

Revisión teórica del síndrome de burnout y su investigación en el contexto penitenciario

José María GARCÍA GARCÍA
Salvador HERRERO REMUZGO
Universidad de Sevilla

Resumen

En el presente trabajo de revisión teórica vamos a proceder al abordaje terminológico y comprensivo de lo que se denomina *síndrome de burnout* en un medio como el penitenciario. Con el objetivo de abordar este estudio, nos propusimos, en primer lugar, profundizar en el origen terminológico y conceptual del *burnout*. En segundo lugar, revisaremos los modelos etiológicos, los instrumentos de evaluación más utilizados en la investigación y los factores individuales, situacionales y relacionales que inciden en su aparición. Posteriormente se realiza un recorrido por las investigaciones que abordan el *burnout* en el contexto penitenciario, destacando los escasos trabajos realizados en España en comparación con el resto de la comunidad científica internacional que mantiene una línea de conocimiento en torno al *burnout* entre los trabajadores penitenciarios con el fin de dignificar su labor, dotándolos de mejores recursos organizacionales e individuales. Finalmente se reflexiona sobre la necesidad de un mejor conocimiento de las variables implicadas en el *burnout* diseñando investigaciones de carácter longitudinal que sirvan para desarrollar programas de prevención e intervención pues los existentes no están dando los resultados esperados.

Palabras clave: estrés, *burnout*, funcionarios de prisiones, estudio teórico.

Abstract

In the present review we will proceed with the theoretical terminology and comprehensive approach which is called burnout syndrome in prison context. With the aim of addressing this study, we intended to, first, deepening the terminology and conceptual origin of burnout. Secondly, we will review the etiological models, assessment tools used in research and individual factors, situational and relational affecting their appearance. It was

subsequently conducted a tour of the research that addresses burnout in the prison context, stressing the limited work done in Spain in comparison with the rest of the international scientific community that maintains a line of knowledge about burnout among workers with prison order to dignify their work, providing them with better resources organizational and individual. Finally reflects on the need for a better understanding of the variables involved in the burnout of a longitudinal research design used to develop prevention and intervention programs because the existing are not delivering the expected results.

Key words: Stress, Burnout, Prison Officers, Theoretical Study.

La investigación sobre el *burnout* o síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), es hoy una realidad emergente tanto en el ámbito de la investigación científica así como en el de la sociedad que demanda, cada día más, una comprensión más adecuada del mismo. En la actualidad se ha convertido en un riesgo psicosocial en España y, por tanto, habría de ser objeto de atención por parte de las administraciones públicas, a las que compete su prevención (Gil-Monte, 2005a).

La incidencia que los logros sindicales tienen sobre la calidad de la vida laboral en los trabajadores, los avances tecnológicos (Durán, 2001), el aumento del estrés laboral y sus consecuencias (Velázquez, 2004), la sanción que desde los tribunales se ha hecho a través de sentencias del *burnout* como accidente laboral, el abordaje que desde los medios de comunicación se hace del mismo, las transformaciones sociodemográficas producto de la globalización, los cambios políticos de las últimas décadas, la inclusión en la comunidad económica europea y, por ende, en un organismo de carácter superior que aporta leyes y estancias que pueden amparar al trabajador, la aparición de la actual Ley de Prevención de Riesgos Laborales (1995), la proliferación del estudio del fenómeno que ya no sólo incluye a profesionales del sector servicio, hasta la misma aparición de internet que ofrece la oportunidad de obtener y divulgar la información en tiempo real son, entre otras muchas, motivaciones

y razones más que suficientes para ahondar en el conocimiento del mismo. Como objetos de referencia en este estudio, habría que añadir, en el ámbito de las prisiones, la profesionalización de sus trabajadores, la creación de instancias judiciales que amparan los derechos de los internados, las modificaciones constantes de la legislación penitenciaria, el cambio estructural de las prisiones que restringe al mínimo el contacto de los trabajadores con el preso y entre los propios trabajadores (Hernández, 2004; Hernández, Fernández, Ramos y Contador 2006a, 2006b), algunos de los cuales han de pasar catorce horas al día en un rastrillo abriendo y cerrando puertas automáticas bajo la luz de los focos y sin hablar apenas con nadie, una casi nula aparición de trabajos en el medio entre otras cosas porque la propia administración niega la autorización de los estudios sobre sus trabajadores mientras que sistemáticamente concede cuantos estudios quieran emprenderse sobre los internos y/o el incremento del número de voluntarios que trabajan en la administración haciéndola más permeable a las influencias del exterior (Gil-Monte, 2005a). Toda esta situación es lo que a nuestro juicio no es otra cosa que una desatención sostenida por la propia institución y que se traduce en un interés sesgado en uno de los colectivos de personas que habitan la prisión en detrimento y olvido de sus propios trabajadores (García, Herrero y León, 2007).

Con el fin de clarificar el *burnout* en el contexto carcelario, en las páginas siguientes se realizará una revisión teórica sobre distintos aspectos conceptuales, etiológicos y evaluativos del mismo para centrarnos en las investigaciones tanto a nivel nacional como internacional se han realizado sobre el síndrome de *burnout* entre los trabajadores penitenciarios.

Origen y delimitación conceptual del síndrome de *burnout*

El *síndrome de burnout* no es una patología nueva. Su denominación científica procede de la novela "*A burn-out case*" (Greene, 1960/1986), en la que se nos narra la trayectoria vital de un arquitecto que abandona, desde la desesperanza, su trabajo porque ha perdido la fe en el ser humano y recalca en un país remoto del tercer mundo para trabajar desinteresadamente en una colonia de leprosos con el fin de encontrarse a sí mismo. No será hasta los años 70 en Estados Unidos cuando el *burnout* adquirirá un carácter científico debido al trabajo de Freudenberg (1974) que describió el concepto como una experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por el desempeño de la actividad laboral, que atañe fundamentalmente a quienes trabajan en contacto directo con personas en la prestación de sus servicios.

Hasta entrada la década de los 80 el principal objetivo de las investigaciones fue el de delimitar conceptualmente el objeto de estudio para integrarlo con los ya existentes, diferenciándolo de otras patologías afines. La mayoría de estas investigaciones eran de naturaleza descriptiva y cualitativa, siendo la observación directa, las entrevistas y el estudio de caso las técnicas de evaluación más empleadas (Moreno, Rodríguez, Garrosa y Morante, 2005). El *burnout* fue definido como

"Un Síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre autoconcepto, y pérdida del interés por los clientes, que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicio." (Maslach y Pines, 1977)

También fue conceptualizado como

"Una pérdida progresiva del idealismo, de la energía y del deseo de alcanzar objetivos, que aparece en los profesionales de ayuda como resultado de las condiciones de trabajo." (Edelwich y Brodsky, 1980)

Y como

"Un estado de agotamiento mental, emocional y físico, causado por el estrés emocional crónico resultado de la implicación excesiva con las personas durante largos períodos de tiempo." (Pines y Kafry, 1982)

Con posterioridad, el término fue anclándose en su consideración de respuesta al estrés laboral crónico, considerándose como una respuesta articulada en actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, *despersonalización*, en las que el beneficiario de la prestación es tratado y visto como objeto, no como persona, con una respuesta hacia el propio desempeño en el rol profesional, *baja realización personal en el trabajo o logro personal*, y, finalmente, la vivencia de encontrarse *emocionalmente agotado* (Maslach y Jackson, 1981).

Ya entrada la década de los 80 las aproximaciones científicas al *burnout* se ejecutan de un modo más sistemático. Así, se elaboran diferentes modelos etiológicos

que profundizan en la comprensión de las variables que determinan la aparición, desarrollo y consecuencias del fenómeno; abundan los estudios psicométricos que avalan su estudio y diagnóstico, en especial los referidos al *Maslach Burnout Inventory (MBI)* (Maslach y Jackson, 1981, 1986, 1997), que produce el mayor volumen de trabajos; se hace frecuente el uso de cuestionarios aunque también se trabaja con encuestas y las muestras de estudio se componen de un mayor número de sujetos y distintos contextos laborales (Moreno *et al.*, 2005).

En la década de los 90 se constata el aumento de las investigaciones, la aparición de monografías con la inclusión de nuevos modelos etiológicos, la adaptación del MBI a numerosos idiomas, se establece y consolida la investigación en Europa y en muchos

otros países y se publican los primeros estudios longitudinales (Moreno *et al.*, 2005). El avance diferenciador en esta década es el uso de ecuaciones estructurales (modelos causales y modelos LISREL) que permiten analizar relaciones multicausales entre los diferentes factores del *burnout*, sus antecedentes y sus consecuencias, y también contrastar modelos factoriales. Por tanto, es posible, por primera vez, el uso del análisis factorial confirmatorio y, por ende, las sucesivas aproximaciones al descubrimiento de la estructura que subyace a los datos suministrados por las diversas muestras (Gil-Monte, 2005c).

En la actualidad se realizan estudios para determinar si nos encontramos ante un fenómeno individual, grupal y/o organizacional, llegándose a hablar incluso de contagio del *burnout*. Se profundiza en la

Cuadro 1. Teorías y modelos explicativos de la etiología del síndrome de burnout.

