

Síndrome de Agotamiento Profesional, variables sociodemográficas y condiciones laborales en trabajadores penitenciarios peruanos

Lucía BRACCO BRUCE
Andrea WAKEHAM NIERI
Raúl VALDEZ OYAGUE
Tesania VELÁZQUEZ CASTRO
Pontificia Universidad Católica del Perú

Resumen

El artículo explora la presencia del Síndrome de Agotamiento Profesional (SAP) en trabajadores penitenciarios peruanos a nivel nacional. Se aplicó el instrumento *Maslach Burnout Inventory* (MBI) y una encuesta sobre variables sociodemográficas y condiciones laborales a 910 participantes de 11 establecimientos penitenciarios en el Perú y fueron analizados 852 protocolos válidos.

Se encontró que el 74% de los participantes presentaron puntajes altos en al menos un área del SAP. Específicamente, las mujeres tienden a presentar puntajes mayores en las dimensiones de cansancio emocional y realización personal. Lo mismo ocurre con los trabajadores con estudios superiores completos o de posgrado. Por otra parte, a mayor trabajo administrativo, sobrecarga laboral y trabajo con los internos, aumenta la probabilidad de encontrar puntajes altos en al menos un área evaluada por el MBI. En contraste, mayor satisfacción laboral, el aporte a los objetivos laborales y las adecuadas relaciones entre pares, reducen la posibilidad de padecer SAP.

Abstract

The article explores the presence of Burnout Syndrome in Peruvian penitentiary workers nationwide. The Maslach Burnout Inventory (MBI) instrument and a survey on sociodemographic variables and working conditions were applied to 910 participants from 11 prisons in Peru, with a final number of 852 valid protocols.

The main results show that 74% of the participants present high scores in at least one area of the MBI. Specifically, women tend to present higher scores in the dimensions of emotional exhaustion and professional efficiency. The same applies to workers with higher education or postgraduate studies. Moreover, high amounts of administrative tasks, work overload and work with inmates increases the probability of finding elevated scores in at least one area evaluated by the MBI. Conversely, greater job satisfaction, contribution to work goals and appropriate relationships between peers, reduce the possibility of suffering from Burnout Syndrome.

El Síndrome de Agotamiento Profesional (SAP) es la respuesta de cansancio, cinismo e ineficacia a estresores laborales crónicos; específicamente, en aquellos trabajos que se dedican al servicio a otras personas (Maslach, 1993). En

el espacio laboral, tiene consecuencias en el bienestar personal y social de los trabajadores; así como en la productividad ya que disminuye la energía y el compromiso con las tareas laborales (Breevart, Bakker, Hetland y Hetland, 2014).

Dirección de los autores: Departamento de Psicología, Pontificia Universidad Católica del Perú. Avenida Universitaria, 1801. Lima 32, Perú. *Correo electrónico:* lucia.bracco@pucp.pe

Los autores pertenecen al Grupo de Investigación en Psicología Forense y Penitenciaria (GIFFP) del Departamento de Psicología de la Pontificia Universidad Católica Perú. La investigación que da origen al presente artículo fue ganadora del Concurso Anual de Proyectos de la Dirección de Gestión de la Investigación de la PUCP. El equipo de investigación agradece a Marlon Florentini Castañeda, Liliana Cervantes Cruz, Verónica Oviedo Rosas y a todo el personal del Instituto Nacional Penitenciario (INPE) que colaboró con la investigación. De la misma forma, a los miembros del Grupo de Investigación en Psicología Forense y Penitenciaria de la Pontificia Universidad Católica del Perú que apoyaron en la recolección de información.

Recibido: mayo de 2018. *Aceptado:* julio de 2018.

La sintomatología del SAP se evalúa a partir de tres dimensiones: *cansancio emocional*, *despersonalización* y *realización personal*. El *cansancio emocional* implica la pérdida de energía y sensaciones de agobio a partir de la exigencia constante a nivel afectivo en el entorno laboral. La *despersonalización* incluye irritabilidad, ausencia de empatía y respuestas impersonales hacia las personas a quienes se les ofrece el servicio. Finalmente, la *realización personal* se manifiesta conociendo si los profesionales se encuentran satisfechos con los logros dentro del espacio laboral (Shaufeli, Maslach y Marek, 1993).

Se ha buscado comprender cuáles son las causas que ocasionan el SAP, considerando tanto aspectos sociodemográficos como sociales y laborales. Por un lado, factores como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel de instrucción, etc., han sido asociados para comprender la incidencia del SAP (Aydemir e Icelli, 2013; McCormack y Cotter, 2013; Purmanova y Muros, 2010; Velázquez, Bracco, Hildenbrand *et al.*, 2015). Sumado a ello, estudios recientes (Breevart *et al.*, 2014; Day y Leiter, 2014; Maslach, 2003) consideran aspectos institucionales u organizacionales como las relaciones laborales, las expectativas y demandas laborales, y la importancia de la coyuntura política y económica para comprender su prevalencia.

Day y Leiter (2014) manifiestan que la calidad de las relaciones sociales puede incrementar o disminuir la presencia del SAP dentro del entorno laboral, teniendo impacto tanto en el desarrollo individual como en la productividad organizacional. Por tanto, las instituciones deben estar atentas a satisfacer aspectos materiales y a brindar un adecuado clima emocional, fortaleciendo el sentido de pertenencia, estima y acogida de los equipos. Para lograrlo, la participación entre colaboradores y valores institucionales como el reconocimiento, atención y respeto es fundamental. Esto puede resultar un reto complejo para las instituciones: el trabajo entre colegas fortalece el intercambio, el contacto social y la adquisición de nuevos conocimientos, pero la interdependencia también puede suscitar desencuentros entre los mismos (Day y Leiter, 2014).

Las relaciones laborales también deben comprender la relación con los supervisores. Breevart *et al.* (2014) señalan que la figura de los supervisores y sus características como líderes juegan un rol importante en el clima laboral. Los autores analizan la figura de los supervisores “destructivos” y “constructivos”, dando cuenta que los primeros menoscaban la motivación y frustran a los trabajadores, mientras que los segundos los orientan y estimulan a pensar de manera independiente. Ante ello, los autores señalan que los líderes destructivos pueden aumentar la presencia de SAP, especialmente la dimensión de *cansancio emocional*.

En relación a las expectativas de los trabajadores sobre su trabajo y la sobredemanda laboral, McCormack y Cotter (2013) manifiestan que éstas pueden aumentar la prevalencia del SAP. Para las autoras, el hecho que el personal

considere que su trabajo es valioso, puede resultar un factor protector. Por ello proponen que se debe implementar una mirada integral de la realidad laboral que disminuya posibles frustraciones futuras y desmotivación frente a la dificultad de alcanzar metas irreales por parte de los trabajadores.

McCormack y Cotter (2013) también discuten cómo el exceso de trabajo y las presiones en el cumplimiento del mismo son factores que contribuyen a la presencia de SAP, vinculados especialmente al *cansancio emocional*. Para Maslach y Leiter (1997, citado en McCormack y Cotter, 2013) cuando hay exceso de trabajo dentro de las organizaciones, hay pocas oportunidades para “descansar”. Además, McCormack y Cotter (2013) refieren que el SAP aumenta cuando el exceso de demanda laboral no viene acompañado de soportes institucionales.

Finalmente, así como es necesario considerar aspectos organizacionales, también se debe comprender la importancia de los factores políticos y económicos en la prevalencia del SAP. Leiter, Bakker y Maslach (2014) dan cuenta de cómo la crisis financiera del 2008 en Estados Unidos y Europa ha generado una sensación de incertidumbre entre los trabajadores en estas regiones. A partir de ella, ha habido una vulneración a los derechos laborales, que pone en riesgo proyectos de vida a mediano y largo plazo. Esto tiene como consecuencia una disminución del bienestar, la productividad y el desarrollo laboral.

