

# Desgaste ocupacional en profesionales del área de tratamiento de los establecimientos penitenciarios de mujeres de Chorrillos - 2015

*Magíster Yovana Quispe Gutiérrez*

*Jefa de la División de Tratamiento del Establecimiento Penitenciario de Mujeres de Chorrillos*  
yoviqg@hotmail.com

*Doctora Doris Elida Fuster Guillen*

*Docente de la Universidad César Vallejo*  
dorisfusterguillen@gmail.com

## Resumen

La investigación tuvo por objetivo determinar las diferencias en los niveles de desgaste ocupacional según la institución de procedencia en trabajadores del área de tratamiento de los establecimientos penitenciarios de mujeres del distrito de Chorrillos. El diseño de investigación fue no experimental transaccional y el tipo, descriptivo-comparativo. La muestra estuvo constituida por 93 trabajadores, siendo 33 del Penal Virgen de Fátima, 35 del Penal de Mujeres de Chorrillos y 25 del Penal Anexo Mujeres de Chorrillos. Para ello, se administró la escala de desgaste ocupacional (EDO). Además, para la confiabilidad, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados muestran que el 54 % de los trabajadores del área de tratamiento de los establecimientos penitenciarios de mujeres del distrito de Chorrillos presenta un nivel arriba del término medio de desgaste ocupacional, lo cual también se evidencia en las dimensiones. La contrastación de las hipótesis se probó mediante el análisis de varianza (prueba F), ya que los puntajes T proceden de datos normalizados. Los resultados comparativos muestran que se encuentran diferencias no significativas del desgaste ocupacional por institución de procedencia.

**Palabras clave:** desgaste ocupacional, profesionales de tratamiento

## Abstract

The objective of the investigation was to determine the differences in the levels of occupational burnout according to the institution of origin in workers in the treatment area of women's prisons in the Chorrillos district. The research design was non-experimental transactional and descriptive-comparative type. The sample consisted of 93 workers, 33 of the Virgin of Fatima, 35 of the Women's Penalty of Chorrillos and 25 of the Criminal Women of Chorrillos. For this, the Occupational Wear Scale (EDO) was administered. In addition, for reliability, the Cronbach's alpha coefficient was used. The results show that 54% of the workers in the treatment area of women's prisons in the district of Chorrillos have a level above the average of occupational burnout, which is also evident in the dimensions. Testing of the hypotheses was tested using the analysis of variance (test F), since the T scores come from normalized data. The comparative results show that there are no significant differences in occupational burnout by institution of origin.

**Keywords:** occupational wear, treatment professionals

## Introducción

Se aborda el desgaste ocupacional, debido a que es un problema que afecta al trabajador tanto en el bienestar físico y mental como en las relaciones laborales entre compañeros; así como también porque tiene efectos económicos para las instituciones donde se desempeñan. De este modo, Maslach (1982) describió el desgaste ocupacional como manifestación de respuestas progresivas formadas por sentimientos de agotamiento emocional al que se denomina desgaste emocional, así como por actitudes negativas hacia los que reciben un servicio, al que el autor llama ‘despersonalización’, y también por una propensión a autoevaluarse de manera negativa, relacionando los sentimientos de insatisfacción con el puesto de trabajo, lo que denomina ‘insatisfacción de logro’. A estas ideas, se agregan las dimensiones psicosomáticas mencionadas por Gil-Monte (2005). Al respecto, Uribe (2010), en la EDO, trabaja las cuatro dimensiones siguientes: agotamiento, despersonalización, insatisfacción de logro y factores psicosomáticos.

El desgaste laboral es un problema que afecta a los trabajadores, cuyas labores tienen un elemento primordial de ayuda a los demás y de mediación social. Entre ellos, se encuentra el personal de tratamiento que realiza su actividad en los establecimientos penitenciarios, en una interacción directa con los internos recluidos por infringir la ley. Es así que dicho personal es un grupo sensible de sufrir altos niveles de desgaste ocupacional debido a la responsabilidad y a las particularidades que implican trabajar con personas privadas de su libertad, y por las

características propias de los establecimientos penitenciarios; entre ellos, el régimen y la etapa que tiene cada establecimiento penal y que alcanza a cada interno al ser clasificado. De lo mencionado, el principal problema que enfrenta es el trato diario con las personas recluidas, además de las características personales de los miembros que integran el grupo, como el manejo de las emociones al afrontar sus funciones y el hecho de que se involucren o no en las dificultades de los internos; así como también aspectos organizacionales, como sueldos bajos, insuficiente valor social del trabajo que realizan, entre otros.