Teorías sociocognitivas del yo

Modelo de competencia social de Harrison (1983)

Modelo de Cherniss (1980, 1985 y 1993)

Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993)

Teorías del intercambio social

Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993)

Modelo de Hobfoll y Freddy (1993)

Teorías organizacionales

Modelo de Golembiewski y Munzenrinder (1983)

Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993)

Modelo de Winnubst (1993)

Modelo de Maslach y Jackson (1981)

Modelo de Maslach y Leiter (1997)

Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997)

Modelo de Jansen, Jonge y Bakker (1999)

Modelo de Gil-Monte (2005a)

Modelo de la ilusión por el trabajo (*Engagement*) (Salanova y Schaufeli, 2005)

investigación y comienzan a proponerse programas de prevención y tratamiento y aparece el 26 de octubre de 2000, el primer auto dictado por la Sala de lo Social del Tribunal Supremo (recurso nº 4379/1999) reconociendo el *burnout* como enfermedad laboral en España, lo que sumado a la atención que desde los medios de comunicación se da a su incidencia, sitúa la investigación, más que nunca, en la necesidad y en la búsqueda tanto de soluciones como de una definitiva comprensión (Gil-Monte, 2005a).

Modelos etiológicos del síndrome de *burnout*

Muchos son los trabajos de investigación que han tratado de encontrar una explicación adecuada a la etiología del *burnout* como respuesta al estrés laboral. En cualquier caso y a pesar de que han sido numerosos los enfoques ninguno de ellos es por sí mismo concluyente (Aris, 2005). La necesidad de explicar la relación de antecedentes-consecuentes de sus dimensiones para explicar el *burnout*, así como la utilidad de integrarlo en encuadres teóricos más amplios, ha contribuido a la proliferación de los mismos. El cuadro 1 muestra las principales teorías etiológicas y los modelos explicativos que las encuadran.

Desde las *teorías sociocognitivas del yo*, sustancialmente desarrolladas desde los trabajos de Bandura (2001), se estudian los mecanismos psicológicos que condicionan la acción y qué papel juega en el comportamiento el pensamiento autorreferente. De este modo el comportamiento al que se ve abocado el trabajador es producto del significado que para éste y para los grupos a los que pertenece tiene la organización y no, como se ha venido afirmando desde las teorías clásicas de la organización, una con-

secuencia directa de lo que sería la realidad organizacional objetiva. La realidad, por tanto, no sería la que es sino lo que significa para el trabajador, lo que nos empuja a entender de algún modo que la realidad es socialmente construida (García, 2006).

Desde otra perspectiva, las *teorías del intercambio social* (Buunk y Schaufeli, 1993; Hobfoll y Freddy, 1993) entienden que la etiología del *burnout* acontece como producto de las percepciones de falta de equidad o de ganancia que el individuo aprecia como consecuencia del proceso de comparación social toda vez que ha establecido relaciones de intercambio con usuarios, compañeros, supervisores y con la organización. Si el sujeto observa que habitualmente contribuye con más de lo que recoge a cambio de su implicación personal y de su esfuerzo y no le es posible alterar la situación, podría verse abocado al padecimiento del *burnout*.

Por último, desde las *teorías organizacionales* (Maslach y Jackson, 1981; Golembiewski y Munzenrinder, 1983; Cox, Kuk y Leiter, 1993; Winnubst, 1993; Maslach y Leiter, 1997) se destaca fundamentalmente la importancia de los estresores del entorno de la organización y de las estrategias de afrontamiento con las que el sujeto afronta la sintomatología propia del *burnout*.

Evaluación del síndrome de *burnout*

Las primeras medidas del *burnout* en sus inicios fueron efectuadas por Freudenberger (1974, 1975) en las *Free Clinic* desde la observación clínica y de un modo asistemático. Según este autor, el *burnout* hace referencia al agotamiento de energía experimentado por los profesionales cuando se sienten sobrepasados por los problemas de los demás (Freudenberger, 1974). Con la mencionada

definición trataba de dar una explicación a las manifestaciones sintomáticas y de carácter anómalo que observó en los trabajadores de las clínicas. Otras técnicas de evaluación surgidas durante ese primer período y que no han sido objeto de ulteriores desarrollos han ido desde la entrevista estructurada de Forney, Wallace-Schutzman y Wiggers (1982) hasta métodos de evaluación proyectivos (Haack y Jones, 1983).

Como se muestra en el cuadro 2, existen numerosos instrumentos para evaluar el *burnout* algunos de los cuales se crean en paralelo a la delimitación conceptual del término. Entre ellos cabe destacar los tres primeros por su robustez psicométrica y por el número de investigaciones con ellos realizados (Gil-Monte, 2005b).

Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP)

La *Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP)* (Jones, 1980) se

compone de 20 ítems con una escala de respuesta tipo Likert de seis puntos. Evalúa el *burnout* siguiendo el modelo propuesto por Maslach (1978) y Maslach y Jackson (1981). También incluye ítems que estudian el impacto del *burnout* para la organización como el absentismo, abuso de alcohol y drogas, enfermedades y rotación. Evalúa cuatro factores: *Insatisfacción o Tensión Laboral, Tensión Psicológica e Interpersonal, Consecuencias Negativas del Estrés y Relaciones con los Pacientes*. La fiabilidad es buena y son aceptables las correlaciones encontradas con las escalas de *Agotamiento Emocional y Despersonalización* del MBI; la correlación con *Logro Personal* es baja (Brookings *et al.*, 1985). Describe un *burnout* con componentes de agotamiento físico y emocional, deficiente autoconcepto profesional, inmerso en un proceso que lleva a la persona a generar actitudes negativas hacia el trabajo, dureza, resentimiento y pérdida de interés hacia las personas para las que trabaja.

Cuadro 2. Instrumentos de evaluación del síndrome de *burnout*, con mención a sus autores y año de publicación.

<i>Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP)</i> Jones (1980)
<i>Tedium Scale (TS)</i> Pines, Aronson y Kafry (1981)
<i>Maslach Burnout Inventory (MBI)</i> Maslach y Jackson (1981, 1986, 1997)
<i>The Gillespie-Numeroff Burnout Inventory (GNBI)</i> Gillespie y Numerof (1984)
<i>Perceptual Job Burnout Inventory (PJIB)</i> Ford, Murphy y Edward (1983)
<i>Meier Burnout Assessment (MBA)</i> Meier (1984)
<i>Matthews Burnout Scale for employees (MBSE)</i> Matthews (1990)
<i>Work Related Strain Inventory (WRSI)</i> Revicki, Harold, May y Whytley (1991)
<i>Escala para la evaluación del Burnout (EPB)</i> García (1992)
<i>Shirom-Melamed Burnout Questionnaire (SMBQ)</i> Melamed, Kushnir y Shirom (1992)
<i>Cuestionario Breve de Burnout (CBB)</i> Moreno, Bustos, Matallana y Miralles (1997)
<i>Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT)</i> Gil-Monte (2003)

Tedium Scale (TS)

La *Tedium Scale (TS)* (Pines, Aronson y Kafry, 1981) consta de 21 ítems, únicamente cuatro de ellos en sentido positivo, y se categoriza en una escala de respuesta tipo Likert de 7 puntos. Evalúa el *burnout* mediante tres dimensiones o síntomas: *Agotamiento Emocional*, *Agotamiento Físico* y *Agotamiento Mental*. Uno de los principales problemas de la escala es que no establece relaciones explícitas con el contexto laboral. En diferentes estudios con una muestra de trabajadores sociales (Oliver, 1993), se comparó la medida de Tedio con la proporcionada por el MBI. A pesar de que la medida de tedio obtuvo una fiabilidad superior, se recomienda el uso del MBI, puesto que sus propiedades psicométricas son suficientemente aceptables y la medida que proporciona es mucho más amplia con respecto al *burnout*.

Maslach Burnout Inventory (MBI)

El *Maslach Burnout Inventory (MBI)* (Maslach y Jackson, 1981, 1986, 1997) consta de 22 ítems y se ha convertido en la medida más frecuentemente utilizada para la evaluación del *burnout*. Evalúa los tres rasgos característicos del Síndrome: *Logro Personal*, *Despersonalización* y *Agotamiento Emocional*. El MBI ha influenciado de manera extraordinaria la investigación sobre el *burnout* hasta el punto de que conceptualmente se corresponde con las tres escalas que evalúa. El artículo de Perlman y Hartman (1982) contribuyó de manera determinante al anclaje del término y a su aceptación en la comunidad científica. Tras una revisión de los trabajos de investigación entre 1974 y 1980, concluyeron que el *burnout* podía definirse como: “una respuesta

al estrés emocional crónico con tres componentes: agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización”.