La presente investigación está situada en el Perú, donde la precariedad de las instituciones públicas es un tema transversal. Frente a ello, se considera que conocer el contexto político y el funcionamiento de las instituciones públicas, aporta a la comprensión de la compleja realidad del bienestar de los funcionarios públicos. En particular, establecimientos penitenciarios (EP) peruanos, son instituciones públicas con deficiencias estructurales, hacinamiento y con personal insuficiente para las tareas.

Las investigaciones sobre SAP en América Latina y España con policías, guardias de seguridad u oficiales han ido en aumento. En España, Hernández, Fernández, Ramos y Contador (2006) trabajaron con guardias de seguridad de un EP, mostrando que 43'6% padece SAP en grado alto. Específicamente en relación a las variables sociodemográficas, los participantes de menor edad muestran mayores índices de *despersonalización*. Sin embargo, indican que en el contexto penitenciario la *despersonalización* puede ser usada como una estrategia de adaptación frente a los internos, aumentando la indiferencia, desconfianza, suspicacia y la posibilidad de emplear fuerza excesiva contra los mismos. Asimismo, los autores señalan que los participantes tienen índices bajos de *realización personal*, que podrían ser explicados por la poca claridad de sus roles y la falta de reconocimiento por las labores realizadas.

Por otro lado, Rodríguez (2014) condujo una investigación con guardias de seguridad en Colombia y señala que no hay alta presencia de SAP, pero que muchos participantes

se encuentran en riesgo al tener por lo menos una de las tres áreas comprometidas. Sostiene que el riesgo de puntuar alto en *despersonalización* está relacionada a la cantidad de horas de trabajo, mientras que la menor *realización personal* está asociada a mayor experiencia laboral. Al igual que el estudio anterior, el autoralega que, en el caso de los guardias de seguridad, la *despersonalización* puede ser utilizada como una estrategia de afrontamiento que se utiliza para relacionarse con los internos.

Las investigaciones anteriores se enfocan en profesiones que se encuentran centradas en el control de los internos o en la seguridad. De manera específica, Caravaca Sánchez, Carrión Tudela y Pastor Seller (2018) llevaron a cabo una investigación con trabajadores sociales que laboran en prisiones en España y sostienen que presentan altas puntuaciones de SAP, especialmente se encuentra comprometida la dimensión de *cansancio emocional*. Si se toma en cuenta esta información, se podría sostener que es la disciplina de los trabajadores puede incidir en la prevalencia del SAP. Sin embargo, Rodríguez, Rubin, Bringas, Álvarez y Herrero (2015) también exploran la incidencia del SAP en profesionales encargados del tratamiento penitenciario. En su caso, los autores sostienen que la prevalencia no necesariamente se debe a las profesiones específicas sino a los modelos de tratamiento que se emplean dentro de las prisiones. Encontraron que los profesionales que trabajaban bajo el modelo de la Unidad Terapéutica y Educativa (UTE), centrada en el tratamiento y reincorporación del interno, presentaron un clima emocional más positivo y menor manifestación del SAP. Ello en comparación con profesionales que laboran en modelos penitenciarios tradicionales, centrados en el control de los internos. En ese sentido, los profesionales del modelo tradicional tienen mayores índices de *cansancio emocional* y *despersonalización*. Por ello, resulta favorable fomentar modelos que acerquen más a los trabajadores a los objetivos del tratamiento y sugieren que se debería conocer mejor la manifestación del SAP según el tipo de vínculo laboral.

Existen varias investigaciones que han encontrado diferencias significativas en relación al sexo de los participantes. Por ejemplo, Valdez (2009), llevó a cabo una investigación en el sistema penitenciario de Jalisco, donde da cuenta que las mujeres puntúan más alto en *cansancio emocional* que sus pares varones. De la misma manera, en una investigación sobre SAP en dos establecimientos penitenciarios en Brasil, Oliveira, Schneider, Sampaio Bonafe, Maroco y Bonini Campos (2016) sostienen que una de las variables más significativas del estudio es el sexo. Las mujeres presentaron mayores puntajes que los varones. Los autores hipotetizan que en contextos carcelarios, las mujeres deben probar constantemente mayor capacidad y habilidad para desenvolverse, lo cual podría estar potencializado por la cultura patriarcal instaurada en Brasil. De manera contraria, Molina y Moreno (2012) no encontraron diferencias según sexo en la investigación que realizaron en instituciones penitenciarias

en Costa Rica. Si bien, no siempre hay diferencias significativas según el sexo (García y Herrero, 2010), a partir de esta investigación se considera que para futuras investigaciones es preciso hacer un análisis de los roles de género y su impacto en la prevalencia del SAP.

En el Perú, el Instituto Nacional Penitenciario (INPE) establece como tarea reeducar, rehabilitar y resocializar a los internos/as recluidos/as en los diferentes EP. Estos esfuerzos se producen dentro de un contexto complejo de hacinamiento e insuficiencia de personal. Actualmente, se cuenta con 69 EP que tienen una capacidad de albergue de 35.928 presos (INPE, 2017). Sin embargo, existen 82.898 presosa nivel nacional, se cuenta con 1.422 trabajadores de tratamiento penitenciario y 3.660 de seguridad a nivel nacional (INPE, 2017). Además, la sociedad tiende a percibir a los EP como espacios violentos, habitados por personas impulsivas y/o agresivas (Pérez Guadalupe, 1994; CEAS, 2006; Defensoría del Pueblo, 2006, 2011, 2013; Van der Mat, 2008).

Este contexto podría conllevar a la prevalencia de malestares psicológicos que afecten a los trabajadores y una de las posibles respuestas de las personas frente al estrés laboral crónico, presente especialmente en aquellas profesiones donde se ofrece servicio a un tercero, es el SAP (Gil-Monte, 2005; Leiter y Maslach, 2014).

El Grupo de Investigación en Psicología Forense y Penitenciaria (GIPFP) del Departamento de Psicología de la Pontificia Universidad Católica Perú y la Dirección de Tratamiento del Instituto Nacional Penitenciario (INPE) en Perú desarrollaron una investigación sobre SAP y personal de tratamiento penitenciario de dos EP de Lima, donde se buscaba conocer las principales dificultades, logros y retos que enfrentan como trabajadores penitenciarios en su espacio laboral. En relación con las variables sociodemográficas, no se encontraron diferencias significativas. Sin embargo, en los grupos focales realizados, los participantes señalaron la importancia de reconocer las relaciones institucionales y laborales para la comprensión del bienestar laboral, y no centrarse solo en factores individuales (Velázquez *et al.*, 2015). En esa línea, Oliveira *et al.* (2016) manifiestan que las condiciones estructurales de hacinamiento de los establecimientos penitenciarios brasileños son un factor de riesgo fundamental para comprender la prevalencia del síndrome.

La presente investigación tuvo como finalidad describir y analizar la prevalencia del SAP en trabajadores penitenciarios peruanos a nivel nacional, Sumado a ello, se buscó dar cuenta de las variables de riesgo y protectoras dentro de su entorno laboral.

Método

Participantes

En el presente estudio participaron 852 trabajadores del área de tratamiento y seguridad de 11 establecimientos peni-

tenciarios (EP) del Perú. Las regiones que formaron parte del estudio son: Lima, Centro Huancayo, Nor Oriente San Martín, Oriente Pulcallpa, Sur Arequipa y Norte Chiclayo. La elección de los EP fue mediante el criterio de conveniencia, tomando en cuenta: (a) presencia de personal de seguridad y personal de tratamiento, (b) representatividad de diferentes regiones en el país, (c) EP más representativo +de la región elegida y (d) posibilidad de acceder a los EP.