## Metodología

Se asumió el enfoque cuantitativo; por lo cual la investigación es abordada desde el tipo sustantivo, ya que intenta dar respuesta a los problemas teóricos o sustantivos y se orienta a detallar, explicar, predecir o ‘retrodecir’ la realidad para ir en busca de principios y leyes universales que permitan establecer una teoría científica (Sánchez y Reyes, 2006). Además, el diseño de investigación es no experimental, porque es la que se efectúa sin maniobrar intencionadamente variables. Así, esta investigación observa los fenómenos como se presentan en su contexto originario para posteriormente examinarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

El método es de corte transversal, debido a que se recogen los datos en un solo tiempo, en un momento único, siendo la intención detallar variables y examinar su ocurrencia e interrelación en un tiempo dado (Hernández et al., 2003). Por otro lado, el subtipo de diseño es descriptivo-

comparativo, porque busca recoger información notable en varias muestras con relación a un mismo aspecto de interés y luego caracterizar este fenómeno en función a la comparación de los datos acopiados, la misma que se puede hacer con los datos habituales o en una condición de ellos; de manera que estos resultados pueden ser iguales, diferentes o semejantes (Sánchez y Reyes, 2006).

Se trabajó con una población de muestra de 93 trabajadores del área de tratamiento, grupo conformado por 33 miembros del Penal Virgen de Fátima; 35, del Penal de Mujeres de Chorrillos, y 25, del Penal Anexo Mujeres de Chorrillos. El instrumento utilizado fue un cuestionario, que, según Hernández et al. (2010), radica en una

serie de interrogantes en relación con una o más variables a evaluar.

La confiabilidad del instrumento fue determinada mediante el Alfa de Cronbach, que es igual a 0,850, lo cual indica que el cuestionario presenta una alta confiabilidad y coherencia interna para medir el desgaste ocupacional. Para el análisis de datos, estos se sistematizaron en una hoja de MS Excel, para ser luego procesados en el *software* estadístico SPSS, el cual permitió elaborar, a través de las frecuencias y porcentajes, las respectivas tablas de contingencia y las figuras estadísticas. Asimismo, el procesamiento de datos se realizó dentro de la estadística inferencial, y, por otra parte, la contratación de las hipótesis se probó mediante el análisis de varianza (prueba F), ya que los puntajes T proceden de datos normalizados.

## Resultados

**Tabla 1.** Desgaste ocupacional en trabajadores del área de tratamiento de los establecimientos penitenciarios de mujeres del distrito de Chorrillos - 2015

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	3	3
Baja	12	13
Abajo término medio	27	29
Arriba término medio	50	54
Alta	0	0
Muy alta	1	1
Total	93	100

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 1, se observa que el 54 % de los trabajadores del área de tratamiento de los establecimientos penitenciarios de mujeres del distrito de Chorrillos presenta un nivel arriba del término medio de desgaste ocupacional, mientras que el 1 % de los mismos muestra un nivel muy alto de desgaste ocupacional. El personal de tratamiento de los tres establecimientos penitenciarios sufre de desgaste ocupacional, cuyos niveles se encuentran arriba del término medio; esto debido a la interacción directa y continua con las