Factores predisponentes en la aparición del síndrome de *burnout*

Tradicionalmente, los factores que determinan la aparición del *burnout* y que influyen en él de algún modo han sido estudiados en lo que refiere a variables que apuntan al sujeto como foco central así como aquéllas que destacan la influencia de los diferentes aspectos organizacionales (Otero *et al.*, 2006). En cuanto a los *factores que hacen referencia al individuo*, parece constatado que el estudio de las variables sociodemográficas y de personalidad se hace necesario para explicar la aparición del *burnout* ya que ambas tienen una función facilitadora o inhibidora, así como de desencadenantes del impacto que los estresores tienen sobre el individuo. Por tanto, dependiendo tanto de la medida como de la presencia de los mismos, puede afirmarse que el grado de estrés laboral e inadaptación disminuirán o aumentarán y, en consecuencia, el *burnout* (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Respecto a los *factores situacionales*, son numerosas las condiciones que pueden afectar a los profesionales de modo que contribuyan a la aparición del *burnout*, siguiendo a Gil-Monte y Peiró (1997), podemos destacar: los estresores del ambiente físico que indican el confort físico percibido por el profesional en su lugar de trabajo como el ruido, la temperatura, las condiciones climáticas e higiénicas y la disponibilidad de un espacio físico para el trabajo; las demandas del desempeño del trabajo como la sobrecarga laboral; los estresores pro-

venientes del propio contenido del trabajo como el no recibir retroalimentación sobre las tareas realizadas, la infrautilización de las habilidades propias y la falta de desarrollo, el contacto continuo y mantenido con usuarios difíciles y problemáticos, la variedad de tareas, la no participación en la toma de decisiones, la pérdida de prestigio de las profesiones que las desempeñan y hasta las mismas agresiones de las que algunos profesionales son objeto; las disfunciones de rol en las que destacan la ambigüedad de rol que es originada por la incertidumbre que el trabajador percibe en relación al trabajo que desempeña porque carece de la información suficiente y el conflicto de rol que es propio de situaciones en las que no se pueden satisfacer al mismo tiempo expectativas de rol que se contradicen entre sí (Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, 1998); y, por último, las transformaciones acaecidas en la concepción del trabajo con la aparición del fenómeno llamado trabajo emocional (Hochschild, 1983), en el que el profesional, en este caso, ha de mostrar una expresión facial y corporal a cambio de una remuneración económica. Así mismo, tenemos que destacar que el tipo de profesión también es una variable de relevancia en la investigación sobre el *burnout*. Aunque en general, las profesiones más predispuestas a desarrollarlo son las asistenciales o de servicios humanos (Guerrero y Castro, 2001), sin embargo, diferentes autores han señalado que se encuentra en funcionarios de prisiones (Hernández, Fernández, Ramos y Contador, 2006a), en vendedores (Sand y Miyakazi, 2000) y en entrenadores y deportistas (Radeke, Granzky y Warren, 2000). Encontramos, por tanto, en el ámbito de la investigación autores que afirman que el *burnout* únicamente puede padecerse entre aquellos profesionales que tienen un contacto direc-

to con personas (Daniel y Pérez, 1999) y aquellos otros que aseguran que puede ser objeto de desarrollo en cualquier profesión (Winnubst, 1993).

Por último, y en cuanto a los *factores del sistema social-interpersonal de la organización*, destacamos que uno de los principales desencadenantes del *burnout* se refiere a la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo. Maslach (1978), mencionaba que entre las variables que más influencia podían ejercer, en lo que se ha venido en denominar rol del cliente, serían: el trato con personas que presentan diversos problemas, entre los que podríamos citar por ejemplo el de la enfermedad, y que genera un contexto emocional negativo en el que se desenvuelve la relación profesional-usuario, la identificación del profesional con el paciente y con sus problemas, la aparición de relaciones de dependencia y poder, la regulación formal que emerge de la organización en la relación profesional y usuario y los comentarios de los usuarios que muy bien pueden ser fuente de frustración, desilusión, reducción de la satisfacción laboral y potenciadores del sufrimiento de los profesionales. Para finalizar, no podemos dejar de señalar como la falta de apoyo social percibido es una variable que tiene efectos directos e indirectos sobre el *burnout* y también efectos moduladores en la relación que se establece entre el estrés y sus consecuencias según el modelo de Gil-Monte (2005a). El apoyo requerido abarcaría tanto a los compañeros de trabajo como a los supervisores. En cuanto a los efectos directos de la falta de apoyo social percibido nos encontraríamos con que son una fuente de estrés y aumentan los niveles de padecimiento del *burnout*. Cuando éstos impactan sobre el Agotamiento Emocional habrán de buscarse sus efectos en tanto en

cuanto el apoyo emocional también puede configurarse como paliativo de la tensión emocional (Zellars y Perrewé, 2001). Para explicar su incidencia sobre la dimensión de Despersonalización, se entiende que el apoyo social ayuda a que el profesional sea consciente de cuál es su realidad social ayudándole a recuperar la capacidad de compromiso con la responsabilidad social (Bierhoff y Klein, 1990). No sólo el apoyo emocional entregado por los diversos miembros de la organización, entre los que se incluyen compañeros y supervisores, también el apoyo técnico disminuye el impacto del padecimiento del *burnout*. Asimismo, su ausencia puede ser determinante al constituirse como estresor laboral con importantes efectos sobre el mismo (Elloy, Terpening y Kohls, 2001; Gil-Monte, 2003).

El síndrome de *burnout* en el ámbito penitenciario

El síndrome de burnout en el sistema penitenciario español

El honor de ser la primera investigación que se efectúa en nuestro país desde el ámbito científico-académico corresponde al trabajo efectuado por Buendía y Riquelme (1995) en un establecimiento penitenciario de la provincia de Murcia con 85 funcionarios que desempeñaban sus funciones como interior genéricos. Los autores elaboraron una escala de estrés con 20 ítems. Cada ítem constaba de cinco alternativas de respuesta que cubrían un rango que oscilaba entre uno, ningún estrés, y cinco, estrés máximo y las estimaciones de consistencia interna de la escala fueron adecuadas. Las autolesiones de los internos, la presencia de droga en el centro, las peleas y robos en-

tre internos y el peligro a las enfermedades contagiosas serían los factores de estrés a añadir a los mencionados con anterioridad y que han sido ampliamente estudiados en el área laboral que nos ocupa (Garland, 2004; Hernández, 2004). Además de dicha escala, los autores utilizaron el MBI para evaluar el nivel de *burnout*, la escala de *locus* de control de Rotter (1966) y un cuestionario para recoger datos sociodemográficos de los participantes. Es de destacar que la investigación no arrojó asociaciones significativas entre estas variables y las tres dimensiones del *burnout*. Tan solo, contrariamente a lo afirmado en la literatura (Brondolo *et al.*, 1998; Durán, Extremera y Rey, 2001) las puntuaciones en Agotamiento Emocional fueron inferiores en el grupo de mujeres, lo que coincidía con los resultados encontrados en otras investigaciones (Caballero *et al.*, 2001; Chacón *et al.*, 1999). En cuanto a las asociaciones entre las fuentes de estrés, destacan las existentes entre Agotamiento Emocional con la práctica totalidad de las variables a excepción de los problemas relacionados con la organización y la falta de recursos. La dimensión de Despersonalización únicamente obtiene correlaciones significativas con problemas en el manejo de los internos y las características propias del puesto de trabajo. La dimensión Logro Personal no correlacionaba significativamente con ninguno de los factores de estrés.

Uno de los artículos más citados en el ámbito penitenciario es el estudio efectuado por De Diego *et al.* (1997) en la prisión provincial de Málaga. Ya en la introducción los autores mencionan la realidad de lo sucedido durante muchos años: la gran mayoría de los estudios realizados se han centrado en exclusiva sobre los internos. Entre otras repercusiones, ello ha generado que la tasa de respuestas a cualesquiera investigaciones

sea muy inferior a la de otros medios. Así, tan sólo un 22% de la plantilla del centro colaboró. Por último, reseñar que los autores elaboraron *ad hoc* un cuestionario adaptando los ítems del MBI. Aunque los autores no proporcionan los datos estadísticos necesarios para el establecimiento de comparaciones, entre otros, aportan en el desarrollo del análisis cualitativo de las entrevistas efectuadas conclusiones muy interesantes que contribuyen a clarificar aún más la realidad de los trabajadores penitenciarios. Éstos, en su mayoría expresan que el primer y fundamental motivo para acceder al trabajo fue la necesidad de una remuneración y en segundo lugar el carácter estable del puesto. Únicamente un 6,8% manifestó estar interesado desde un principio en desarrollar su trabajo en el ámbito penitenciario. Las dos terceras partes de los funcionarios encuestados manifestaron temor a las consecuencias negativas de su trabajo tanto a nivel personal como familiar. La reinserción fue catalogada en líneas generales como una fantasía. Destacar la clara tendencia a considerar la delincuencia como un comportamiento aprendido más que innato. En general, más de un 75% no sentía satisfacción alguna en el desempeño de su trabajo y mucho menos con el reconocimiento que la sociedad hace de su trabajo. Los fines de la organización, sus metas y valores nada tienen que ver con las del trabajador. Un imperativo que comparte el total de la plantilla sería el de proveer a la dirección al más alto nivel de personal conocedor de primera mano del medio. De alguna manera, todo trabajador penitenciario sabe que ese conocimiento es necesario para no alejarse de la verdadera realidad penitenciaria (Brough y Williams, 2007). Por último, mencionar que, en contra de lo esperado, no se encontró relación significativa alguna entre pertenecer al área

de tratamiento o a la de vigilancia, ni tampoco el ser poseedor de un mayor nivel de estudios o de formación, lo que se contradice con los resultados encontrados en otras investigaciones (Keinan y Malach-Pines, 2007; Morgan, Van-Haveren y Pearson, 2002).

