

Evaluación del nivel de Burnout en una muestra de trabajadores del área de tratamiento de un Centro Penitenciario

J C Guillén Villegas, E Santamaría Barberán

Centre Penitenciari d'Homes de Barcelona. Equipo de observación y tratamiento

RESUMEN

Se estudió el nivel de burnout en una muestra de 32 profesionales del área de tratamiento del Centro Penitenciario de Hombres de Barcelona mediante el cuestionario MBI de burnout de Maslach y Jackson (1986).

Se hipotetizó que dicho nivel sería elevado dada la naturaleza de las variables de la organización. Sin embargo el nivel de burnout obtenido fue medio, lo que puede explicarse a partir del número elevado de cuestionarios no contestados o por las características personales de los sujetos.

Asimismo, se consideró que el nivel de burnout variaría en función de las variables sociodemográficas moduladoras, aunque los resultados solo fueron significativos en la escala de despersonalización en relación al estado civil. Los sujetos casados se mostraron menos afectados por el síndrome de burnout, probablemente gracias al mayor apoyo socioemocional recibido.

Finalmente, la alta correlación positiva hallada entre las escalas de despersonalización y cansancio emocional del MBI coincide con estudios que consideran la despersonalización como una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento emocional.

Palabras Clave: Burnout. Prisión. Estrés.

EVALUATION OF LEVELS OF BURNOUT TAKEN FROM A SAMPLE OF PROFESSIONALS WORKING IN A PRISON HEALTH CARE CENTRE

ABSTRACT

This study evaluates the level of burnout amongst a sample of health care professionals working in the Barcelona prison for men using the Maslach burnout inventory as a measuring tool (Maslach & Jackson, 1986).

The hypothesis was made that burnout levels would be due to organization variables. However, burnout levels were found to be moderate, which may be explained by the high number of questions not answered in the questionnaire or by the subject's individual characteristics.

It is also considered that burnout level may vary according to modulating socio-demographic variables, although results were only significant in the depersonalization scale when related to the subject's marital status. Married subjects manifested lower burnout levels, probably caused by higher levels of socio-emotional support. Finally, a high correlation was found between depersonalization and emotional fatigue scales on the Maslach burnout questionnaire. These results are in accordance with other studies that consider depersonalization to be a coping strategy for dealing with emotional fatigue..

Key words: Burnout Professional. Prison. Stress.

INTRODUCCIÓN

El término "burnout" o "quemarse en el trabajo" surge en EEUU a mitad de la década de los 70 para dar una explicación al proceso del deterioro en los cuidados y atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicios humanos.

El burnout es una respuesta al estrés laboral crónico y está integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitud de despersonalización) y hacia el propio rol profesional (falta de realización personal en el trabajo) así como la vivencia de hallarse emocionalmente agotado.¹

Este síndrome parece ser consecuencia de la tensión emocional crónica y del esfuerzo realizado en el trato permanente con personas problemáticas o que tienen problemas, a las cuales hay que atender, asesorar, cuidar y dar respuesta a sus necesidades.

La importancia de dicho concepto se encuadra en la necesidad de estudiar procesos de estrés laboral y en la preocupación creciente de las organizaciones por la calidad de vida que ofrecen a sus empleados, ya que esta (con el estado físico y mental que conlleva) tendrá repercusiones sobre la eficacia de la organización².

Como señala Rodríguez Marín³, el quemarse en el trabajo es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado en la relación profesional-usuario y en la relación profesional-organización.

En relación a la etiología del síndrome de burnout cabría diferenciar entre variables desencadenantes y variables moduladoras. Mientras las primeras consistirían en variables organizacionales y se han considerado fundamentales en el desarrollo del síndrome, las segundas consistirían en variables personales que ejercerían una función facilitadora o inhibidora.¹

Las variables organizacionales pueden dividirse en dos grupos: un primer grupo incluiría el ambiente físico de trabajo y los contenidos del puesto (nivel de ruido, confort físico percibido por el sujeto, sobrecarga laboral percibida y la oportunidad del sujeto para usar las habilidades adquiridas), mientras que el segundo grupo se referiría a la ambigüedad o conflicto de roles, las relaciones interpersonales y la seguridad en el puesto de trabajo, así como la estructura y clima organizacional.

Respecto a las variables personales, se han hallado efectos moduladores en función del sexo, la edad, variables de personalidad, apoyo social y otras.

Desde la aparición del concepto de burnout se han utilizado diferentes instrumentos de evaluación, entre los que destacan el "staff burnout for health professional" (Jones, J.W., 1982)⁴, el "burnout measure" (Pines y Aronson, 1981)⁵, y el "Maslach burnout Inventory" (Maslach y Jackson, 1986)⁶. Este último instrumento es el que mayor volumen de investigación ha generado y el más ampliamente utilizado para medir el síndrome de quemarse en el trabajo, independientemente de las características ocupacionales de la muestra.