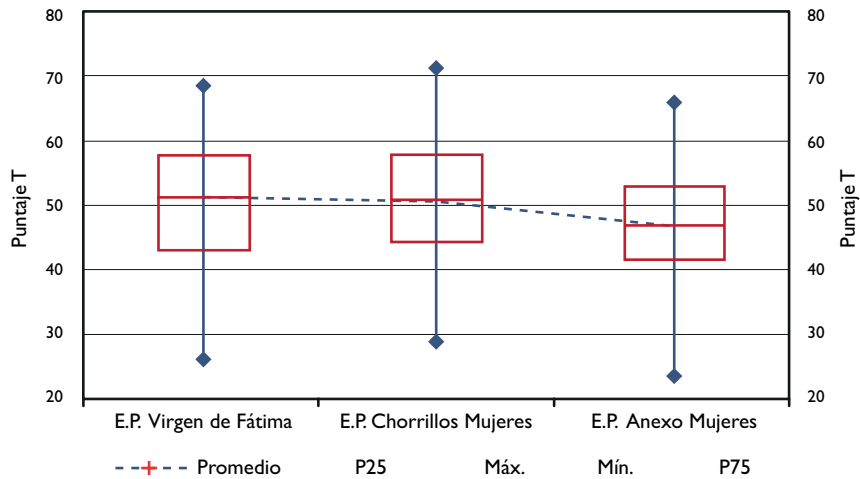
personas reclusas y también por las acciones de tratamiento que brindan, ya que deben plantearse modelos de intervención acordes al diagnóstico, factores de riesgos y necesidades individuales del interno; a los que se suman los aspectos organizacionales. Este nivel de desgaste ocupacional alcanzado se traduce en manifestaciones de agotamiento emocional (sienten presión en el trabajo, que puede provocar cansancio, por lo que continuamente requieren reponer la energía para seguir funcionando), despersonalización (el personal de tratamiento en ocasiones se muestra frío, irritable y con actitud negativa hacia las personas reclusas, aunque hace lo posible por brindarles servicio), insatisfacción de logro y factores psicosomáticos en niveles arriba del término medio.

**Tabla 2.** Desgaste ocupacional en trabajadores según los establecimientos penitenciarios de mujeres del distrito de Chorrillos - 2015

Establecimiento penitenciario	Desgaste ocupacional														Promedio	Desviación estándar
	Muy bajo		Bajo		Abajo término medio		Arriba término medio		Alto		Muy alto		Total			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
E. P. Virgen de Fátima	1	3	5	15	7	21	20	61	0	0	0	0	33	100	51,3	10,3
E. P. Chorrillos Mujeres	1	3	3	9	11	31	19	54	0	0	1	3	35	100	50,8	9,6
E. P. Anexo Mujeres	1	4	4	16	9	36	11	44	0	0	0	0	25	100	47,2	10,1

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 1.** Desgaste ocupacional en trabajadores según los establecimientos penitenciarios de mujeres del distrito de Chorrillos - 2015.



Fuente: Elaboración propia.

De la tabla 2 y la figura 1, se observa que en el establecimiento penitenciario Anexo Mujeres se presenta ligeramente menores niveles de desgaste ocupacional que en el establecimiento penitenciario Virgen de Fátima. Sin embargo, estas diferencias son mínimas, lo cual indica que independientemente de la población de internos que alberga cada uno de estos establecimientos penitenciarios, que va desde el tipo de régimen (cerrado u ordinario), la etapa en la que se encuentra el interno (mínima, mediana o máxima seguridad), el tipo de delito (mayor o menor compromiso delictivo) hasta la duración de la pena (sentencias mínimas o altas; acceso a beneficios penitenciarios; etcétera), el personal de tratamiento presenta el mismo nivel de desgaste ocupacional.

**Tabla 3.** Análisis de varianza del desgaste ocupacional en los trabajadores

Fuentes de variación	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	274,420	2	137,210	1,377	0,258
Dentro de grupos	8966,570	90	99,629		
Total	9240,989	92			

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 3, no existen diferencias del desgaste ocupacional entre los establecimientos penitenciarios. Como el valor de significación observada de la prueba F ( $p = 0,258$ ) es mayor al valor de significación teórica ( $\alpha = 0,05$ ), no se rechaza la hipótesis nula. Los niveles de desgaste ocupacional obtenidos en el personal del área de tratamiento de los tres establecimientos penitenciarios reportan que no existen diferencias significativas en los niveles de desgaste ocupacional. Estos hallazgos muestran que, independientemente de la población que alberga estos establecimientos (internas de fácil o difícil readaptación, internas que pertenecen a un régimen cerrado u ordinario e internas que se encuentran en una etapa de máxima, mediana y mínima seguridad), el personal de tratamiento tiene percepciones similares frente a su realidad laboral, condiciones laborales, condiciones personales, etcétera.

