



Director: Per Stangeland
Coordinadora: Ana Isabel Cerezo Domínguez
Publicado por la Sección de Málaga del IAIC
Facultad de Derecho, Universidad de Málaga
Campus de Teatinos, 29071 MÁLAGA
Tel: (95) 213 23 25 - Fax: (95) 213 22 42
Depósito legal: MA 857/1996 ISSN: 1137-2427
Internet: [Http:// www.gen.com/ emn/ crimi](http://www.gen.com/emn/crimi)

La gran parte de los estudios realizados sobre la cárcel se concentra en los reclusos. Este boletín se dedica a un tema menos estudiado: los funcionarios que trabajan allí. La segregación del mundo externo, y el desconocimiento generalizado de cómo son las instituciones penitenciarias, repercute en su identificación con el trabajo, su satisfacción laboral y la intensidad del desgaste mental que puede conllevar el contacto diario con los presos y la administración superior. El presente estudio psicológico ha conseguido una tasa de respuesta muy moderada, y por eso puede ser difícil sacar conclusiones contundentes de él. Sin embargo, por el escaso conocimiento existente sobre los funcionarios de prisiones merece su publicación en esta serie.

El stress asistencial («Burnout») en los funcionarios de prisiones

El estudio de los funcionarios de prisiones parece especialmente significativo debido a las peculiares condiciones en que han de desarrollar su trabajo: masificación de los centros, escasez de medios humanos y materiales, burocratización, falta de colaboración por parte de los reclusos, y por supuesto escasas posibilidades de reeducación de los mismos. En definitiva, han de afrontar una serie de problemas que además ven acentuado su coste personal al verse enmarcados en un contexto de incompreensión de una sociedad que no quiere verse implicada en la ejecución de las penas que ella misma ha impuesto y que prefiere mantenerse alejada tanto de la realidad de los delincuentes como de la realidad de estos funcionarios, aún siendo la beneficiaria real de todo ello.

El objetivo de la investigación es establecer relaciones entre la implicación en el trabajo, satisfacción laboral y compromiso organizacional, por una parte, y el grado de stress asistencial, «Burnout» (SA), un fenómeno definido en el cuadro de la página 2, por otra. Las variables implica-

ción, satisfacción laboral y compromiso organizacional se consideran predictores del desgaste laboral.

La **implicación** hace referencia al grado en que una persona se identifica psicológicamente con su trabajo.

La **satisfacción laboral** es entendida como un proceso que tiene en cuenta tanto factores individuales como organizacionales, reflejando las necesidades del empleado, sus expectativas, las características de la tarea, información y características contextuales, ámbito de acción de la organización, etc. A pesar de que satisfacción e implicación son constructos relacionados con aspectos específicos del trabajo, se diferencian en que la primera es un estado emocional ligado a la experiencia laboral en un trabajo concreto, mientras la segunda consiste en un estado cognitivo relacionado con la identificación psicológica con el trabajo.

El **compromiso organizacional** (CO) se define como un estado psicológico que expresa el deseo, la necesidad y la obligación/deber que siente el trabaja-

Autores:

Noemi de Diego Cuevas
María Auxiliadora Durán
M^a José Rius Díaz
Fco. José Enríquez Llagas

dor de colaborar y permanecer en la organización. Su naturaleza multidimensional implica que la identificación del trabajador con la organización sea resultado de estos tres estados psicológicos, diferentes pero no excluyentes entre sí.

En la literatura científica numerosos estudios describen, por un lado, relaciones negativas entre implicación y satisfacción laboral y SA, y por otro, altas correlaciones entre dichas variables y CO; con base a tales resultados, en esta investigación se pretende integrar todos los constructos referidos en un mismo modelo.

Así planteamos que :

-El fenómeno del SA va a estar presente entre los funcionarios que trabajan en Instituciones penitenciarias.

-La implicación en el trabajo, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional mantienen una relación inversa con el SA.

ESTRES LABORAL ASISTENCIAL : SINDROME DE "ESTAR QUEMADO".