Originalmente se aplicó el cuestionario a 910 personas, de un total de 1465 participantes posibles, pero se eliminaron 58 por presentar protocolos incompletos (más de tres ítems en blanco en MBI o datos sociodemográficos esenciales en blanco). El grupo de participantes estuvo conformado por un 73% ($n=622$) de personal perteneciente al área de seguridad, mientras que el 27% restante ($n=230$) labora en el área de tratamiento. En la tabla 1 se muestra la distribución de participantes según puesto de trabajo. Cabe destacar que el grupo de participantes guarda relación con los porcentajes a nivel nacional ya que el personal de seguridad representa el 75% de los trabajadores penitenciarios mientras que los trabajadores de tratamiento equivalen al 25% (MINJUS, 2016).

Tabla 1. Distribución de participantes según área de trabajo.

Área de trabajo	N	%
Educación	33	3,9
Legal	34	4
Trabajo Social	36	4,2
Psicología	41	4,8
Trabajo	41	4,8
Salud	51	6
Seguridad Externa	135	15,8
Seguridad Interna	481	56,5
Total	852	100

En relación a las características de los participantes, la edad promedio es de 40 años ($Min = 22$, $Max = 84$, $SD = 9,57$). Sobre el sexo, 72% ($n = 655$) son varones y 28% ($n = 255$) son mujeres. En lo que respecta al nivel de instrucción, 7% cuenta con posgrado, 56% con estudios superiores completos, 26% con estudios superiores o técnicos incompletos y 11% con nivel secundaria completa. Finalmente, en el aspecto laboral, los participantes tienen entre 11 años y 9 meses trabajando en el INPE. Siendo mayor el porcentaje de quienes tienen tiempos menores en sus ocupaciones actuales, 9% más de 5 años, 9% entre 3 y 5 años; 31% tiene entre 1 y 3 años, 31% entre 6 meses y 18% menos de 6 meses.

Instrumentos

Se utilizó el *Maslach Burnout Inventory* (MBI) y una encuesta sobre variables sociodemográficas y condiciones

laborales, elaborada para fines de esta investigación. Se detallan ambos instrumentos a continuación.

*Maslach Burnout Inventory (MBI)*¹

El MBI evalúa las dimensiones de *cansancio emocional*, *despersonalización* y *realización personal*. En esta investigación se aplicó la versión adaptada al Perú del MBI (Llaja, Sarriá y García, 2007). A través de 22 ítems, la prueba recoge sentimientos, pensamientos y actitudes hacia el trabajo, y la relación hacia las personas a las que se ofrece el servicio. Se utilizaron los puntos de cortes de la versión adaptada. En ese sentido, los cortes para *cansancio emocional* eran *bajo* (≤ 11), *medio* (12-20) y *alto* (≥ 21). Para *despersonalización*, *bajo* (≤ 2), *medio* (3-6) y *alto* (≥ 7). En el caso de *realización personal*, *bajo* (≤ 44), *medio* (40-43) y *alto* (≥ 39) (Llaja et al., 2007; Shaufeli et al., 1993).

Cabe destacar que, si bien se ha utilizado la prueba adaptada al contexto peruano, para esta investigación, se adecuaron lingüísticamente los ítems 4,5,6,7,9,10,11,15,16,17,18, 19 y 22 al contexto penitenciario. Para ello, se trabajó con dos grupos focales, uno con trabajadores del área seguridad y otro con trabajadores del área de tratamiento, tanto para la adaptación como para la validación. Luego, el instrumento fue revisado por tres investigadoras expertas para contar con el criterio de jueces, donde se confirmó que el sentido de los ítems se mantenía.

Finalmente, sobre la confiabilidad de la prueba, se cuenta con un *alfa de Cronbach* de 0,87 para la dimensión de *cansancio emocional*, 0,71 para la dimensión de *realización personal* y 0,59 para la dimensión de *despersonalización*. Además, los análisis de confiabilidad del MBI muestran una confiabilidad general aceptable al presentar un *alfa de Cronbach* de 0,735.

Encuesta sobre variables sociodemográficas y condiciones laborales

Los participantes también completaron una encuesta que se elaboró a partir de la información obtenida en la investigación piloto sobre SAP en personal penitenciario realizada en dos penales de Lima (Velázquez et al., 2015). La información recabada fue la siguiente:

- *Variables sociodemográficas*: sexo, edad, estado civil, número de hijos y grado de instrucción.
- *Condiciones laborales*: área de trabajo, tiempo en la institución, tiempo en el espacio laboral actual y régimen de contratación. Además, incluye preguntas acerca del aporte como trabajadores al objetivo laboral, de satisfacción laboral, de sobrecarga laboral, de trabajo administrativo y trabajo con los internos/as en dicha

1. Para el uso de la prueba se consiguieron los permisos necesarios con los autores y el pago de derechos de autor.

carga laboral. Estas preguntas fueron respondidas a través de una escala Likert de 0 a 5.

- *Relaciones con las autoridades y pares*: se realizaron preguntas sobre el bienestar del clima laboral, transparencia y justicia en las decisiones que se toman dentro de la institución. Estas preguntas fueron respondidas a través de una escala de Likert de 0 a 5.
- *Estrategias y recomendaciones*: se recogió información sobre estrategias para enfrentar el estrés laboral. Se construyó una lista con las estrategias que fueron nombradas en la investigación piloto, para que los participantes puedan marcar y añadir otras si lo deseaban. Finalmente, se preguntaba, de manera abierta, cuáles serían las recomendaciones institucionales para enfrentar el estrés laboral.

Procedimiento

Para llevar a cabo la investigación se conformó un equipo interinstitucional entre las dos instituciones encargadas de la investigación. Se realizaron reuniones sistemáticas para construir objetivos, metodología y análisis de la información.

Para la recolección de la información, se coordinaron los permisos correspondientes con las autoridades de cada EP quienes dieron las facilidades para que la aplicación pueda ser de manera grupal y dentro del espacio laboral. Todas las aplicaciones se llevaron a cabo en los auditorios de cada EP. La aplicación de las pruebas se requirió entre dos y cuatro días, dependiendo del número de trabajadores. Luego de haber completado la aplicación, el equipo de investigación entregó a los participantes un tríptico informativo sobre el SAP. Sumado a ello, se llevó a cabo la devolución de resultados a las autoridades de la Dirección de Recursos Humanos a nivel nacional del INPE, donde se detallaron los resultados generales de la investigación así como las necesidades, estrategias y recomendaciones de cada uno de los EP donde se recogió la información.

Sobre los aspectos éticos, el proyecto fue aprobado por el Comité de Ética de la investigación con seres humanos de la PUCP. La participación fue voluntaria y se cuidó de manera estricta el anonimato y la confidencialidad, no solamente para fines de la presentación de los resultados, sino a lo largo de todo el proceso de investigación. Así, se especificó que la participación no tendría repercusiones en las condiciones laborales ni en la carrera profesional. Por ello, en este artículo, no se detallan los nombres de los EP que participaron en la investigación. Cada participante firmó un consentimiento informado de manera previa donde se informaba sobre el objetivo, las implicancias del estudio y posibles contactos si se requiere mayor información.

Análisis de datos

Se utilizó el paquete estadístico SPSS-22 y se realizó una prueba de normalidad con el estadístico Kolmogorov-Smirnov. Al aplicarla, no se encontraron distribuciones normales en los puntajes de áreas del MBI. Por ello, se realizaron contrastes no paramétricos para el análisis de comparaciones y correlaciones entre las áreas del MBI y las variables sociodemográficas. Además, se realizó un análisis de regresión lineal múltiple.

Para analizar los resultados del MBI, se contrastó con estándares de calificación para muestras peruanas mencionadas anteriormente (Llaja *et al.*, 2007). A partir de estos cortes, en primer lugar, se presentan los resultados generales de la prueba MBI. En segundo lugar, se muestran los resultados en contraste con las principales variables sociodemográficas. En tercer y cuarto lugar, se presentan los aspectos del entorno laboral que pueden aumentar y proteger del SAP en el contexto laboral penitenciario peruano.