Replicando el estudio anterior, Guillén y Santamaría (1999) obtuvieron un índice de participación muy bajo en el estudio que llevaron a cabo en el centro penitenciario de hombres de Barcelona aunque centrados en los trabajadores pertenecientes al área de tratamiento. Los mismos autores hipotetizan que el nivel medio de padecimiento del *burnout*, en contra de lo esperado, bien pudiera ser producto de la baja participación. En relación a las variables sociodemográficas únicamente se hallaron relaciones significativas en relación al estado civil, siendo los sujetos casados los que puntuaban en un grado inferior en la escala de Despersonalización.

Una investigación que contó con un número de participantes muy superior, 125 trabajadores de la plantilla, fue la desarrollada por Sánchez y Álvarez (2001) en el centro penitenciario de Albolote. Llama la atención la claridad con la que los autores explicitan como, por un lado el objetivo principal del interno es recobrar la libertad y, por otro lado, como el objetivo principal de la institución es impedir ese objetivo. Entre los factores de estrés que han de padecer los trabajadores, esta investigación añade a lo mencionado referencias específicas a los déficits de socialización en lo social y personal de los internos. Uno de los factores de estrés detectados por este estudio y que ha aparecido en los últimos tiempos es la creación de centros tipo, macrocentros, en los que prima por encima de todo la seguridad al tiempo que se reduce el contacto físico

con los internos. La arquitectónica obligaría a los diversos colectivos a proveer de un trato impersonal hacia los internos marcado más en función de objetivos generales o colectivos que en una atención individualizada (Valverde, 1996; Arroyo, López y Lacal, 2004).

Otro importante trabajo realizado sobre el *burnout* entre los Funcionarios de Vigilancia del Centro Penitenciario de Topas en Salamanca es el realizado por Hernández, 2004 y Hernández *et al.*, 2006a, 2006b. Es el suyo un trabajo *ex post facto* en el que se estudia a 133 funcionarios de vigilancia y en el que se examina la relación entre el *burnout* y algunas variables sociodemográficas, la experiencia profesional, la categoría laboral, las estrategias de afrontamiento al estrés empleadas, posibles alteraciones psicopatológicas y dos escalas de elaboración propia enmarcadas en el contexto penitenciario que miden el estrés en la tarea de vigilancia y la inadaptación laboral del funcionario de vigilancia. Se trata de un trabajo en el que se replica satisfactoriamente por primera vez la estructura del MBI en una muestra de profesionales penitenciarios, resultados coincidentes con otras investigaciones (Naude y Rothman, 2003; García, Herrero y León, 2007). Estos autores concluyen que las variables relacionadas con el trabajo son las que desencadenan el *burnout* mientras que las variables disposicionales lo facilitan o inhiben. Lo que a su vez entra en contradicción con los hallazgos efectuados por Arroyo, López y Lacal (2004), en el estudio que desarrollaron en el Centro penitenciario de Zaragoza en el que encontraron que los rasgos de personalidad, medidos a través del cuestionario 16PF de Cattell, explicaban en un 48% la predisposición a padecer trastornos psicósomáticos frente a las variables del ambiente, medidas

con el cuestionario de Golberg y Williams (1996) de los que únicamente dependían en un 41%.

En 2005 se llevaron a cabo tres estudios sobre el *burnout* en diferentes centros penitenciarios. El primero es el trabajo efectuado por Cardenal y Alonso (2005) en el centro penitenciario de Huelva a un total de 146 funcionarios, estando compuesta la plantilla por 400 trabajadores. Elaboraron un cuestionario para recoger las variables sociodemográficas y aquellas asociadas a la demanda situacional introduciendo como novedad las variables frecuencia de contacto con internos y variables conflictivas entre las que cabría destacar claridad en las funciones, orientación tratamentalista/regimentalista del trabajo en la prisión, percepción del éxito rehabilitador de la prisión y valoración de la implicación laboral en tareas de rehabilitación entre otras. Los autores encuentran que aquellos trabajadores que puntúan más alto en Agotamiento Emocional son hombres en el área de vigilancia con frecuente contacto con internos, sin claridad en las funciones de trabajo, perciben bajo el salario y el prestigio profesional apreciando interferencias del trabajo y vida privada. Los que puntúan bajo en esta escala serían mujeres, área de tratamiento u oficinas, poco contacto con los internos, con funciones muy claras, horario de mañana, perciben prestigio medio en lo profesional, salario adecuado y baja interferencia entre la vida profesional y privada. En cuanto a Despersonalización es muy semejante a la de Agotamiento Emocional, si bien destaca la variable nivel de estudios que supone diferencias significativas en el sentido de que los estudios universitarios implican un mayor porcentaje del esperado en la media de Despersonalización (Morgan, Van-Haveren y Pearson, 2002). La tendencia observada

en cuanto a Logro Personal relaciona claramente el trabajo en el área de tratamiento con buenos resultados. Por el contrario, un bajo Logro Personal está relacionado con trabajo en vigilancia, bajo prestigio social percibido y la percepción de un bajo éxito de la prisión en tarea de rehabilitación que explica la baja implicación en tareas de rehabilitación. A tenor de los resultados, los autores entienden que las mujeres son más resistentes al padecimiento del síndrome como una de las conclusiones importantes del estudio al tiempo que destacan la relevancia de la interacción entre tener hijos y encontrarse más realizado en el trabajo. Ahora bien, respecto a las variables asociadas a la demanda situacional, se observa una enorme influencia del puesto desempeñado encontrándose que las labores de vigilancia tiene una directa relación con la dimensiones que conforman el *burnout*, resultados que contradicen los obtenidos por De Diego *et al.* (1997). Asimismo de especial relevancia encuentran los autores el papel que juega la claridad percibida en el desempeño de las funciones para explicar la incidencia del *burnout*, lo que sí resulta coincidente con estudios anteriores (Shaufeli y Peeters, 2000).

El segundo trabajo es el llevado a cabo por Topa y Morales (2005) en diferentes prisiones españolas en el que participaron 107 funcionarios que fueron evaluados mediante el *Cuestionario Breve de burnout* (Moreno *et al.*, 1997), construido y validado para la población española. Puede colegirse de los datos que el modelo teórico hipotetizado, una versión modificada del modelo teórico de Janssen, Jonge y Bakker (1999), se confirma, de manera que, la satisfacción laboral se encuentra clara y positivamente relacionada con la confianza en la organización a su vez que negativamente con las

características de la tarea, de manera que la satisfacción laboral es pronosticada en primer término por aquellas peculiaridades de las tareas como el ser tediosas y aburridas. El *burnout* está positivamente relacionado con la justicia interactual. Ahora bien, éste es pronosticado primariamente por las mismas características de la tarea que predicen la satisfacción laboral. Las consecuencias físicas/psicológicas del trabajo están positivamente relacionadas con la ruptura de contrato psicológico.

Por último, y en tercer lugar, mencionaremos la investigación efectuada por la agrupación del cuerpo de ayudantes de instituciones penitenciarias (Sección Sindical ACAIP-Asturias, 2005) en el centro penitenciario de Villabona, en el que se evaluó mediante el MBI a 151 funcionarios de vigilancia. Los datos muestran que el 65,56% de los funcionarios presentan niveles altos de padecimiento del *burnout* en las tres subescalas simultáneamente, lo que sitúa a la plantilla en una situación de alarma y riesgo inminente para su salud. Aunque ha de tenerse en cuenta que, dada la falta de criterios normativos para la población objeto de estudio que nos ocupa, es posible que los datos estén supervalorados (Hernández, 2004, Hernández *et al.*, 2006a, 2006b; García, Herrero y León, 2007).

Para finalizar, destacaremos el reciente trabajo de investigación llevado a cabo en el Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla por García (2007), García y Herrero (2008) y García, Herrero y León (2007), por ser el primero en medir el *burnout* en una muestra multiocupacional formada por funcionarios de las tres áreas laborales: vigilancia, tratamiento y servicios. Las conclusiones más importantes de este trabajo muestran que las variables sociodemográficas tienen una gran influencia en el pade-

cimiento del *burnout*, que los funcionarios de vigilancia se encuentran más agotados emocionalmente y despersonalizados y con una sentimiento menor de logro personal que el resto de áreas laborales y que los rasgos estables de personalidad son predictores más adecuados del *burnout* que aquellos aspectos que hacen referencia a los aspectos organizacionales como el Conflicto y la Ambigüedad de Rol.