En mayor medida, los estudios de burnout han centrado su atención en poblaciones sanitarias^{7,8} y docentes^{9,10}, especialmente en una fase inicial. Posteriormente, el objeto de estudio ha ido ampliándose a otros colectivos profesionales.

El estudio del síndrome de burnout en los trabajadores penitenciarios es especialmente relevante por dos motivos: el desconocimiento generalizado sobre estos profesionales a nivel social y las propias características del entorno laboral que lo hacen especialmente estresante (masificación de los centros, escasez de medios humanos y materiales, problemáticas de la población atendida, escasas oportunidades de promoción profesional, burocratización, ambigüedad y conflicto de roles, discomfort ambiental, escasos resultados percibidos de los programas de rehabilitación, etc.).

Por otra parte, al revisar la bibliografía existente se detecta que, en general, la mayoría de estudios realizados en el medio penitenciario se limitan a los internos.

Existen muy pocos estudios relativos a los funcionarios que trabajan en la prisión y en muchos casos las muestras son excesivamente heterogéneas, sin discriminar entre los diferentes colectivos o centrándose únicamente en los profesionales de vigilancia interior.

En nuestro país, en 1997 de Diego Cuevas, N. et al¹¹, estudiaron en la prisión de Alhaurín de la Torre (Málaga) el burnout en los funcionarios de dicho centro, utilizando un cuestionario construido "ad hoc" adaptando ítems del MBI de Maslach y Jackson. Los resultados obtenidos indicaron la presencia de burnout en la muestra, que incluía sujetos de todos los colectivos profesionales, destacando la baja tasa de respuesta por parte de los sujetos (22%).

La presente investigación pretende estudiar el nivel de burnout en una muestra exclusivamente vinculada al área de tratamiento penitenciario, ya que el objetivo prioritario de estos profesionales es la rehabilitación. Este hecho supone, en principio, una mayor implicación personal con los usuarios y unas mayores expectativas de resultados respecto a otros colectivos, aunque estos son difícilmente observables. Las dos variables comentadas sugieren a priori un alto nivel de desgaste y frustración para este conjunto de profesionales.

Por tanto plantearemos las siguientes hipótesis de trabajo:

- 1ª) Determinar en la población muestral elegida el nivel de burnout existente.
- 2ª) Ver si dicho nivel de burnout guarda relación significativa con las variables organizacionales y/o personales.

MATERIAL Y MÉTODO

La población muestral está compuesta por 32 profesionales del centro penitenciario de hombres de

Barcelona vinculados al área de tratamiento (6 psicólogos, 6 juristas, 3 educadores, 4 maestros, 6 trabajadores sociales, 1 monitor y 6 sujetos que no indicaron la profesión).

Para valorar el nivel de insatisfacción laboral existente se empleó el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) de Maslach y Jackson (1986) adaptado por la editorial TEA en 1997¹².

Para el tratamiento estadístico de la información se empleó el paquete informático SPSS/PC 4.0.

Se utilizó la reunión semanal de los equipos multidisciplinarios de tratamiento para repartir los cuestionarios a los colectivos de psicólogos, juristas, educadores, maestros y monitores. Al colectivo de asistentes sociales se les repartió en su propio despacho , ya que no participan en dichas reuniones.

Previamente, a todos ellos les fueron explicados los objetivos del estudio y las instrucciones de cumplimiento de los cuestionarios.

Asimismo se enfatizó el carácter anónimo y confi-

dencial de las respuestas, destinando un casillero ubicado en las oficinas del equipo de tratamiento para su devolución.

Se repartieron 50 cuestionarios, siendo devueltos contestados 32 (la tasa de retornos fué del 65 %).

RESULTADOS

La población muestral, tal como se aprecia en la tabla 1, se compone de un número igual de mujeres y de hombres, con una edad media de 34.4 años. El número de sujetos casados es mayor que el de solteros, con una duración media de su matrimonio de 4.2 años y repartiéndose por igual los sujetos con o sin hijos. Mayoritariamente los sujetos tenían estudios universitarios, eran funcionarios y tenían un horario partido. La antigüedad media en el trabajo actual fue de 8 años y 10 meses, mientras que la antigüedad media en la profesión fue de 9 años y 11 meses.