Resultados

Para analizar los resultados del MBI, se contrastó con estándares de calificación para muestras peruanas mencionadas anteriormente (Llaja *et al.*, 2007). A partir de estos cortes, en primer lugar, se presentan los resultados generales de la prueba MBI. En segundo lugar, se muestran los resultados en contraste con las principales variables sociodemográficas. En tercer y cuarto lugar, se presentan los aspectos del entorno laboral que pueden aumentar y proteger del SAP en el contexto laboral penitenciario peruano.

Resultados generales

Se observa que el 74% de los participantes presentaron por lo menos un área comprometida del SAP. Si se disgrega dicho porcentaje, se encontró que 17% de los participantes presentaron tres áreas comprometidas, 25% de los participantes contó con dos áreas comprometidas y 32% con un área comprometida.

De manera general, los participantes mostraron niveles medios de *cansancio emocional* ($M = 19.21$) y *despersonalización* ($M = 5.87$), mientras que niveles bajos de *realización personal* ($M = 36.64$). Frente a ello, el 44% de los participantes puntuó alto la dimensión de *cansancio emocional*, 23% niveles medios y 33% niveles bajos. En segundo lugar, en lo que se refiere a la dimensión de *despersonalización*, 37% puntuó niveles altos, 29% niveles medios y 34% niveles bajos. Finalmente, el 53% de los participantes puntuó bajo en la dimensión de *realización personal*, mientras que el 22% tiene niveles medios y 25% niveles altos.

Al dividirlo según las áreas laborales al interior de la institución, los trabajadores del área de tratamiento mostraron mayor presencia de *cansancio emocional* ($p < 0.05$) que los trabajadores del área de seguridad. Sin embargo, los trabajadores del área de seguridad mostraron menor presencia de *realización personal* ($p < 0.001$) que el personal del área de tratamiento.

Tomando en consideración las sub-áreas laborales, sobre salieron algunos datos referidos a los profesionales ligados a la salud, al personal de seguridad interna y externa, y al personal de educación. En primer lugar, los resultados mostraron que los profesionales de la salud tuvieron los niveles más altos de *cansancio emocional* y niveles medios de *realización personal*. En segundo lugar, los trabajadores de las áreas de seguridad interna y externa puntuaron con niveles medios de *cansancio emocional* pero los niveles más bajos de *realización personal*. Finalmente, los trabajadores

del área de educación mostraron niveles bajos de *cansancio emocional* y el más elevado de los niveles medios de *realización personal* (ver figura 1).

Variables sociodemográficas

En relación con las variables sociodemográficas, se identificaron diferencias significativas en cuanto al sexo de los participantes y al grado de instrucción. Tomando en cuenta el sexo, las mujeres presentaron una mayor presencia de *cansancio emocional* ($Mdn = 20$) y mayor presencia de *realización personal* ($Mdn = 40$), que sus colegas varones, y como consecuencia, menores índices de *despersonalización* ($Mdn = 4$). De manera contraria, los hombres mostraron menor presencia de *cansancio emocional* ($Mdn = 17$) y menor presencia de *realización personal* ($Mdn = 38$). A su vez, obtuvieron mayores índices de *despersonalización* ($Mdn = 6$). Cabe mencionar que, si bien se notan diferencias, ambos puntajes de la escala de *cansancio emocional* y *despersonalización* se mantuvieron en los niveles medios; mientras que existen diferencias que se dan en la escala de *realización personal*, en donde los varones cuentan con puntajes del nivel bajo y las mujeres cuentan con puntajes del nivel medio.

En cuanto al grado de instrucción, los participantes que cuentan con estudios superiores completos o de posgrado tuvieron una mayor presencia de *realización personal*. Sin embargo, también tuvieron índices más altos de *cansan-*

cio emocional. Por otro lado, el personal que cuenta con estudios de secundaria obtuvo los índices más bajos de *cansancio emocional*. Si bien son correlaciones pequeñas, se encontró que son positivas entre las escalas de *cansancio emocional* ($p < 0'001$, $r_s = 0'141$) y *realización personal* ($p < 0'001$, $r_s = 0'161$). Esto afirma que un mayor nivel educativo estaría asociado a mayores niveles de *cansancio emocional*, aunque también a mayores niveles de *realización personal* (ver figura 2).

Variables del entorno laboral que impactan en las dimensiones del SAP

A partir del análisis de la información, se encontró que hay correlaciones medianas que impactan de tal manera en los participantes que potencian la presencia de las dimensiones del SAP, como: “trabajo con los internos”, “trabajo administrativo” y “carga laboral”. En menor medida, la variable “condiciones para el desempeño laboral” también estaría impactando.

La variable que aumenta con mayor énfasis la sensación de estrés laboral es “trabajo con los internos”, ya que impacta en la presencia de las tres dimensiones del MBI. De esta manera, se encontró que a mayor frecuencia de trabajo con los internos, mayor presencia de *cansancio emocional* ($p < 0'001$, $r_s = -0'446$), menor presencia de *realización personal* ($p < 0'001$, $r_s = 0'186$) y mayores niveles de *despersonalización* ($p < 0'001$, $r_s = -0'196$). Este impacto se

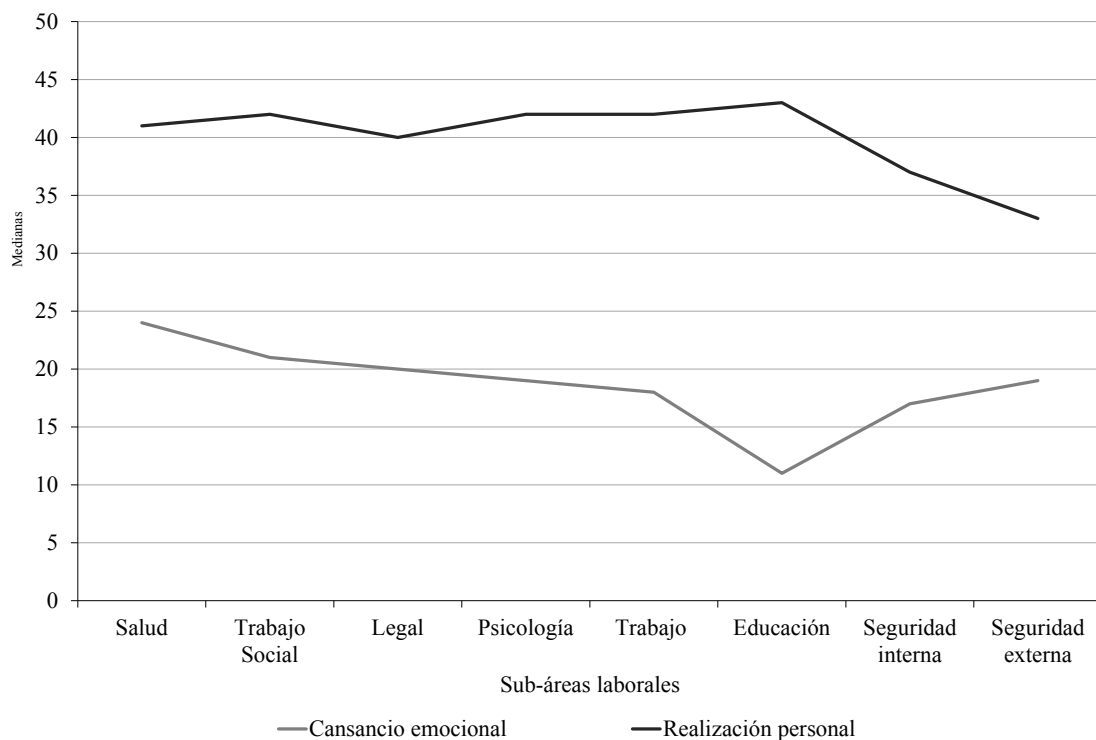


Figura 1. Medianas de Cansancio emocional y Realización personal según el sub-área laboral.