El síndrome de burnout en el sistema penitenciario internacional

La investigación sobre la temática de prisiones en el ámbito internacional recoge las mismas inquietudes y problemas que encontramos en los estudios de ámbito nacional, si bien, hallamos un elemento claramente diferenciador: las investigaciones son más numerosas y promovidas al mismo tiempo por las propias administraciones. Tenemos, en consecuencia que, mientras la administración penitenciaria española trata de ocultar lo que sucede entre sus trabajadores, en otros países son las administraciones penitenciarias las que tratan de buscar lo que no son sino justas y obligadas salidas al atolladero de lo que es ser un trabajador penitenciario. Como intuía el psicólogo de la prisión de Soto del Real, naturalmente tras la experiencia acumulada de muchos años de trabajo (Crespo, 2002), muchos de los diferentes aspectos por él entrevistados han sido estudiados en profundidad por la comunidad internacional y finalmente validados y replicados en diferentes trabajos de investigación.

La dureza del medio en el que el trabajador penitenciario ha de desenvolverse y la influencia que éste tiene sobre cuántos en él trabajan ha sido constatada ampliamente en el trabajo de investigación llevado a cabo

por Aven (2006). Este estudio tenía como fin principal la comparación en cuanto a satisfacción laboral y *burnout* entre psicólogos que desempeñaban su trabajo en diversos establecimientos penitenciarios y aquellos que trabajaban en otros ámbitos. Como la autora hipotetizaba en un principio, fueron los trabajadores penitenciarios los que alcanzaron mayores niveles de *burnout* y una menor satisfacción con lo realizado laboralmente

El abismo que separa el mundo de la realidad real y este submundo, el impacto para el que no están preparados y para el que no han sido instruidos los nuevos trabajadores penitenciarios en la inmersión no únicamente de un nuevo lenguaje, lengua o jerga, sino también en la profundidad de los sentimientos que emergen al enfrentarse a esta dimensión de nuevos y desconocidos significados compartidos ha sido ampliamente estudiado por investigadores que centraron sus pesquisas en la evolución de los que iniciaban su trabajo en una prisión (Tellier, Mileto, Dowden y Voung, 2001; Tellier y Serin, 2001; Bensimon, 2004). Ello nos lleva inevitablemente también a estudios en los que se ha demostrado que el trabajador penitenciario que tiene un estilo de supervisión más cercano en relación con los internos es menos propenso a padecer el *burnout* al tiempo que tiene una mayor sensación de control sobre cuanto hace (Bowers *et al.*, 2006; Yocum, Anderson, Davigo, y Lee, 2006). Al unísono, una adecuada supervisión de los empleados carcelarios también redundaría en una apreciación mayor y en una mayor satisfacción de cuanto realizan laboralmente (Brough y Williams, 2007).

Las demandas emocionales y el conflicto de rol junto con la satisfacción profesional y la sobrecarga laboral cualitativas fue-

ron las variables que mayores correlaciones alcanzaron con el *burnout* en un estudio que comprendía 2391 trabajadores entre los que estaban incluidos funcionarios de prisiones. Aquellos que estaban asignados al área de vigilancia alcanzaron los niveles más elevados de *burnout* (Borritz *et al.*, 2007). Sin embargo, también podemos encontrar investigaciones en las que se contradicen estos datos como el de Carlson y George (2006) que han encontrado que las trabajadoras sociales del establecimiento penitenciario padecían un grado más alto de *burnout* que los trabajadores asignados al área de vigilancia. Las tres principales razones argüidas fueron: el ser remunerado con sueldos más bajos, un menor apoyo de la dirección y un mayor nivel de tensión percibido.

Los conflictos, las agresiones entre internos y los abusos tanto físicos como sexuales entre ellos, la ansiedad de los internos por permanecer encerrados y que puede proyectarse agresivamente sobre los trabajadores, las interacciones posibles entre los problemas de salud mental y los abusos de drogas, la injerencia de los jueces en la labor médica pueden llevar a estos profesionales a lo más profundo del padecimiento del *burnout* (Arehart-Treichel, 2002). En esta misma línea, hemos encontrado trabajos que constatan la insatisfacción laboral de los psicólogos que llevan a cabo su trabajo en el interior de una prisión y que como quejas más reiteradas apuntan a las responsabilidades administrativas, las limitadas oportunidades de ascenso y la poca influencia que se les asigna para la toma de decisiones (Boothby y Clements, 2002) llegándose a demostrar que el papeleo burocrático y la exposición frecuente a determinadas conductas agresivas conducía al padecimiento de un mayor grado del *burnout* (Rupert y Morgan, 2005). Naturalmente,

te, las influencias de estos estresores pueden hacerse extensivas al resto de los trabajadores penitenciarios como queda demostrado en diversas investigaciones (Grossi y Berg, 1991; Beaver, 1995; Triplett, Mullings y Scarborough, 1999). Directamente relacionadas con las variables anteriores, encontramos que el peligro, el apoyo de la dirección y la variable contacto eran los predictores más adecuados para predecir la aparición del *burnout* entre los diversos componentes de un equipo de tratamiento en una prisión de los Estados Unidos (Garland, 2004).

El aumento del número de denuncias formales de los trabajadores penitenciarios a la administración por entender que ésta no ha hecho cuanto estaba en su mano para paliar los efectos del estrés por el desempeño del trabajo en el interior de la prisión es un hecho constatable en Australia (Brough y Williams, 2007). Al mismo tiempo, se solicita un conocimiento más pormenorizado del medio y, en consecuencia, una mayor comprensión de las demandas específicas de las que son objeto, dado que este conocimiento no sólo palia sino que también previene los efectos del estrés en los trabajadores como los mismos autores demuestran en su investigación.

En un estudio con más de quinientos trabajadores en diferentes prisiones en Israel se compararon los niveles del *burnout* correspondientes a los grupos de tratamiento, administración y vigilancia. Estos últimos alcanzaron puntuaciones superiores en el *burnout* y síntomas de estrés e inferiores en lo relacionado a satisfacción laboral (Keinan y Malach-Pines, 2007). Sin embargo, fueron los trabajadores pertenecientes al área de tratamiento los que afirmaron padecer niveles superiores de estrés por sobrecarga laboral. Tras un interesante estudio de revisión de la literatura en el ám-

bito penitenciario, Keinan y Malach-Pines (2007) identifican como estresores relacionados: el peligro físico, la sobrecarga laboral, el conflicto y la ambigüedad de rol, la alta responsabilidad del trabajo y los problemas de conducta de los internos. Como estresores provenientes de la organización encontraron: problemas derivados de la relación con superiores jerárquicos, sueldo inadecuado, escasez de efectivos, la turnicidad y las dificultades inherentes a la arquitectónica de la prisión. Como estresores externos, los autores encuentran las actitudes negativas de ayuda en la sociedad en general y los conflictos en el hogar.

Otras investigaciones, muestran que las enfermeras que trabajan en centros penitenciarios obtienen puntuaciones que apuntan a un nivel moderado de estrés y a altos niveles de satisfacción laboral (Gulotta, 1987; Flanagan y Flanagan, 2002). Sin embargo, son las trabajadoras que desarrollan su trabajo con enfermos mentales las que manifiestan sentirse menos satisfechas con sus trabajos a causa fundamentalmente de los conflictos con los encargados del área de vigilancia y de los médicos que asisten a los delincuentes (Peternelij-Taylor y Jonsons, 1995). En este mismo ámbito de trabajo, los terapeutas que trabajan en establecimientos penitenciarios que también acogen a enfermos mentales manifiestan sentirse satisfechos laboralmente aunque la disminución más acusada de satisfacción proviene de los muchos trabajos administrativos por los que son requeridos (Ferrel, Morgan y Winterwod, 2000). Thorpe, Righthand y Kubik (2001) han encontrado que para algunas mujeres terapeutas el contacto permanente con enfermos mentales que cometieron delitos sexuales supone una mayor propensión al padecimiento y a la exacerbación de los síntomas del *burnout*.

Las variables género y antigüedad, en una investigación en la que colaboraron trabajadoras y trabajadores de un centro penitenciario, mostraron que las mujeres se mostraban más empáticas con los internos y los trabajadores que tenían menos de un año de antigüedad se mostraron menos “quemados” que el resto de sus compañeros. El nivel de estudios y la edad, en el análisis de regresión, contribuían significativamente a elevar la satisfacción laboral de manera que, a mayor edad y mayores niveles de estudios, más satisfacción (Morgan, Van-Haveren y Pearson, 2002). En un estudio, sin embargo, llevado a cabo en una prisión de alta seguridad en Estados Unidos, Carlson, Anson y George, (2003) encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres pero no en la escala de Despersonalización sino en la de Logro Personal. Las mujeres no únicamente alcanzaban puntuaciones superiores en esta escala sino que además eran más productivas en el desempeño de su trabajo.

En un estudio sobre funcionarios de prisiones destinados al área de vigilancia en una prisión de Francia, se estudiaron las relaciones posibles entre la edad y la autoestima con el *burnout*, encontrándose una relación positiva entre edad y *burnout* al tiempo que encontraron que se daba una relación negativa entre el padecimiento del *burnout* y el concepto que los trabajadores tenían sobre sí mismo (Masclat y Mineure, 1999). En otra investigación, entre trabajadores de diferentes hospitales psiquiátricos, Jenneau y Armelius (2000) encontraron una relación positiva entre el *burnout* y la imagen negativa que los trabajadores tenían sobre ellos mismos así como la relación positiva que se establecía entre estar satisfecho laboralmente y tener una buena imagen de sí. Una de las conclusiones generales más importantes a las que se llega en este estudio es

que la imagen negativa que los trabajadores tenían sobre sí podía estar actuando como filtro para hacer frente a las dificultades del trabajo de modo que el autoconcepto negativo podría ser un factor de riesgo para el padecimiento del *burnout*.