## Discusión

El nivel de presencia del desgaste ocupacional encontrado en el personal de tratamiento de los tres establecimientos penitenciarios se asemeja con lo reportado en la investigación de Ayala (2013), quien encontró que el síndrome de *burnout* en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, en su mayoría, es de medio a alto. En ese sentido, guarda semejanza con el presente estudio, debido a que se halló que el 54 % de los trabajadores del área de tratamiento de los establecimientos penitenciarios de mujeres del distrito de Chorrillos muestra un nivel arriba del término medio de desgaste ocupacional.

Igualmente, en la investigación de García (2010), se identificó que el síndrome de desgaste profesional (SDP), en las enfermeras que laboran en el Hospital Regional de Psiquiatría Morelos del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), se encuentra en un grado medio, medido con el Maslach Burnout Inventory (MBI); por lo que se observaron menores niveles de desgaste ocupacional en esta investigación, debido a que se encontró, en los trabajadores del área de tratamiento de los tres establecimientos penitenciarios de mujeres del distrito de Chorrillos, un nivel arriba del término medio de desgaste ocupacional.

Para entender estas semejanzas y contrastes en los resultados, se debe tener en cuenta que el trabajo que efectúan todos los trabajadores inmersos en las investigaciones es desarrollado en un ambiente laboral, principalmente donde la actividad implica contacto directo e interacción con otras personas. Es una labor de ayuda y de intervención. Pero la diferencia se da en que las personas a quienes está dirigida la atención, en las otras investigaciones, se encuentran en libertad y el tiempo que interactúan con ellas mismas es corto, debido a que en su mayoría los pacientes son de tránsito; mientras que, en un establecimiento penitenciario, la atención de las personas es permanente, puesto que se hallan recluidas, por lo que la interacción con las mismas es continua y el tiempo de intervención más prolongado.

En cuanto a los hallazgos obtenidos en las dimensiones de desgaste ocupacional, González y Rivera (2012) encontraron que, según la

evaluación realizada, a través de la escala de Maslach, a los médicos residentes y agregados del Hospital Regional de Sonsonate, la subescala con mayor nivel de afectación es el agotamiento emocional, seguida por la despersonalización y, por último, la realización personal. Al respecto, en el presente estudio se observa que, en los trabajadores del área de tratamiento de los tres establecimientos penitenciarios de mujeres del distrito de Chorrillos, la dimensión desgaste ocupacional con mayor afectación es la despersonalización con el 57% de los trabajadores; seguido de la dimensión insatisfacción de logro, con el 51 %, y, por último, la dimensión agotamiento con el 47 %. Así, se analizó que el nivel de afectación en las dimensiones de desgaste ocupacional es distinto en ambos estudios, por lo cual es necesario comprender los escenarios profesionales en los que se despliegan los trabajadores de ambos estudios, las percepciones respecto a su realidad laboral y las características individuales que tienen las personas a las que se atienden; así como percibir la labor que realizan y sus logros.

Con respecto a la dimensión factores psicossomáticos en la investigación de Uribe, López, Pérez y García (2014), estos probaron que el desgaste ocupacional y las expresiones psicossomáticas poseen una relación permanente, debido a que las molestias físicas y emocionales frecuentes en todas las personas pueden ser reconocidas y atendidas por medio de estimaciones reiteradas cuantitativas y cualitativas para optimizar la producción y la eficacia de vida de magistrados, jueces y secretarios que imparten justicia en México. Y sobre los resultados

encontrados en la dimensión factor psicossomático en la presente investigación, se observa que el 58 % de los trabajadores del área de tratamiento de los establecimientos penitenciarios de mujeres del distrito de Chorrillos presenta un nivel arriba del término medio en la dimensión psicossomática del desgaste ocupacional, encontrándose de este modo similitud en ambas investigaciones, dado que el porcentaje obtenido en esta dimensión es equivalente al de desgaste laboral en general; lo que permite entender que dicho desgaste visto en el trabajador se combina con una sucesión de molestias corporales y anatómicas que se traducen en enfermedad.