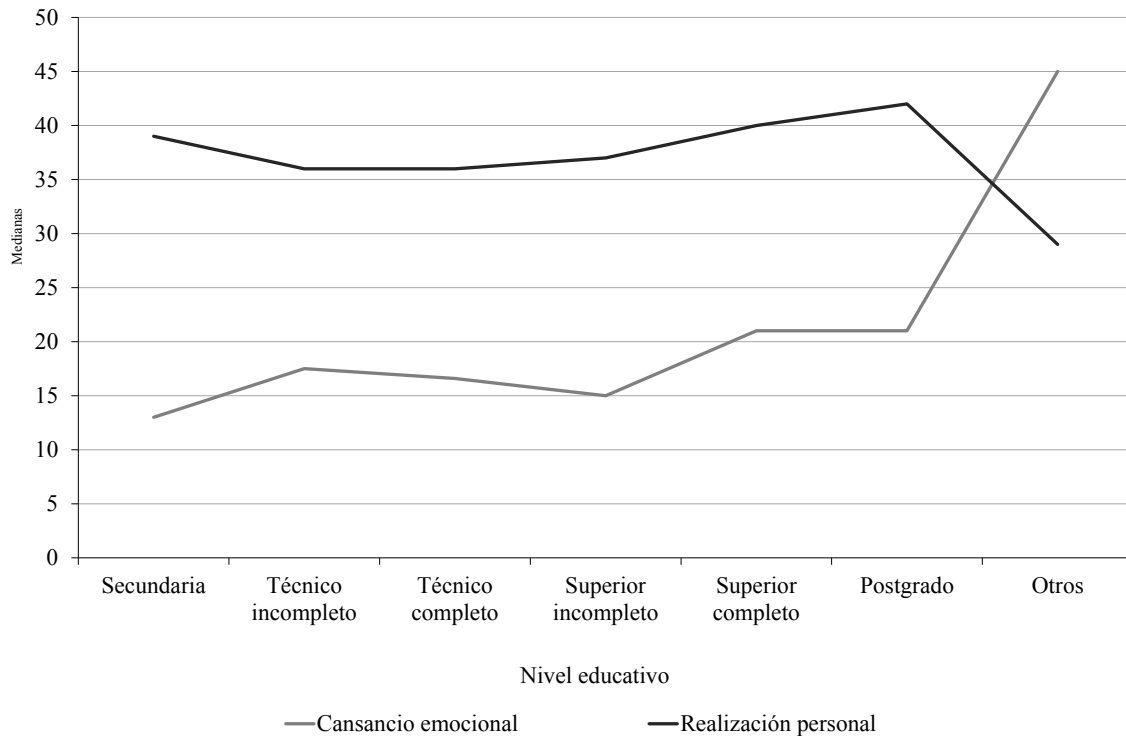


Figura 2. Medianas de Cansancio emocional y Realización personal según el nivel educativo.

mantiene aún se separe a los participantes según las áreas laborales (seguridad y tratamiento) y según el sexo de los participantes.

Sobre el contraste con “trabajo administrativo”, los resultados señalaron que hay una correlación mediana con *cansancio emocional* ($p < 0'001$, $r_s = 0'323$) y una relación pequeña e inversa con *despersonalización* ($p < 0'001$, $r_s = -0'136$). Sin embargo, a diferencia de la variable anterior, hay pequeños cambios según el área de trabajo y el sexo de los participantes. En consideración a las áreas de trabajo, se observó que, en el personal de seguridad, la correlación es pequeña ($p < 0'001$, $r_s = -0'229$); mientras que en el caso del personal de tratamiento, la correlación es mediana ($p < 0'001$, $r_s = -0'465$). Al hacer la separación según sexo, se observa que las mujeres mantuvieron una correlación mediana ($p < 0'001$, $r_s = -0'408$) con la variable *cansancio emocional*, mientras que los varones una correlación pequeña ($p < 0'001$, $r_s = -0'266$).

Asimismo, hay una correlación entre “carga laboral” y las escalas del MBI. Así, una mayor carga laboral se asocia a mayor *cansancio emocional* ($p < 0'001$, $r_s = -0'412$) y, con una correlación pequeña, a mayores niveles de *despersonalización* ($p < 0'001$, $r_s = -0'208$). Esta correlación se mantiene si se segmenta por áreas de trabajo y por el sexo de los participantes.

Respecto a la variable “condiciones para el desempeño laboral”, se encontró que a mayor sensación de que éstas no son adecuadas, se genera mayor *cansancio emocional*

($p < 0'05$, $r_s = 0'240$). Si bien esta correlación es pequeña, resulta interesante ya que se observan resultados similares al preguntarse si se cuenta con equipos e instrumentos adecuados ($p < 0'001$, $r_s = 0'145$) y con materiales de escritorio ($p < 0'001$, $r_s = 0'157$). En ese sentido, “condiciones laborales” inadecuadas, de diversos tipos, están asociadas a mayor *cansancio emocional*. Por otro lado, los resultados indicaron que hay menores niveles de *cansancio emocional* si es que la institución donde laboran cuenta con condiciones para preservar su seguridad ($p < 0'001$, $r_s = 0'246$) y bienestar personal ($p < 0'001$, $r_s = 0'245$).

Finalmente, se encontró un modelo de regresión lineal, en donde el *cansancio emocional* estaría siendo explicado por el 39'1% de las variables independientes ($R^2 = 0'391$, $p < 0'001$). Estas fueron la consideración de una excesiva carga laboral ($\beta = -2'592$, $p < 0'01$) y la influencia del trabajo con los internos ($\beta = -2'697$, $p < 0'01$).

Variables del entorno laboral protectoras ante el SAP

De manera contraria, a partir del análisis de la información obtenida, se encontró variables protectoras como: “satisfacción laboral”, “aporte a los objetivos institucionales” y “relaciones laborales”. Lo interesante de estas variables protectoras, es que todas aportan a la disminución del compromiso de las escalas del MBI.

Por un lado, cuando los participantes sienten que aportan al logro de los objetivos institucionales (OI) y cuentan

con satisfacción laboral (SL), se reducen los niveles de *cansancio emocional* (SL: $p < 0'001$, $r_s = 0'455$; OI: $p < 0'001$, $r_s = 0'165$), aumenta la sensación de *realización personal* (SL: $p < 0'001$, $r_s = 0'207$; OI: $p < 0'001$, $r_s = -0'251$), y se reducen los índices de *despersonalización* (SL: $p < 0'001$, $r_s = 0'255$; OI: $p < 0'001$, $r_s = 0'163$). Cabe resaltar que la variable “satisfacción laboral” tiene una correlación mediana con las escalas, mientras la variable “aporte al objetivo institucional” mantiene una correlación pequeña. Además, las correlaciones no cambian según área de trabajo y sexo de los participantes.

Por otro lado, un ambiente de respeto, donde se aceptan sugerencias desde los niveles de autoridad y hay relaciones amigables entre los colegas, se relaciona a bajos niveles de *cansancio emocional* ($p < 0'001$, $r_s = 0'241$, $r_s = 0'261$, $r_s = 0'267$), altos de *realización personal* ($p < 0'001$, $r_s = -0'129$, $r_s = -0'162$, $r_s = -0'159$) y bajos de *despersonalización* ($p < 0'001$, $r_s = 0'164$, $r_s = 0'194$, $r_s = 0'154$). Asimismo, no solo se enfoca en el trato respetuoso, sino también en la posibilidad de organizarse y coordinar laboralmente entre áreas. Así, los resultados muestran pequeñas correlaciones que indican que una mayor coordinación entre áreas, está asociado a menores niveles de *cansancio emocional* ($p < 0'001$, $r_s = 0'202$) y *despersonalización* ($p < 0'05$, $r_s = 0'110$).