Por su importancia, merece una mención especial en este apartado el trabajo de revisión efectuado por Schaufeli y Peeters (2000), probablemente el artículo sobre el *burnout* en el ámbito penitenciario más citado. Estos autores presentan, en una revisión de la literatura, un estudio descriptivo que tiene como base cuarenta y tres investigaciones elaboradas en nueve países sobre la tensión ocupacional y el *burnout* entre los trabajadores de instituciones penitenciarias. Parece ser que es una evidencia comúnmente compartida por todos los trabajadores penitenciarios encuestados que la profesión que desempeñan es verdaderamente agotadora. Cuatro son los estresores que más adecuadamente explican la situación de tensión que padecen: las disfunciones de rol, la sobrecarga de trabajo, la exigencia social de contacto tanto con internos como con compañeros y superiores dentro del trabajo y, por último, el paupérrimo estatus social reconocido. Como puede apreciarse, en comparación con las escasas investigaciones efectuadas en España, únicamente la exigencia social de contacto con compañeros y superiores no aparece como factor de estrés reconocido por el colectivo de trabajadores, aunque lo cierto es que claramente se constituye como una propuesta interesante de investigación, dado que el contagio entre profesionales sí se ha constatado una evidencia (Le Blanc, Bakker, Peeters, Heesch y Schaufeli, 2001; Strazdins, 2002).

Nos parece relevante mencionar que Schaufeli y Peeters (2000) analizan las diferencias encontradas entre los trabajado-

res de países europeos y los de los Estados Unidos, país en el que se han realizado más del 50% de los estudios. En éste, a los profesionales se les exige el equivalente a la educación secundaria y unas discretas características de forma física mientras que en los países bajos, por ejemplo, están incluidos también cierto nivel de inteligencia, ciertas habilidades sociales y determinadas características de personalidad. Mientras que en muchos de los países europeos el máximo de internos por institución no sería superior a los 300 internos, en USA pueden albergar hasta un máximo de 1500, los internos no compartirían la celda mientras que sí en los segundos. La ratio preso-funcionario es muy inferior en Estados Unidos lo que, sumado a lo mencionado con anterioridad nos conduce a afirmar que en los Estados Unidos pudiera haber una mayor sobrecarga de trabajo al tiempo que menos recursos personales para afrontarla. Lo verdaderamente llamativo son las enormes similitudes que pueden encontrarse entre el trabajador español y el estadounidense pudiendo albergar las instituciones españolas hasta 2000 internos y en las que podíamos encontrar hasta seis internos en una misma celda.

En los Estados Unidos la tasa de internos es seis veces superior a la de España, la carga económica es desmesurada y para tratar de reducir el impacto, ha habido recortes en lo referente a actividades encaminadas a la reinserción y hacia una disminución de la calidad de vida de los internos. En ese sentido, quizá lo descrito pudiera ser coincidente con la realidad nacional en función de lo que denuncian los sindicatos que representan a los profesionales en cuanto a una carencia generalizada de recursos económicos. Sobre el papel, sin embargo, las filosofías al respecto son bien diferentes. Mientras que

en la española parecieran primar los principios de reinserción y rehabilitación, la filosofía penal preponderante de los Estados Unidos se podía concretar en “*hacer que el preso huelga a preso*” y, en consecuencia, la reinstauración de los castigos corporales y medidas vejatorias (Wacquant, 2000). De hecho, no puede soslayarse la diferencia que supone que estos profesionales desempeñan sus tareas profesionales provistos, en muchas ocasiones, de armas de fuego mientras que los trabajadores españoles necesitan autorización de la Dirección para el empleo de la más mínima fuerza física sobre el interno.

Una segunda investigación, sin duda que no menor en importancia, y en la que quisiéramos centrarnos, es la llevada a cabo por Jean-Neveu en el año 2004 en seis establecimientos penitenciarios diferentes con un total de 1240 trabajadores y a la que finalmente contestaron más de setecientos sujetos (García, 2007). El trabajo investiga el proceso del desgaste profesional (*burnout*) usando un modelo integrado extraído de la teoría de Conservación de Recursos (Hobfoll, 1998). De este modo, podría considerarse el *burnout* en el contexto de una estrategia más amplia en la que la mayor preocupación de los trabajadores no se limitaría a la evitación de exigencias sino a la de procurarse un acceso a los recursos instrumentales para la realización de las necesidades y un acceso a los mismos. La teoría de la Conservación de Recursos conceptualiza la mencionada perspectiva y entiende que el impulso fundamental de los individuos está en esforzarse tanto en obtener como en mantener recursos que son percibidos como positivos: condiciones generadoras de estrés (antigüedad, seguridad laboral), objetos que se valoran (ropa, beneficios tangibles, casa) y recursos generadores de energía

(tiempo, dinero, conocimiento y competencia). El *burnout*, asumiendo esta perspectiva, podría equipararse a un agotamiento de recursos (Shiron, 1989). Con objeto de investigar la estructura del proceso de desgaste profesional se incluyeron en el estudio determinadas variables que medían el grado de *burnout*, depresión, terapia médica, absentismo, consumo de tabaco y café, variables de (agotamiento) de recursos, uso de aptitudes, significado de la tarea, apoyo social, participación y exigencias laborales. Los resultados del estudio muestran una clara tendencia a validar la perspectiva de Leiter (1993) sobre la descripción del desgaste profesional en la que la despersonalización aparece como una estrategia de afrontamiento al cansancio emocional en el ámbito penitenciario. El conocimiento de las fases que atraviesa el *burnout* en el ámbito penitenciario podría ser de ayuda no sólo para la comprensión de éste sino, lo que es todavía más importante, para ayudar a los trabajadores para que se protejan del mismo.

Conclusiones

Existe un cierto consenso entre la mayoría de los investigadores de considerar el *burnout* como una respuesta al estrés laboral crónico. En él se agrupan una serie de síntomas que se articulan a través de expresiones de sufrimiento mediante el agotamiento emocional, de frío distanciamiento y de una acusada carencia de satisfacción para lo realizado laboralmente, que no es otra cosa sino servir a los que se protege y custodia. Todo ello, finalmente, desemboca en un paulatino proceso de desgaste y quemazón profesional que conduce al sujeto al dolor. Partiendo de este consenso científico, nuestro trabajo muestra la diversidad de es-

tudios que pretenden explicar el síndrome de *burnout* en distintos contextos laborales, principalmente en las profesiones que se centran en la prestación de servicios donde existe un contacto directo con los usuarios a los que se destina su trabajo. Sin embargo, tras la revisión de la literatura vemos que son muchas las investigaciones realizadas en las áreas sanitarias y docentes y muy pocas en el área de seguridad, y en concreto, en el contexto penitenciario.

Queda claro que el conocimiento científico de la realidad penitenciaria ha sido mayor en el ámbito internacional que en el español. Esta diferencia queda patente tras observar como la administración internacional favorece y potencia los trabajos de investigación, buscando una mejora en el desarrollo profesional de los trabajadores penitenciarios, mientras que la administración española facilita los estudios referidos a los internos mientras que dificulta, niega y oculta la realidad laboral de las prisiones. Sin embargo, y a pesar de las escasas investigaciones realizadas en España, la mayoría guardan una estrecha relación con los intereses científicos de la práctica totalidad de los estudios internacionales. Tras un análisis de estos trabajos y tras comprobar las muchas limitaciones conceptuales y metodológicas de muchas de ellas, llegamos a la conclusión de la necesidad de diseñar investigaciones de carácter longitudinal que incluyan todas las áreas laborales del organigrama de la Institución Penitenciaria, para obtener valores normativos del nivel o grado del *burnout* padecido por estos trabajadores, profundizar en las variables organizacionales y relacionales determinando la influencia que las variables individuales tiene en el desarrollo del mismo y así poder predecir la vulnerabilidad del trabajador penitenciario para poder relacionar o dis-

tinguir el *burnout* de otras patologías afines (depresión y ansiedad) y, de esta manera, poder medir el progresivo deterioro laboral, social e individual que dichas variables tienen entre estos profesionales. Para finalizar, solicitar a la administración española que permita las investigaciones que buscan el conocimiento de las variables implicadas en el *burnout* entre sus trabajadores, pues sólo ese conocimiento permitirá diseñar programas de intervención y prevención en un contexto tan duro y cruel como es el carcelario.