TABLA I
Características sociodemográficas de la población muestral

VARIABLES	VALORES			
	HOMBRES		MUJERES	
SEXO	16		16	
EDAD	X=34.43 / DS=10.83 / RANGO=29-54 / N.C=2			
ESTADO CIVIL	CASADOS		SOLTEROS	N.C.
	13	16	2	
TIEMPO CASADO	X=4.21 / DS=5.89 / RANGO=1-19 / N.C=17			
HIJOS	SI		NO	N.C.
	14	13	5	
ESTUDIOS	LICENCIADO	DIPLOM.UNI.	ALGUN CURSO UNI.	MEDIOS
	20	9	2	1
SITUACION LABORAL	FUNCIONARIO		LABORAL FIJO	LABORAL TEMP.
	19	1	12	
HORARIO	PARTIDO	INTENSIVO	OTROS	N.C
	17	9	1	5
TIEMPO EN TRABAJO ACTUAL	X=8.10 años / DS=5 años / RANGO=2 meses-12.3 años			
TIEMPO PROFESION ACTUAL	X=9.11 años / DS=5.2 años / RANGO=2 meses-15 años			

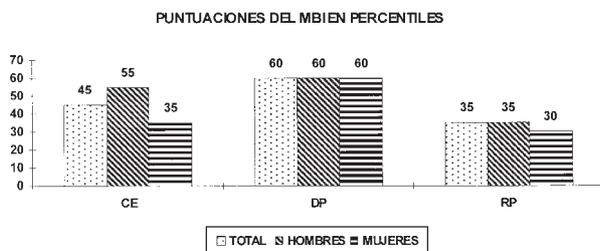
N.C.= No Contestan. DS=Desviación Standard

TABLA II
Puntuaciones directas obtenidas en el cuestionario MBI

	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
CE	X= 18.28 ; DS= 10,46	X= 20.12 ; DS= 12.19	X= 16.43 ; DS= 7.53
DP	X= 8.37 ; DS= 6.27	X= 9.62 ; DS= 7.06	X= 7.12 ; DS= 4.82
RP	X= 32.90 ; DS= 7.84	X= 34.62 ; DS= 7.39	X= 31.18 ; DS= 7.65

CE=cansancio emocional; DP=despersonalización; RP=realización profesional

GRAFICA I
Puntuaciones percentiles obtenidas en el cuestionario MBI

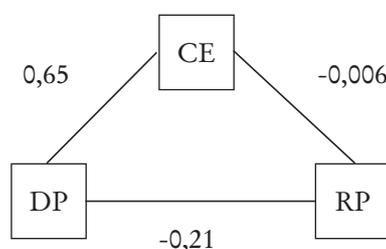


CE=cansancio emocional; DP=despersonalización; RP=realización profesional

El estudio de las correlaciones entre las variables sociodemográficas y las tres escalas del MBI no mostró ninguna relación significativa. Si se halló una alta correlación positiva entre las escalas DP y CE del MBI ($r= 0.65$; $p= 0.001$).

Las correlaciones entre las variables medidas por el MBI se muestran en la gráfica 2:

GRAFICA II
Correcciones internas obtenidas en el cuestionario MBI



CE=Cansancio emocional; DP= Despersonalización; RP=Realización profesional

Respecto al análisis de las diferencias en las puntuaciones del MBI en relación a las diferentes variables sociodemográficas, se realizaron análisis no paramétricos de los datos mediante las pruebas de Mann-Whitney y de Kruskal-Wallis, ya que no se cumplían los supuestos de homogeneidad de variancias.

Solo se hallaron diferencias significativas en las puntuaciones de la escala DP respecto a la variable estado civil ($p= 0.0091$ en la prueba de Mann-Whitney), obteniendo menores puntuaciones los sujetos casados que los solteros.

DISCUSIÓN

Las puntuaciones obtenidas en las tres escalas del MBI se sitúan en el nivel medio de la población de referencia. Por tanto, aunque se detecta burnout en la muestra, este no es tan elevado como se esperaba.

Dicho resultado podría estar relacionado con el elevado número de cuestionarios no contestados (35 %), de modo que, o bien los sujetos que no contestaron presentaban niveles mayores de burnout y por tanto una actitud menos colaboradora, o bien aquellos que contestaron eran profesionales menos identificados con los objetivos de la organización y por tanto menos afectados por la consecución o no de estos.

Otra explicación a los datos podría ser la de que nuestros sujetos han desarrollado con el tiempo una serie de estrategias de afrontamiento que les permiten un mayor manejo del estrés laboral (es reseñable la elevada antigüedad media en el puesto de trabajo de los sujetos de la muestra, de 8 años y 10 meses).

Asimismo, si partimos del concepto de burnout como proceso¹, los sujetos de la muestra podrían hallarse en un estadio previo a la manifestación de síntomas más intensos de dicho síndrome.