Discusión

En este punto, se analiza los resultados más resaltantes de la investigación manteniendo la secuencia del punto anterior. Así, se abordarán los resultados generales, la relación con las variables sociodemográficas, así como los aspectos del entorno laboral que aumentan o disminuyen la prevalencia del SAP.

Como se muestra en los resultados, el 74% de los participantes presentaron por lo menos un área comprometida del SAP. Es cierto que, de dicho porcentaje, solo el 17% tiene las tres áreas comprometidas y, por tanto, padece SAP. Sin embargo, el 53% de los participantes tiene comprometida el área de *realización personal* y 44% el área de *cansancio emocional*. De acuerdo con Maslach (2003), la primera dimensión que se ve comprometida es el *cansancio emocional*. Si bien en esta población encontramos un porcentaje comprometido muy alto de *cansancio emocional*, se observa que hay mayor presencia de baja *realización personal*.

De esta manera, los resultados coinciden con lo encontrado por Rodríguez (2014) en guardias de seguridad en Colombia, donde el porcentaje de personas que padecen SAP no es necesariamente alto, pero que si existe un porcentaje alto de participantes con una o más de una dimensión comprometida. No obstante, es interesante que las investigaciones con guardias de seguridad en España, como la conducida por Hernández *et al.* (2006) en Salamanca, y la de Cardenal Sotomayor y Alonso Pombar (2005) realizada en Huelva, con funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario,

muestran índices de 43'6% y 36'9% de presencia de SAP respectivamente. Es decir, las investigaciones en España muestran mayor presencia del SAP en sus participantes. Ante esto, se podría hipotetizar que pueden existir diferencias porque en este estudio se han incorporado a trabajadores del área de tratamiento. Sin embargo, como se observa en los resultados, no se encontraron diferencias significativas según el área de trabajo. Aunque no se lleguen a porcentajes altos de participantes que padezcan SAP al momento de la investigación, los datos que se presentan están mostrando altos grados de vulnerabilidad de los participantes.

Entonces, si bien el SAP supone el compromiso de las tres áreas, el tener un área comprometida ya supone la presencia de síntomas físicos, emocionales, cognitivos e interpersonales. Es decir, a partir de los resultados, se puede afirmar que la gran mayoría de los participantes están manifestando algún tipo de sintomatología en sus espacios laborales, lo que conlleva a la disminución del bienestar personal y social, así como, a la disminución de la motivación y compromiso con la institución. El SAP es un síndrome progresivo que supone una exposición constante a estrés.

Sumado a ello, resulta interesante que en este grupo la dimensión de *realización personal* puntúe baja. Si se consideran las diferencias según áreas de trabajo, se observa que los trabajadores del área de seguridad son los que cuentan con menor presencia de *realización personal*. En primer lugar, esto podría deberse a que el grupo de participantes está mayoritariamente compuesto por trabajadores del área de seguridad, ya que como se mencionó se buscó cumplir con las proporciones tratamiento-seguridad a nivel nacional. No obstante, las labores diarias de los trabajadores de seguridad (interna y externa) suponen tareas repetitivas (apuntar las entradas y salidas al EP y a los pabellones, abrir y cerrar las rejas de acceso a los pabellones, supervisar a los internos/as durante las visitas a los juzgados, etc.), que no implican necesariamente un reto o satisfacción laboral, y a su vez, remuneración económica posiblemente menor a los trabajadores del área de tratamiento.

Este hecho contrasta con los trabajadores del área de Educación, quienes tienen el mayor índice de *realización personal*. Esto podría deberse a que los trabajadores de esta área deben cumplir labores con objetivos específicos (enseñanza de primaria y secundaria, enseñanza de habilidades manuales, etc.) donde se pueden observar logros concretos en los internos/as. De tal manera, los trabajadores del área de Educación pueden tener la percepción de que sus funciones aportan de manera significativa a los objetivos institucionales. Sumado a la sensación de aportar al objetivo institucional, otra de las razones podría deberse a la cantidad de internos que cada área tiene a su cargo. Mientras que en seguridad se tiene que velar por el universo total de internos que se encuentren en el EP, el área de educación trabaja solo con un grupo. Por ejemplo, en el 2014 se encontró que sólo un 5% de internos estudian en un Centro de Educación

Básica dentro de los EP y que entre 10% y 14% se insertan en un Centro de Educación Técnico-Productiva (MINJUS, 2016). En ese sentido, la dimensión de *realización personal* también puede estar viéndose afectada por la sobredemanda laboral y el insuficiente número de trabajadores del área de seguridad con el que cuentan los EP.

Variables sociodemográficas

En relación al sexo de los participantes, se observa que las mujeres tienen mayor presencia de *cansancio emocional* y mayor nivel de *realización personal*, que sus pares varones. Los resultados que correlacionan SAP y sexo de los participantes han dado relaciones inconsistentes en diversas investigaciones (Purvanova y Muros, 2010). No obstante, sería importante profundizar en los roles de género de los trabajadores de las instituciones penitenciarias para comprender mejor qué funciones cumplen específicamente mujeres y varones en las áreas de seguridad y tratamiento. Si se consideran los roles tradicionales de género, las mujeres estarían socializadas para vincularse más a roles de cuidado dentro de la institución, lo que las llevaría a tener mayor involucramiento emocional dentro del espacio laboral que podría explicar la mayor presencia de *cansancio emocional* (Lamas, 2000; Scott, 1996; Valdez, 2005). Asimismo, siguiendo a Oliveira *et al.* (2016) se debe tomar en cuenta la cultura particular de cada país, siendo Perú, al igual que Brasil, sociedades patriarcales.

Además, es importante reconocer la posición que ocupan las mujeres dentro de la institución penitenciaria. Como sostienen Banerjee y Perucci (2010) si bien las mujeres están logrando desempeñarse en roles de prestigio, autoridad y autonomía dentro de los espacios laborales, aún no es equitativo con sus pares varones. La discriminación de género se mantiene presente en espacios laborales y conlleva a que las mujeres deben realizar mayores esfuerzos para ser reconocidas. De esta manera, estos datos podrían dar pie a futuras investigaciones donde se incorpore el enfoque de género en la comprensión del SAP, qué roles ocupan los hombres y mujeres dentro de la institución penitenciaria y cómo el contexto laboral podría estar afectando de manera diferenciada según el sexo de los trabajadores.

Sobre el grado de instrucción, entre los trabajadores que cuentan con estudios superiores completos o posgrado se registra mayor presencia de *cansancio emocional* y de *realización personal*. Por otro lado, el personal que cuenta con estudios de secundaria tiene los índices más bajos de *cansancio emocional*. Consideramos que este punto está relacionado a las áreas de trabajo: seguridad y tratamiento. El área de tratamiento está compuesta por psicólogos, trabajadores sociales, educadores, abogados y personal de salud. En ese sentido, deben contar con estudios superiores o posgrado para desempeñarse en esta área. Entonces, los resultados se podrían explicar ya que es el personal que trabaja de manera

directa con los internos/as. Es decir, la mayor presencia de *cansancio emocional* podría estar relacionada a que es el personal que, como parte de sus funciones laborales, debe construir relaciones emocionales con los internos/as. Pero, estarían desempeñándose en aquello que han estudiado, por tanto, presentarían mayores índices de *realización personal*. De esta manera, esto coincide con lo propuesto por Cardenal Sotomayor y Alonso Pombar (2005), quienes señalan que en su investigación con funcionarios de vigilancia en un centro penitenciario de Huelva son los hombres quienes tienen mayores índices de SAP, pero refieren que se debe a que es la población que tiene contacto directo cotidiano con los internos. Sumado a ello, Hernández *et al.* (2006), también sostienen que la interacción cotidiana con internos aumenta la posibilidad de padecer SAP. Entonces, como se detallará más adelante, no necesariamente es el grado de instrucción la variable que protege o pone en riesgo sino las funciones que se desarrollan a partir de la misma, que se concreta en mayor o menor vínculo emocional con los internos/as.