Referencias

- Arehart-Treichel, J. (2002). Prison Psychiatry stressful, but also rewarding. *Psychiatric News*, 37 (12), 16.
- Aris, N. (2005). *El burnout en los docentes de educación infantil y primaria en la zona del Vallés Occidental*. Tesis doctoral. Facultad de Psicología, Universitat Internacional de Catalunya.
- Arroyo, J.M., López, J.L. y Lacal, P. (2004). Problemas psicológicos y trabajo en la prisión. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 6, 47-56.
- Aven, B.A. (2006). *Correctional Psychologist burnout, Job Satisfaction and Life Satisfaction*. Texas Tech University.
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: An agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52, 1-26.
- Beaver, S.L. (1995). Stressors and strain among correctional employees. *Dissertation Abstracts International: Section B. The Sciences and Engineering*, 56 (1-B), 515.
- Bensimon, P. (2004). Correctional Officer Recruits and the prison environment: a research framework. *Correctional Service of Canada*, R-146.

- Bierhoff, H.W. y Klein, R. (1990). Conducta prosocial. En M.W. Hewstone, W. Stroebe, J.P. Codd y G.M. Stephenson (Eds.), *Introducción a la psicología social: una perspectiva europea*. Barcelona: Ariel.
- Borritz, M., Rugulies, R., Bjorner, J.B., Villadsen, E., Mikkelsen, O. y Kristensen, T.S. (2007). Burnout among employees in human service work: design and baseline findings of the PUMA study. *Scandinavian Journal of Public Health, 34* (1), 49-58.
- Bowers, L., Carr-Walker, P., Allan, T., Callaghan, P., Nijman, H. y Paton, J. (2006). Attitude to personality disorder among prison officers working in a dangerous and severe personality disorder unit. *International Journal of Law and Psychiatry, 29*, 333-342.
- Brondolo, E., Masheb, R., Stores, J., Stokhammer, T., Tunick, W., Melhado, E., Karlin, W., Schwartz, J., Harburg, E. y Contrada, R.J. (1998). Anger-related traits and response to interpersonal conflict among New York city traffic agents. *Journal of Applied Social Psychology, 28* (22), 2089-2118.
- Brookings, J.B., Boltob, B., Brown, C.E. y McEvoy, A. (1985). Self-reported job burnout among female human service professionals. *Journal of Occupational Behaviour, 6*, 143-150.
- Brough, P. y Williams, J. (2007). Managing occupational stress in a high-risk industry. Measuring the job demands of correctional officer. *Criminal Justice and Behavior, 34* (4), 555-567.
- Buendía, J. y Riquelme, A. (1995). Burnout, factores de estrés y locus de control en un grupo de vigilantes de instituciones penitenciarias. *Ansiedad y Estrés, 1* (2), 195-204.
- Buunk, B.P. y Schaufeli, W.B. (1993). Burnout: A perspective from social comparison theory. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (págs. 53-69). Londres: Taylor and Francis.
- Caballero, M.A., Bermejo, F., Nieto, R. y Caballero, F. (2001). Prevalencia y factores asociados al burnout en un área de salud. *Atención Primaria, 27* (5), 313-317.
- Cardenal, V. y Alonso, J. (2005). Un estudio sobre la incidencia del burnout en el Centro Penitenciario de Huelva. *Apuntes de Psicología, 23* (2), 151-160.
- Carlson, J., Anson, R. y George, T. (2003). Correctional Officer burnout and Stress: Does Gender Matter? *The Prison Journal, 83* (3), 277-288.
- Carlson, J. y George, T. (2006). Burnout among Prison caseworkers and Corrections Officers. *Journal of Offender Rehabilitation, 43*, 3.
- Chacón, F., Vecina, M.L., Barrón, A. y De Paul, M.P. (1999). Burnout en voluntarios que trabajan con pacientes de Sida O Cáncer. *Clínica y Salud, 10* (2), 137-150.
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. Nueva York: Praeger.
- Cherniss, C. (1985). *Staff burnout: job stress in human services*. Beberly Hills: Sage.
- Cherniss, C. (1993). The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (págs. 135-149). London: Taylor and Francis.

- Cox, T., Kuk, G. y Leiter, M. (1993). Burnout, health, work stress, and organizational healthiness. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (págs. 177-193). Londres: Taylor and Francis.
- Crespo, J.L. (2002). Etiología del síndrome Burn-Out en los trabajadores penitenciarios en España. *ATIP, 1*.
- Daniel, E. y Pérez, A. (1999). *El burnout en el médico*. Nueva York: Lab Smithkline Beecham.
- De Diego, N., Durán, M.A., Rius, M.J. y Enríquez, F.J. (1997). El estrés asistencial ("burnout") en los funcionarios de vigilancia penitenciaria. En *Boletín Criminológico, 26*. Málaga: Instituto Universitario Andaluz de Criminología.
- Durán, M.A., Extremera, N. y Rey, L. (2001). Burnout en profesionales de la enseñanza: un estudio en educación primaria, Secundaria y Superior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 17 (1)*, 45-62.
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Elloy, D.F., Terpening, W. y Kohls, J. (2001). A causal model of burnout among self-managed work team members. *The Journal of Psychology, 135 (3)*, 321-334.
- Farber, B.A. (1983). Introduction: A critical perspective on burnout. En B.A. Farber (Ed.), *Stress and burnout in the human service professions* (págs. 1-20). Nueva York: Pergamon Press.
- Ferrel, S.W., Morgan, R.D. y Winterowd, C.L. (2000). Job satisfaction of mental health professionals providing group therapy in state correctional facilities. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology, 44*, 232-241.
- Flanagan, N.A. y Flanagan, T.J. (2002). An Analysis of the relationship between job satisfaction and job stress in correctional nurses. *Research in Nursing and Health, 25*, 282-294.
- Forney, D.S., Wallace-Schutzman, F. y Wiggers, T.T. (1982). Burnout among career development professionals: Preliminary findings and implications. *Personal and Guidance Journal, 60*, 435-439.
- Ford, D.L., Murphy, C.J. y Edward, K.L. (1983). Exploratory development and validation of a Perceptual Job burnout Inventory. *Psychological Reports, 52*, 995-1006
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues, 30 (1)*, 159-165.
- Freudenberger, H.J. (1975). The staff-burnout syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice, 12*, 73-83.
- García, C. (2006). Una aproximación al concepto de cultura organizacional. *Universitas Psicológicas, 5 (1)*, 163-174.
- García, M. (1992). Escala para evaluación del burnout profesional. *Anales de psicología, 8 (1-2)*, 1992.
- García, J.M. (2007). *Estudio sobre variables de personalidad y organizacionales que influyen en el burnout en los trabajadores de un Hospital Psiquiátrico Penitenciario*. Tesis Doctoral. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- García, J.M. y Herrero, S. (2008). Variables sociodemográficas y burnout en una muestra multiocupacional del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. *Apuntes de Psicología, 26 (3)*, 459-477.

- García, J.M., Herrero, S. y León, J.L. (2007). Validez factorial del MBI en una muestra de trabajadores del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. *Apuntes de Psicología*, 25 (2), 157-174.
- Garland, B. (2004). The impact of Administrative Support on Prison Treatment Staff burnout: An exploratory Study. *The Prison Journal*, 84 (4), 452-471.
- Gillespie, D.F. y Numerof, R.E. (1984). *The Gillespie-Numerof Inventory: Technical manual*. St. Louis: Washington University.
- Gil-Monte, P.R. (2001). Falta de reciprocidad en los intercambios sociales como antecedente del síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*) en profesionales de enfermería: un estudio longitudinal. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 11 (1), 21-31.
- Gil-Monte, P.R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) en una muestra de policías municipales. *Salud Pública de México*, 44 (1), 33-40.
- Gil-Monte, P.R. (2003). *La evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de la salud: validación test-retest del "Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el trabajo en profesionales de la salud" (CESQT_PS)*. Memoria no publicada del proyecto de investigación PI-041/2003, subvencionando por la Escuela Valenciana de Estudios para la Salud (EVES). Conselleria de Sanitat (Generalitat Valenciana).
- Gil-Monte, P.R. (2005a). *El Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)*. Madrid: Pirámide.
- Gil Monte, P.R. (2005b). Factorial Validity of the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) among Spanish professionals. *Revista Saúde Pública*, 39 (1), 1-8.
- Gil-Monte, P.R. (2005c). El síndrome de quemarse por el trabajo: una perspectiva histórica. En *Quemarse en el trabajo (burnout)* (págs. 37-73). Zaragoza: Egido.
- Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gil-Monte, P.R., Peiró, J.M. y Valcárcel, P. (1996). Influencia de las variables de carácter sociodemográfico sobre el burnout: un estudio en una muestra de profesionales de enfermería. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 6 (2), 43-63.
- Gil-Monte, P.R., Peiró, J.M. y Valcárcel, P. (1998). A model of burnout process development: An alternative from appraisal models of stress. *Comportamento Organizacional e Gestao*, 4 (1), 165-179.
- Golembiewski, R.T. y Munzenrinder, R.F. (1983). *Phases of burnout: Development in concepts and applications*. Nueva York: Preager.
- Greene, G. (1960). *Un caso acabado*. Barcelona: Seix Barral, 1986.
- Grossi, E.L. y Berg, B.L. (1991). Stress and job dissatisfaction among correctional officers: an unexpected finding. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 35, 73-81.
- Guerrero, E. y Castro, F. (2001). *Burnout o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado*. Badajoz: Universidad de Extremadura.
- Guillén, J.C. y Santamaría, E. (1999). Evaluación del nivel de burnout en una muestra de trabajadores del área de Tratamiento de un Centro Penitenciario. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 1, 68-72.