Respecto a las diferencias en los niveles de desgaste ocupacional y sus dimensiones, según los establecimientos penitenciarios de procedencia del distrito de Chorrillos, se hace difícil discutir con algún resultado previo, dado que no se han realizado investigaciones en establecimientos penitenciarios, los mismos que cuentan con características propias y muy distintas a cualquier institución del sector público. Sin embargo, en el presente estudio, en cuanto al desgaste ocupacional, se observa en la tabla 2 que el establecimiento penitenciario Anexo Mujeres (47,2) muestra ligeramente menores niveles de desgaste ocupacional que el establecimiento penitenciario Virgen de Fátima (51,3), encontrándose entre estos dos el establecimiento penitenciario Mujeres de Chorrillos (50,8). No obstante, como el valor de significación observada de la prueba F ( $p = 0,258$ ) es mayor al valor de significación teórica ( $\alpha = 0,05$ ), no se rechaza la hipótesis nula. Esto significa que no existen diferencias relevantes en los niveles de

desgaste ocupacional según el establecimiento penal de procedencia en trabajadores del área de tratamiento de los establecimientos penitenciarios de mujeres del distrito de Chorrillos - 2015.

## Conclusiones

El personal del área de tratamiento de los tres establecimientos penitenciarios de mujeres del distrito de Chorrillos presenta desgaste ocupacional en un nivel arriba del término medio, caracterizado también por niveles arriba del término medio en las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización, insatisfacción de logro y factor psicossomático. Además, con respecto a las diferencias en los niveles de desgaste ocupacional y sus dimensiones agotamiento, despersonalización, insatisfacción de logro y factores psicossomáticos, en trabajadores del área de tratamiento de los tres establecimientos penitenciarios de mujeres del distrito de Chorrillos, se observó que el establecimiento penitenciario Anexo Mujeres presenta ligeramente menores niveles de desgaste ocupacional que el establecimiento penitenciario Virgen de Fátima, encontrándose en un nivel intermedio el establecimiento penitenciario Mujeres de Chorrillos. Sin embargo, a pesar de tener ligeras diferencias, estas no son significativas. Dichos hallazgos muestran que, independientemente de la población que alberga estos establecimientos penitenciarios (internas de fácil o difícil readaptación; internas que pertenecen a un régimen cerrado u ordinario, e internas que se encuentran en una etapa de máxima, mediana y mínima seguridad), el personal de tratamiento posee percepciones similares frente a su realidad laboral, condiciones laborales, condiciones personales, etcétera.

## Referencias

- Ayala, E. (2013). *Síndrome de burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú* (Tesis de especialidad). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2684/1/Ayala\\_Cardenas\\_Elizabeth\\_2013.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2684/1/Ayala_Cardenas_Elizabeth_2013.pdf)
- Carello, E. (2010). *Síndrome de desgaste profesional en enfermeras que trabajan en el Hospital Regional de Psiquiatría Morelos*. (Tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional, México D.F. Recuperado de [http://www.enmh.ipn.mx/PosgradoInvestigacion/Documents/tesis\\_sosh/EDGARCARRILLOTORRES.pdf](http://www.enmh.ipn.mx/PosgradoInvestigacion/Documents/tesis_sosh/EDGARCARRILLOTORRES.pdf)
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83(2).
- González, Y. y Rivera, K. (2012). *Presencia del síndrome de agotamiento profesional entre los médicos agregados y residentes del Hospital Regional de Sonsonate* (Tesis de especialidad). Universidad de El Salvador, San Salvador.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2003) *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana. México, D. F.



Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. New Jersey: Prentice-Hal.

Moreno-Jiménez, B., González Gutiérrez, J.L., Garrosa Hernández, E. (1999). Burnout docente, sentido de la coherencia y salud percibida. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*,(4)3, 163-180.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.

Uribe, J. (2010). *EDO escala de desgaste ocupacional (burnout)*. México: Manual Moderno.

Uribe, J., López, P., Pérez, C. y García, A. (2014). Síndrome de desgaste ocupacional (burnout) y su relación con salud y riesgo psicosocial en funcionarios públicos que imparten justicia en México D. F. *Acta de Investigación Psicológica*, 4(2), 1554-1571.