Variables de riesgo en el entorno laboral

Resulta llamativo que la variable “trabajo con los internos” sea aquella que tenga mayor impacto en la presencia de las dimensiones del MBI, siendo el trabajo con los internos, el principal objetivo de la institución penitenciaria. A partir de ello se podría entender cómo la *despersonalización* podría estar funcionando como estrategia de afrontamiento ante la demanda de trabajo con el interno/a (Hernández *et al.*, 2006; Rodríguez, 2014). Teniendo esto en cuenta, cabe preguntarse ¿puede este resultado sugerir que los profesionales sientan que cumplir los objetivos institucionales, exceden en muchos casos su capacidad de pensar y afrontar dichas responsabilidades? Es decir, la *despersonalización* estaría funcionando como estrategia de afrontamiento ante las dificultades institucionales señaladas. Es posible que la alta relación de las dimensiones del SAP con la variable “trabajo con los internos”, sea en parte explicada por el modelo de tratamiento, que sobreexpona al profesional, sin favorecer un cambio en los espacios físicos y mentales necesarios para procesar las emociones experimentadas. Sumado a ello, la posible frustración de no cumplir con los objetivos institucionales por la precariedad de las condiciones laborales.

Respecto a la variable “trabajo administrativo”, se hace una referencia directa a la manera en que están conformados y articulados los equipos de trabajo al interior de los EP. Ésta nos indica que se presentan emociones displacenteras y tensiones en un grupo importante de trabajadores, debido a las exigencias procedimentales y burocráticas inherentes a la institución, lo que coincide con lo encontrado por Day y Leiter (2014). No obstante, vemos que este impacto es levemente mayor en el área de tratamiento en contraste con el área de seguridad. Esto sugiere que los trabajadores de

seguridad pueden estar lidiando de mejor forma con el estrés relacionado con temas administrativos ya que suponen tareas más específicas y concretas.

Finalmente, la variable “condiciones para el desempeño laboral” parece indicar que el *cansancio emocional* tiene menor probabilidad de presentarse si el trabajador percibe que la institución provee los recursos logísticos y administrativos para su desempeño, y además se proporcione condiciones mínimas de seguridad. Esta idea está respaldada por los planteamientos de McCormack y Cotter (2013). En el contexto específico de la institución penitenciaria podría traducirse en contar con los equipos y espacios de trabajo necesarios para poder sentirse seguros dentro de los EP y seguros trabajando con internos que han transgredido las normas sociales.

Variables protectoras en el espacio laboral

Diversos estudios han concluido que son las variables organizacionales, más que las variables personales, las que tienen un rol fundamental en la prevalencia del SAP (Breevart *et al.*, 2014; Day y Leiter, 2014; Maslach, 2003). Los resultados de esta investigación parecen coincidir, particularmente en variables que protegen a los trabajadores del SAP como: “aportes a los objetivos institucionales”, “satisfacción laboral” y las “relaciones interpersonales”.

Por ende, cuando los trabajadores reportan que aportan al cumplimiento de los objetivos institucionales y experimentan satisfacción laboral, se percibe menores niveles de *cansancio emocional y despersonalización*, y aumentan los niveles de *realización personal*. Frente a ello, se debe tomar en cuenta lo planteado por McCormack y Cotter (2013) sobre la importancia de tener expectativas laborales realistas para evitar frustraciones y la presencia de SAP. Se podría sostener que en contextos tan complejos como el penitenciario, podrían ser aquellos trabajadores que realizan acciones concretas y específicas quienes cumplen sus objetivos laborales y, por tanto, sienten que aportan al objetivo institucional y experimentan satisfacción laboral. Por tanto, cabría la posibilidad de considerar los retos que se enfrenta dentro de la institución penitenciaria para reconocer, validar y evaluar las acciones que se pueden llevar a cabo y, así, evitar posibles frustraciones y malestares.

Sumado a ello, la creación de un ambiente de respeto y relacionales interpersonales amigables influyen en menores niveles de *cansancio emocional y despersonalización*; y mayores niveles de *realización personal*. Como sostienen Day y Leiter (2014) el bienestar laboral debe estar integrado por buenos soportes institucionales, pero también por un adecuado clima laboral que fortalezca el trabajo de colaboración, reciprocidad y respeto. Asimismo, no solo se trata de que haya un trato adecuado entre colegas y con las autoridades, sino que también exista una buena coordinación de las tareas entre las diferentes áreas laborales. Una ade-

cuada coordinación genera menor presencia de *cansancio emocional y despersonalización*. Estos resultados coinciden con la información producida en la investigación piloto realizada con personal de tratamiento en el Perú (Velázquez *et al.*, 2015) donde los participantes de los grupos focales sostienen que las relaciones laborales tienen un impacto significativo en el estrés laboral y el SAP.

Conclusiones

Resaltamos la importancia de reconocer al SAP como un constructo complejo, causado por una multiplicidad de variables que deben analizarse de manera conjunta. Los resultados muestran que variables sociodemográficas como el sexo y el grado de instrucción tienen impacto en la prevalencia del SAP. Además, aspectos organizacionales de la institución como el área de trabajo, la carga laboral, el trabajo administrativo determinará la presencia o ausencia del SAP. Además, hay variables que podríamos considerar relevantes en las instituciones penitenciarias, como el aporte a los objetivos institucionales y el trabajo con los internos/as. Entonces, la conjugación de factores individuales, organizacionales e institucionales no solo aporta a la comprensión, sino a la elaboración de planes de prevención y acción que aporten de manera sistémica en el bienestar de los trabajadores y en el clima laboral.

Sobre los niveles del SAP, la investigación indica que la mayoría de los participantes muestran por lo menos un área comprometida. Los participantes están expuestos a una situación de estrés crónica, lo que conlleva a malestares físicos, emocionales y cognitivos; así como, a conflictos interpersonales con las autoridades, colegas o con los internos e internas. es necesario comprender que el SAP se manifiesta por múltiples causas, que tiene consecuencias a nivel sistémico y debe ser abordado de manera compleja. Así, el SAP tiene una clara relación con la salud física y emocional de los trabajadores. Hay que considerar que la salud y la salud mental en los espacios laborales es un derecho fundamental de los trabajadores y que las instituciones deben buscar fomentarla, debiéndose plantear medidas de rehabilitación y prevención a corto, mediano y largo plazo que fortalezcan el bienestar de los trabajadores (Dewa, Corbière, Durand y Hensel; 2012).

Frente a este escenario, el tratamiento supone una mirada diferencial entre recuperación y prevención, entre quienes ya lo padecen y se encuentren vulnerables a padecerlo. Asimismo, implica elaborar acciones a diferentes niveles. En primer lugar, implica la re-estructuración de condiciones laborales (por ejemplo, la inversión en equipos, materiales y espacios de trabajo) que otorguen soportes institucionales concretos para cumplir los objetivos institucionales. En segundo lugar, crear espacios de discusión acerca de los objetivos de la institución, cómo cada área y trabajador aporta a que se cumplan, y la realización de evaluaciones realistas considerando los retos

que se tiene como sistema penitenciario. Esto podría aportar a brindar una identidad institucional compartida, fortalecer las relaciones inter-áreas y motivar a los trabajadores. En tercer lugar, los programas también deben estar enfocados en aspectos emocionales y relacionales. Es importante fortalecer relaciones interpersonales saludables, trato asertivo entre los colegas y contar con autoridades que puedan brindar apoyo técnico y emocional al grupo de trabajadores (Gil-Monte, 2005). Por último, se ha observado el impacto que tiene en la presencia de bienestar el trabajo con los internos/as. El trabajar dentro de un EP puede llevar al desgaste emocional, el cual debe ser abordado de manera institucional.