- Gulotta, K.C. (1987). Factors affecting nursing practice in a correctional health care setting. *Journal of Prison and Jail Health*, 6, 3-22.
- Haack, M. y Jones J.W. (1983). Diagnosing burnout using projective drawings. *Journal Psychosocial Nursing Mental Health Services*, 21 (7), 8-16.
- Harrison, W.D. (1983). A social competence model of burnout. En B.A. Farber (Ed.), *Stress and burnout in the human services professions* (págs. 29-39). Nueva York: Pergamon Press.
- Hernández, L. (2004). *El burnout en los funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario*. Tesis Doctoral. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Hernández, L., Fernández, B., Ramos, F. y Contador, I. (2006a). Burnout, expectativas de control y afrontamiento en un grupo de funcionarios de prisiones. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 11 (3), 125-146.
- Hernández, L., Fernández, B., Ramos, F. y Contador, I. (2006b). El burnout en los funcionarios de Vigilancia Penitenciaria. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6, 599-611.
- Hobfoll, S. E. (1998). *Stress, culture, and community: The psychology and philosophy of stress*. Nueva York: Plenum Press.
- Hobfoll, S.E. y Freddy, J. (1993). Conversation of resources: A general stress theory applied to burnout. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (págs. 115-129). Londres: Taylor and Francis.
- Hochschild, A.R. (1983). *The managed heart. Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Jansen, P., Jonge, J, y Bakker, A. (1999). Specific determinant of intrinsic work motivation. *Journal of Advanced Nursing*, 29, 1360-1369.
- Jenneau, M. y Armelius, K. (2000). Self-Image and burnout in psychiatric staff. *Psychiatric Mental Health Nursing*, 7 (5), 399-406.
- Jones, J.W. (1980). *The Staff burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP)*. Park Ridge, Illinois: London House.
- Keinan, G. y Malach-Pines, A. (2007). Stress and burnout among prison personnel. *Criminal Justice and Behavior*, 34 (3), 380-398.
- Le Blanc, P.M. Bakker, A.B., Peeters, M.C., Heesch, N.C., y Schaufeli, W.B. (2001). Emotional job demands and burnout among oncology care providers. *Anxiety, Stress, and Coping*, 14, 243-263.
- Leiter, M.P. (1993). Burnout as a development process: consideration of models. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: recent developments in theory and research* (págs. 237-250). Washington DC: Hemisphere.
- Masclat, G. y Mineure, S. (1999). The relationship between the burnout and self esteem among prison warden. *D'Asq Encephale*, 25 (5), 450-460.
- Maslach, C. (1978). Job burnout: How people cope. *Public Welfare*, 36, 56-58.
- Maslach, C (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12 (5), 189-192.
- Maslach, C. y Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspective. *Applied Review Psychology*, 7, 63-74.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). The measurement of experience burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12, 837-851.

- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (2ª Ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1997). *MBI-Inventario Burnout de Maslach (Manual). Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial*. Madrid: TEA.
- Maslach, C. y Leiter, M.P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C. y Pines, A. (1977). The burnout syndrome in day care setting. *Child Care Quarterly*, 6, 100-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. y Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.
- Matthews, D.B. (1990). A comparison of burnout in selected occupational fields. *The Career Development Quarterly*, 38 (3), 211-216.
- Meier, S. (1984). The construct validity of burnout. *Journal of Occupational Psychology*, 57, 211-219.
- Melamed, S., Kushnir, T. y Shirom, A. (1992). Burnout and risk factor for cardiovascular diseases. *Behavioral Medicine*, 18, 53-60.
- Moreno, B., Bustos, R., Matallana, A. y Miralles, T. (1997). La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 13 (2), 185-207.
- Moreno, B., Rodríguez, A., Garrosa, E., y Morante, M. (2005). Breve historia del burnout a través de sus instrumentos de evaluación. En *Quemarse en el trabajo (burnout)* (págs. 161-183). Zaragoza: Egido.
- Morgan, R.D., Van-Haveren, R. y Pearson, C.A. (2002). Correctional officer burnout: Further analysis. *Criminal Justice and Behavior*, 29, 144-160.
- Naude, J. y Rothmann, S. (2003). The validation of the Maslach Burnout Inventory-Human Survey for emergency workers in gauteng. *6th Annual Conference of the Society for Industrial/Organisational Psychology*, Johannesburg, 28 de junio 2003.
- Oliver, C. (1993). *Análisis de la problemática de estrés en el profesorado de enseñanza media: el burnout como síndrome específico*. Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Madrid.
- Otero-López, J.M., Santiago, M.J., Castro, B., Pardiñas, C., Mirón, L. y Ponte, D. (2006). *El estrés laboral y burnout en profesores de Enseñanza Secundaria*. Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela.
- Perlman, B. y Hartman, E.A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35 (4), 283-305.
- Peternelij-Taylor, C.A. y Johnson, R.L. (1995). Serving time: Psychiatric mental health nursing in corrections. *Journal of Psychosocial Nursing*, 33, 12-19.
- Pines, A., Aronson, E. y Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. Nueva York: Free Press.
- Pines, A. y Kafry, D. (1982). Coping with burnout. En J.W. Jones (Ed.). *The burnout syndrome: Current research, theory, interventions* (págs. 139-150). Park Ridge, Illinois: London House Press.
- Raadeke, T.D., Granzky, T.L. y Warren, A. (2000). Why coaches experience burnout: A commitment perspective. *Journal of Sport & Exercise Psychology*, 22, 85-105.
- Revicki, D.A., Harold, M., May, H. y Whytley, T.W. (1991). Reliability and validity of the Work-Related Strain Inventory among health professionals. *Behavioral Medicine*, 17 (3), 11-20.
- Rotter, J.B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control

- of reinforcement. *Psychological Monographs*, 80, 1-28.
- Rupert, P.A. y Morgan, D.J. (2005). Work settings and burnout among professional psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 36, 544-550.
- Salanova, M. y Schaufeli, W.B. (2005). La ilusión por el trabajo (engagement) ¿El lado positivo del burnout? En Varios Autores, *Quemarse en el trabajo (burnout)* (págs. 73-93). Zaragoza: Egido.
- Sánchez, F. y Álvarez, N. (2001). Estudio sobre el burnout en el C.P. de Albacete. *Boletín de ATIP*, 3, 10-15.
- Sand, G. y Miyakazi, A.D. (2000). The impact of social support on salesperson burnout and burnout components. *Psychology and Marketing*, 17 (1), 13-26.
- Schaufeli, W.B. y Peeters, M.C.W. (2000). Job stress and burnout among correctional officers. A literature review, *International Journal of Stress Management*, 7 (1), 19-49.
- Sección Sindical de ACAIP-Asturias (2005). *Estudio sobre la incidencia del burnout en los funcionarios de vigilancia (V1) en el centro penitenciario de Villabona*. Documento recuperado de http://www.acaip.info/info/burnout_2.html.
- Shiron, A. (1989). Burnout in work organizations. En C.L. Cooper y I. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (págs. 25-48). Nueva York: Wiley and Sons.
- Tellier, C., Mileto, J. A., Dowden, C. y Vuong, B. (2001). Profile of Correctional Officer Recruits. *Research Report R-103*. Correctional Service of Canada.
- Tellier, C. y Serin, D. (2001). The role of Staff in Effective program delivery in Compendium. *Correctional Service of Canada*, 1, 174-184.
- Thompson, M.S., Page, S.L. y Cooper, C.L. (1993). A test of Caver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress Medicine*, 9, 221-235.
- Thorpe, G.L., Righthand, S. y Kubik, E.K. (2001). Brief report: Dimensions of burnout in professionals working with sex offenders. *Sexual Abuse: A Journal of Research and Treatment*, 13, 197-203.
- Topa, G. y Morales, J. (2005). Determinantes específicos de la satisfacción laboral, el burnout y sus consecuencias para la salud: un estudio exploratorio con funcionarios de prisiones. *International Journal of Psychology Therapy*, 5 (1), 71-81.
- Triplett, R., Mulling, J. y Scarborough, K. E. (1999). Work-related stress and coping among correctional officers: Implications from organizational literature. *Journal of Criminal Justice*, 24, 291-308.
- Valverde, J. (1996). *Consecuencias de la prisión*. Seminario del Instituto Andaluz Interuniversitario de Criminología. Universidad de Sevilla.
- Wacquant, L. (2000). *Las cárceles de la miseria*. Madrid: Alianza Editorial.
- Winnubst, J.A. (1993). Organizational structure, social support and burnout. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (págs.151-162). Washington DC: Hemisphere.
- Yocum, R., Anderson, J., Davigo, T. y Lee, S. (2006) Direct-supervision and remote-supervision jails: a comparative study of psychosocial factors. *Journal of Applied Social Psychology*, 36 (7), 1790-1812.
- Zellars, K.L. y Perrewé, P.L. (2001). Affective personality and the content of emotional social support: Coping in organizations. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 459-467.