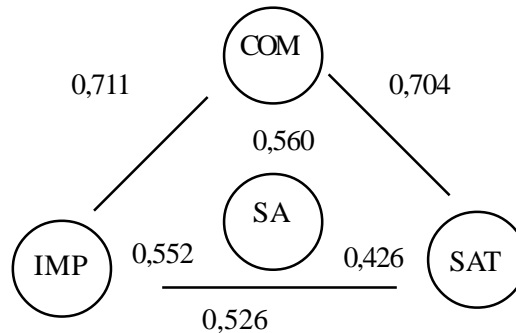
En general, se denomina estrés ocupacional a la tensión o ansiedad producto de la reacción del individuo ante las demandas físicas o psíquicas inherentes a su puesto o a la falta de ajuste entre el individuo y su entorno laboral. Si esta situación se prolonga puede aparecer el desgaste laboral, sobre todo en profesiones de "servicios humanos" (enseñanza, enfermería, trabajo social, etc.), en las cuales los profesionales han de responder constantemente a demandas de los usuarios. Así, este síndrome es prototípico de individuos que "trabajan con personas" y parece consecuencia de la tensión emocional crónica y del esfuerzo realizado en el trato permanente con personas problemáticas o que tienen problemas, pudiendo ser considerado como una modalidad específica de estrés laboral: estrés laboral asistencial.

Para Maslach y Jackson (1986) el SA constituye un síndrome cuyos síntomas son agotamiento emocional o desgaste emocional, y que hace referencia a los sentimientos de estar emocionalmente agotado por el contacto con otras personas, a la falta de recursos emocionales y al sentimiento de que nada puede ofrecerse al otro, despersonalización (dureza o insensibilidad ante los usuarios) y reducción de rendimiento (disminución del sentimiento de competencia y capacidad de logro, esto es, una autoevaluación negativa). Por otra parte, ello da lugar a la aparición de actitudes negativas hacia el trabajo y la vida en general.

-Las personas que ocupen puestos en los que hayan de relacionarse muy directamente y durante mucho tiempo con los internos y a la vez tengan poca capacidad de intervenir en las decisiones que se

Cuadro de correlaciones entre las variables

Variabes	Media	Desviación
IMP- Implicación	2,46	0,63
SAT- Satisfacción	2,35	0,65
COM- Compromiso	2,54	0,72
SA- Stress asistencial	3,02	0,62



toman sobre ellos, así como aquellas que estén en posiciones intermedias entre la administración del centro y los internos (jefes de servicio), padecerán un mayor grado de SA.

-La formación del funcionario mostrará una relación inversa con el nivel de SA.

RESULTADOS

A) Perfil social de la muestra.

La media de edad es de 34,6 años; en cuanto al estado civil, la mayoría de nuestra muestra afirma estar casada (57,8%), mientras que el 29,4% indica que permanece soltero/a. De los 47 sujetos que ofrecen información sobre la diplomatura o licenciatura que poseen, el 14,7% tiene una licenciatura en Filosofía o Filología, un 9,8% es licenciado en Derecho y un porcentaje idéntico se diplomó como Graduado social o tiene otro tipo de carrera. Sendos porcentajes del 5,9% corresponden a la diplomatura de Magisterio y a la licenciatura en Psicología.

La media de antigüedad en Instituciones penitenciarias es de 9,2 años, con una desviación de 5,96 años, y la media de antigüedad en el desempeño de su puesto de trabajo es de 5,68 años, mostrando una desviación de 4 años. Ya que las desviaciones típicas presentan en relación a las medias una gran variabilidad de los datos, hemos de señalar que respecto a la antigüedad en la institución la mediana es 8 años y la correspondiente a la antigüedad en el puesto es de 4 años.

En cuanto a la motivación para acceder a este trabajo predominan fuertemente los motivos de tipo económico. Sobre esta cuestión se preguntó de modo que los encuestados pudiesen reflejar por orden las tres razones por las que iniciaron su trabajo en Instituciones penitenciarias. Así, como primer motivo el 64,8% indicó que necesitaba trabajo; al 13,6% le impulsó el carácter estable del puesto; un 14,8% menciona el horario y otros motivos, y sólo el 6,8% manifestó que le interesaba el medio penitenciario.

METODO

La investigación se ha realizado con el total de la plantilla de funcionarios de la prisión de Alhaurín de la Torre (Málaga) (445), contando en todo momento con la cooperación tanto de la dirección de la prisión de Alhaurín como de los sindicatos del centro.

Los cuestionarios fueron introducidos en los casilleros individuales, adjuntándose una carta informativa sobre los objetivos de la investigación e instrucciones sobre su devolución; la participación ha sido voluntaria y anónima.