Referencias

- Aydemir, O. y Icelli, I. (2013). [Burnout Risk Factors](#). En S. Bährer-Köhler (Ed.), *Burnout for experts. Prevention in the Context of Living and Working* (pp. 119-143). Nueva York: Springer [DOI: 10.1007/978-1-4614-4391-9_8].
- Banerjee, D. y Perucci, C. (2010). [Job Satisfaction: Impact of Gender, Race, Worker Qualifications, and Work Context](#). En C. Williams y K. Dellinger (Eds.), *Gender and Sexuality in the Workplace (Research in the Sociology of Work, Volume 20)*, pp.39-58). Emerald Group Publishing Limited [DOI: 10.1108/S0277-2833(2010)0000020005].
- Breevart, K., Bakker, A., Hetland, J. y Hetland, H. (2014). [The influence of constructive and destructive leadership behaviors on follower burnout](#). En M.P. Leiter, A.B. Bakker y C. Maslach (Eds.), *Burnout at Work. A Psychological Perspective* (pp.102-121). Nueva York: Psychology Press, Taylor and Francis Group.
- Caravaca Sánchez, F., Carrión Tudela, J. y Pastor Seller, E. (2018). [Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales del trabajo social en prisiones de España](#). *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 20 (2), 40-47.
- Cardenal Sotomayor, V. y Alonso Pombar, J. (2005). [Un estudio sobre la incidencia del burnout entre los trabajadores del centro penitenciario de Huelva](#). *Apuntes de Psicología*, 23 (2), 151-160.
- Comisión Episcopal de Acción Social (CEAS) (2006). [Una mirada al mundo carcelario peruano](#). Lima: CEAS.
- Day, A. y Leiter, M.P. (2014). [The Good and Bad of Working Relationships: Implications for Burnout](#). En M.P. Leiter, A.B. Bakker y C. Maslach (Eds.), *Burnout at Work. A Psychological Perspective* (pp. 56-79). Nueva York: Psychology Press, Taylor and Francis Group.
- Defensoría del Pueblo. (2006). [Supervisión del Sistema Penitenciario 2006 \(Informe Defensorial nº 113\)](#). Lima, Perú: Defensoría del Pueblo.
- Defensoría del Pueblo. (2011). [El sistema Penitenciario componente clave de la seguridad y la política criminal. Problemas, retos y perspectivas \(Informe Defensorial nº 154\)](#). Lima: Defensoría del Pueblo.
- Defensoría del Pueblo. (2013). [Lineamientos para la implementación de las reglas de Bangkok en el sistema penitenciario peruano \(Informe de Adjuntía N°006-2013-DP/ADHPD\)](#). Lima: Defensoría del Pueblo, Programa de Asuntos Penales y Penitenciarios / Adjuntía para los Derechos Humanos y las personas con discapacidad.
- Dewa, C.S., Corbière, M., Durand, M.J. y Hensel, J. (2012). [Challenges Related to Mental Health in the Workplace](#). En R.J. Gatchel e I.Z. Schultz (Eds.), *Handbook of Occupational Health and Wellness* (pp.105-129). Boston: Springer [DOI: 10.1007/978-1-4614-4839-6_6].
- García, J. y Herrero, S. (2008). [Variables sociodemográficas y síndrome de burnout en una muestra multicapacitacional 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 [DOI: 10.13140/2.1.4614.8806].
- Hernández, L., Fernández, B., Ramos, F. e Israel, C. (2006). [El síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario](#). *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6 (3), 599-611.
- Instituto Nacional Penitenciario (INPE) (2017). [Informe Estadístico marzo 2017](#). Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Perú.
- Lamas, M. (2000). [Diferencias de sexo, género y diferencia sexual](#). *Cuicuilco*, 7 (18), 1-25.
- Leiter, M.P. y Maslach, C. (2014). [Interventions to Prevent and Alleviate Burnout](#). En M.P. Leiter, A.B. Bakker y C. Maslach (Eds.), *Current Issues in Work and Organizational Psychology. Burnout at Work. A Psychological Perspective* (pp. 145-167). Nueva York: Psychology Press, Taylor and Francis Group.
- Leiter, M.P., Bakker, A.B. y Maslach, C. (2014). [The Contemporary Context of Job Burnout](#). En M.P. Leiter, A.B. Bakker y C. Maslach (Eds.), *Burnout at Work. A Psychological Perspective* (pp.1-9). Nueva York: Psychology Press, Taylor and Francis Group.
- Llaja, V., Sarriá, J. y García, P. (2007). [Inventario Burnout de Maslach & Jackson: Muestra peruana](#). Lima: Centro Interdisciplinaria en Neuropsicología.
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M.P. (2001). [Job Burnout](#). *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422 [DOI: 10.1146/annurev.psych.52.1.397].
- Maslach, C. (2003). [Job Burnout: New Directions in Research and Intervention](#). *Current Directions in Psychological Science*, 12 (5), 189-192 [DOI: 10.1111/1467-8721.01258].
- McCormack, N. y Cotter, C. (2013). [Managing Burnout in the Workplace. A guide for information professionals \(Chandos Information Professional Series\)](#). Oxford: Chandos Publishing.

- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2016). *¿Qué tanto sabes del Sistema Penitenciario en el Perú?* Lima: Observatorio Nacional de Política Criminal.
- Molina Brenes, M. y Moreno Salas, M. (2012). [Síndrome del burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense](#). *Revista de Ciencias Sociales Universidad de Costa Rica*, 137, 65-81.
- Oliveira, R., Schneider, V., Sampaio Bonafe, F., Maroco, J. y Bonini Campos, J. (2016). [Occupational characteristics and Burnout Syndrome in Brazilian correctional staff](#). *Work*, 55 (1), 215-223 [DOI: 10.3233/WOR-162367]
- Pérez Guadalupe, J. (1994). *Faites y atorrantes: una etnografía del penal de Lurigancho*. Lima: Facultad de Teología Pontificia y Civil de Lima.
- Purmanova, R. y Muros, J. (2010). [Gender differences in burnout: A meta-analysis](#). *Journal of Vocational Behavior*, 77 (2), 168-185 [DOI: 10.1016/j.jvb.2010.04.006].
- Rodríguez, R. (2014). [Síndrome de burnout en guardianes penitenciarios](#). *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 43 (3), 146-153 [DOI: 10.1016/j.rcp.2014.03.001].
- Rodríguez Díaz, F., Rubín Prieto, A., Bringas Molleda, C., Álvarez Fresno, E. y Herrero Olaizola, J. (2015). [Efecto del clima emocional en el desarrollo del estrés laboral del funcionario penitenciario: un estudio predictivo](#). *Ansiedad y Estrés*, 21 (2-3), 195-205.
- 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.
- Sistema Peruano de Información Jurídica (2017). *Código de Ejecución Penal*.
- Scott, J. (1996). El género: una categoría útil para el análisis histórico. En M. Lamas. (Comp.), *El género: la construcción cultural de la diferencia sexual* (pp. 265-302). México D.F., México: PUEG.
- Valdez Bonilla, H. (2009). [Detección y tratamiento del síndrome de burnout en el sistema penitenciario de Jalisco](#). *Waxapa*, 1 (1), 24-34.
- Van der Maat, B. (2008). *Privados de la libertad. Ciudadanos de segunda clase*. Arequipa, Perú: Ediciones Gráficas Abarca.
- Velázquez, T., Bracco, L., Hildenbrand, A., Wakeham, A., Valdez, R., Florentini, M., Cervantes, L. y Oviedo, V. (2015). [Síndrome de agotamiento profesional en trabajadores de tratamiento de dos establecimientos penitenciarios de Lima](#). *Apuntes de Psicología*, 33 (2), 57-65.