En relación a la influencia de las variables personales moduladoras sobre el nivel de burnout, únicamente se observó el efecto del estado civil, hallándose

que los sujetos casados se mostraron en general menos afectados por el burnout (menores puntuaciones de CE y DP, así como mayores puntuaciones de RP). Sin embargo la única diferencia estadísticamente significativa se halló en la escala de despersonalización.

Probablemente dicho efecto se debe a la obtención de los sujetos casados de un mayor apoyo socioemocional recibido por parte de sus familiares, aspecto este puesto de manifiesto en la mayoría de trabajos existentes.

Leiter¹³ consideró que los recursos familiares complementan a los de los compañeros de trabajo para aliviar el síndrome de quemarse en el trabajo o prevenir su desarrollo.

Por tanto, la vida en familia puede influir en los sujetos en el sentido de hacerlos más expertos en el tacto con los demás y sus problemas.

Los sujetos casados suelen tener un estilo de vida más estable y una perspectiva diferente de la misma que los sujetos solteros, ya que tienden a preferir el salario u otros beneficios materiales y la seguridad en el empleo a otros factores como el interés o desafío en el trabajo, la realización personal o la satisfacción laboral. Asimismo, los sujetos solteros podrían tender a usar el trabajo como fuente de vida social y esto les llevaría a implicarse excesivamente con la gente del ámbito laboral y por tanto a un mayor riesgo de sufrir el síndrome de quemarse en el trabajo.

La ausencia de diferencias significativas en el efecto del resto de las variables moduladoras puede ser debido al reducido tamaño de la muestra, que limita la potencia de los contrastes estadísticos.

Por último, en cuanto al estudio correlacional, cabe destacar la alta correlación positiva hallada entre las escalas CE y DP. Dicha correlación coincide con la obtenida en estudios que consideran la despersonalización como una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento emocional¹⁴. Así, ante la experiencia de sentirse emocionalmente abrumado por el trabajo, el sujeto desarrollaría un mecanismo de afrontamiento (fallido a largo plazo) mediante el cual se distanciaría de las personas que atiende, en muchos casos adoptando una actitud agresiva y culpando a estos de la falta de resultados de su trabajo.

En relación a posteriores estudios se sugiere la selección de muestras de mayor tamaño con objeto de aumentar la magnitud de las diferencias entre variables en los contrastes estadísticos. También se apunta a la necesidad de redefinir y ampliar las variables moduladoras, incluyendo en los análisis variables de carácter más interno (estilos cognitivos, actitudes, expectativas, creencias, motivaciones, variables de personalidad, etc.).

Finalmente, se sugiere el empleo de técnicas de obtención de datos complementarias y más comprensivas, como la entrevista, las "rating scales" proporcionadas por personas allegadas al sujeto, análisis documental (registro de bajas laborales, absentismo, retrasos...) etc.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gil-Monte P R, Peiró J M. Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid: editorial Síntesis. 1997
2. Peiró M. Desencadenantes del estrés laboral. Madrid: Eudema. 1992
3. Rodríguez Marin J. Psicología social de la salud. Madrid: Síntesis. 1995
4. Jones J W. Measuring staff burnout (technical report nº E3). Park Ridge, Illinois: London House. 1982
5. Pines A, Aronson E, Kafry D. Burnout: From tedium to personal growth. New York: Free Press. 1981
6. Maslach C, Jackson S E. Maslach Burnout Inventory. Palo Alto California: Consulting Psychologists Press. 1986
7. García M. Burnout en profesionales de enfermería en centros hospitalarios. Revista de psicología del trabajo y las organizaciones. 1991;7:3-12.
8. Gil-Monte P R, Peiró J M, Valcarcel P, Martí C. Influencia de variables de carácter sociodemográfico sobre el síndrome de burnout: un estudio en una muestra de profesionales de enfermería. Revista de psicología social y aplicada. 1996; 6 :43-63.
9. Peiró J M, Luque O, Meliá J L, LosCerales F. El estrés de enseñar. Sevilla: Alfar. 1991
10. Friesen D, Prokop C M, Sarros J C. Why teachers burnout. Educational research quarterly.1988;12 :9-19.
11. De Diego N, Durán M A, Rius M J. El stress asistencial en los funcionarios de prisiones. Boletín Criminológico. 1997; 26:1-4.
12. Maslach C, Jackson E. MBI Inventario de burnout de Maslach. Madrid. TEA. 1997
13. Leiter M P. The impact of family resources, control coping and skill utilization on the development of burnout: a longitudinal study. Human relations. 1990; 43:1067-1083.
14. Leiter M P, Maslach C. The impact of interpersonal environment of burnout and organizational commitment. Journal of Organizational Behavior, 1988; 9:297-308.