La recogida de datos se vio interrumpida por motivos burocráticos. Estas circunstancias influyeron en la tasa de respuesta (22,9%), si bien es cierto que en general la tasa de respuesta en estudios sobre esta población no suele ser muy elevada. No obstante, somos conscientes de las limitaciones que conlleva haber obtenido una tasa de respuesta tan escasa en relación a la representatividad de la muestra y a las posibilidades de generalización de los resultados.

Nuestra muestra se compone de 102 sujetos (el 22,9% del total de la plantilla compuesta por 445 personas), 86 varones (84,3%) y 10 mujeres (9,8%).

El cuestionario fue construido "ad hoc" para esta investigación y recoge ítems adaptados al MBI desarrollado por Maslach y Jackson.

B) Datos descriptivos

En el cuestionario se incluían una serie de preguntas bajo la denominación de "Otras cuestiones" cuyos resultados más relevantes resumimos a continuación:

- Respecto a la situación laboral, el 81.1% de los encuesta-

dos manifiesta que nunca o casi nunca recibe valoraciones sobre su trabajo; de hecho, el 61.1% considera que no mantiene una comunicación fluida con sus superiores. Por otro lado, el 53.6% señala estar sobrecargado de trabajo, mientras que el 66.3% se siente preparado para desempeñar sus funciones. Con bastante frecuencia se trabaja en equipo (51.5%) y las relaciones laborales con los compañeros son consideradas como regulares por un 39.8% de los funcionarios, en contraposición al 49% que las califica como buenas.

- En relación a posibles consecuencias negativas de su trabajo a nivel personal o familiar, a la mayor parte (66'6%) es un tema que le preocupa con frecuencia, aunque este hecho no suele limitar sus salidas en la ciudad.

- Al preguntar por las relaciones con los internos las respuestas tienden a describirlas como frías y distantes frente a cálidas y próximas.

- En cuanto a la reinserción, la puntuación obtenida muestra una clara tendencia a considerarla como imposible.

- En opinión de los funcionarios la situación de las cárceles se halla más cercana a ser considerada como pésima en contraposición a óptima, y además en estado de no evolución.

- Existe una clara tendencia a considerar la delincuencia como un comportamiento aprendido más que innato.

Por último, presentamos algunos datos interesantes extraídos de los ítems incluidos en las distintas escalas del cuestionario.

- El 76.2% de los funcionarios entrevistados indica que nunca o casi nunca le resulta satisfactorio dedicar a su trabajo la mayor parte de su tiempo. Asimismo el 92'1% no está satisfecho con las posibilidades de promoción interna. Habitualmente al 67.9% no le satisface el conjunto

de actividades que realiza en su trabajo. El 79.5% no considera satisfactorio el reconocimiento que la sociedad concede a su trabajo.

- La mayoría de los encuestados (71.3%) se siente poco o nada identificado con las metas y valores vigentes en las instituciones penitenciarias.

C) Sugerencias dadas por los funcionarios

Un análisis del contenido del apartado "sugerencias" pone de manifiesto los siguientes aspectos:

-Una queja frecuente es que no hay mucha comunicación entre las personas que ocupan puestos de categoría básica y la dirección del establecimiento.

"No existe comunicación entre todos los que trabajamos en el centro y el resto de los profesionales. Hay un total desconocimiento por parte de la Dirección del trabajo que desempeñamos cada uno de nosotros".

-Por otra parte, los funcionarios de interior (vigilancia) se muestran descontentos con el hecho de que el equipo de tratamiento no les tome en cuenta a la hora de tomar decisiones respecto de los internos, por más que, según señalan, son ellos los que más tiempo pasan con los reclusos y siguen más de cerca su evolución.

"Tiene que haber más relación entre los componentes de Instituciones; que se nos valore y tengan en cuenta la opinión de los funcionarios de interior, ya que somos los que verdaderamente conocemos a los internos pues estamos en contacto con ellos, ya que el equipo técnico sólo los ve en las entrevistas".

"La Dirección General debería estar ocupada por personas que sintieran este trabajo, no por políticos que lo único a lo que aspiran es a ganar más dinero y a que les deban favores otros

como ellos; les da igual como vaya la prisión, simplemente es necesario que no les plantees algún problema o que no trates de decirles que se confunden en algo, pues entonces ya eres su enemigo, tratas de quitarles su 'sillón'; siento vergüenza oyendo al director mintiendo en entrevistas”.

-También aparecen comentarios en relación a la escasez de medios humanos y materiales, situación que se complica dada la gran masificación de las cárceles :

“Hay que aumentar el número de funcionarios de interior, no deberían trabajar sólo dos funcionarios en un módulo de 140 internos. Es necesario aumentar la seguridad, aumentar el número de medios de trabajo, y que exista un reconocimiento profesional y social del funcionario”.

-Por otra parte, los comentarios señalan la necesidad de adecuar los trabajos realizados por los reclusos a la vida laboral exterior, ya que esta adaptación facilitaría la reinserción posterior de los internos.

“La única reinserción posible se tiene que dar en la calle, escuelas, en la educación de las familias y los hijos y en la prisión mediante cursos, talleres y escuela”.

“ Es necesario el trabajo efectivo y obligatorio para todos los internos con remuneración económica no abonada con redenciones de pena, así como que disfruten de mayor tiempo de comunicación con su familia”.

- Referencias a la escasez de ayuda post-penitenciaria.

«Es necesario emplear métodos terapéuticos de reinserción social en las prisiones, así como que también se les ofrezca esta posibilidad una vez puestos en libertad”.

-Finalmente, se incluyen algunos comentarios que niegan la posibilidad de lograr la rehabilitación y reinserción social de los internos :

“No creo en la reinserción, no existe, es un bulo que queda muy bonito”.

“No creo en la reinserción, las cárceles tienen que cumplir su último objetivo que es aislar la delincuencia”.

CONCLUSIONES

En relación a las hipótesis planteadas en este estudio, y teniendo en cuenta las limitaciones que conlleva haber obtenido una tasa de respuesta del 22,9%, podemos señalar lo siguiente:

- La puntuación media de SA para la muestra es igual a 3,02, lo cual indica la presencia de SA en dicha muestra al ser la media de dicha escala de 2,5. Por tanto los datos apuntan la existencia de SA entre la población de funcionarios de prisiones.

- Se da una relación negativa entre actitudes organizacionales y SA.

- Por lo que se refiere al hecho de que los funcionarios de vigilancia pudiesen padecer mayor nivel de SA que los de tratamiento o de administración, los datos no han establecido diferencias significativas entre esta categoría y otros puestos. Los datos no parecen confirmar las hipótesis planteadas sobre el mayor nivel de SA en funcionarios de vigilancia o sobre el nivel de formación de los funcionarios.

- Finalmente la última hipótesis que relaciona el nivel de formación con el grado de SA tampoco se ve confirmada estadísticamente.

En relación con la tercera hipótesis, aunque los datos estadísticos no la corroboran, los comentarios recogidos en el apartado “sugerencias” del análisis cualitativo parecen indicar que las condiciones laborales de los funcionarios de interior propiciarían un

mayor nivel de SA; dichas condiciones (masificación de las cárceles, escaso número de funcionarios, no ser tenidos en cuenta en la toma de decisiones sobre los internos, etc.), aparecen en la literatura como factores importantes que hacen del trabajo del funcionario de vigilancia una tarea poco gratificante. No obstante, dado que el nivel de SA obtenido en el estudio no es muy elevado y la tasa de respuesta es baja puede ocurrir que los resultados no sean sensibles a esta diferencia en el grado de SA entre funcionarios de vigilancia y el resto del personal.

Con respecto a la cuarta hipótesis, en el nivel educativo básico (E.G.B.) sólo se incluía un sujeto, por lo cual las diferencias obtenidas entre este sujeto y el resto de los grupos no son tenidas en cuenta. Así no es posible comprobar si existe relación entre los niveles más bajos de educación y el SA.

El hecho de que la gran mayoría de los funcionarios entrevistados no hayan expresado una razón vocacional al elegir este tipo de trabajo junto a la inexistencia de un adecuado proceso de socialización, pueden llevar a que estos trabajadores no se identifiquen con los objetivos de la organización y, por tanto, la consecución o no de resultados positivos puede no afectarles, pudiéndose explicar, de esta manera, no haber hallado altos niveles de SA en esta muestra.

Por último resulta evidente que tanto la sociedad como la Administración Penitenciaria deberían prestar mayor atención a la situación de las prisiones españolas adoptando las medidas necesarias para que realmente se puedan alcanzar los objetivos legalmente establecidos, siendo un aspecto esencial para lograr dichos fines optimizar las condiciones laborales de los funcionarios de prisiones.