

Detección y tratamiento del Síndrome de Burnout en el sistema penitenciario de Jalisco

Lic. Psic. Heriberto Valdez Bonilla

Coordinador del Módulo de Atención Integral de la Dirección General De Prevención Y Readaptación Social Del Estado De Jalisco

RESUMEN

El personal de prisiones es señalado por la OMS como colectivo laboral vulnerable por la exposición a factores psicosociales de riesgo, considerando entre ellos, el Síndrome de Burnout. Por lo anterior, el objetivo de este trabajo fue detectar y disminuir la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal del sistema penitenciario de Jalisco.

Material y Métodos: se aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI), a una muestra ($n=1392$) no aleatoria de empleados de 13 centros penitenciarios de Jalisco, México. Al encontrar que el 42% de sujetos de la muestra, presentaba al menos un factor “quemado”, se desarrolló un esquema de atención que incluyó: Terapia breve, asesoría psicológica y un monitoreo regular de los factores psicosociales asociados al trabajo. El departamento, nombrado como Módulo de Atención Integral (MAI), es el primero en su tipo en el sistema penitenciario mexicano.

Resultados: Una segunda aplicación, luego de un año de instituida la atención al personal, mostró una reducción de hasta un 19% en al menos un factor, mientras que la prevalencia del Síndrome pasó de 4.1% a 3.3 %.

Como conclusión observamos que el esquema de atención tuvo un impacto positivo en la reducción de la prevalencia del Síndrome de Burnout.

Palabras clave: Burnout, Factores Psicosociales,

Maslach Burnout Inventory, Sistema Penitenciario.

ABSTRACT

The World Health Organization (WHO) considers that prison employees are a vulnerable occupational group due to its exposition to psychosocial factors, among them, the Burnout Syndrome.

OBJECTIVE: To detect the prevalence of Burnout in Jalisco's penitentiary system employees.

MATERIAL AND METHODS: The Maslach Burnout Inventory (MBI) has been applied to a non aleatory sample ($n=1391$), employees of 13 readaptation centers in Jalisco, Mexico. As a 42% of the sample where found “burned” in at least one factor, a preventive attention scheme was developed conformed by: Brief therapy, psychological assesment and regular monitoring of psychosocial job – related factors. The department, named “Módulo de Atención Integral” (MAI) is the first of its kind in México’s penitentiary system.

RESULTS: A second application revealed a 19% reduction in at least one factor, and a decrease from 4.1% to 3.3% in Burnout’s Syndrome prevalence.

CONCLUSIONS: The developed attention scheme had a positive impact, reducing the prevalence of Burnout.

Key words: Burnout, Psychosocial Factors, Maslach Burnout Inventory, Penitentiary System.

INTRODUCCIÓN

En Octubre de 2005, con el apoyo del entonces Director General, se inició en DIGPRES (Dirección General de Prevención y Readaptación Social) en el Estado de Jalisco, un diagnóstico institucional mediante la aplicación de más de 1500 inventarios para la evaluación de el síndrome de burnout, como un acercamiento a un problema hasta entonces no identificado entre el personal que trabaja en el sistema penitenciario de Jalisco.

El discurso del personal estaba caracterizado por una serie de quejas comunes y recurrentes, que denotaban actitudes negativas hacia el trabajo, indefensión y pasividad ante los problemas, etc.

Tradicionalmente, esta situación se asocia a lo que en sistema penitenciario es llamado el fenómeno de la “prisionalización” del personal, es decir, a la contaminación del personal con pautas de conducta que referían directamente a los grupos para y antisociales (pautas referentes al uso de caló, actitudes hacia la institución y sus autoridades).

El considerar que la generalidad del personal del sistema penitenciario es “corruptible” nos hizo preguntarnos si tendría algo que ver con el desgaste laboral, pues en nuestra experiencia directa, son pocos los casos identificables como corruptos, con franca intención de serlo. Una gran parte presentaban una notable laxitud en su desempeño de una manera poco conciente y justificada por quejas, irritabilidad, etc.

Hasta entonces se perseguía al empleado, se le sancionaba o se le fincaba una responsabilidad penal o al menos era la amenaza más común. Creímos que la presencia generalizada de esas ac-

titudes de aparente irresponsabilidad, tendrían más que ver con el desgaste del personal. Sin embargo se continuaba atendiendo solamente los casos que pusieran en riesgo a la institución, permitiendo que la problemática fuera detectada solamente en situaciones de crisis. Era preciso generar alternativas para atender al personal en etapas más tempranas, conocer el impacto de las disposiciones generales de trabajo en la salud mental de las personas que laboramos en esta institución.

Parte de esta labor ha sido encomendada al Módulo de Atención Integral, conformado actualmente por tres psicólogos.

Consideramos que en el contexto del manejo de Centros de Reclusión, el preocuparse por atender este síndrome es un asunto de seguridad institucional.

El síndrome de Burnout o de “quemarse por el trabajo” ha sido considerado por investigadores como el Dr. Bernardo Moreno (1991)¹ y el Dr. Pedro R. Gil Monte (2006)², como un riesgo laboral emergente. Es decir, los factores psicosociales implicados en las actividades laborales destinadas a atender personas, derivan de la actividad misma, lo que pone al individuo en una situación vulnerable para su estabilidad emocional, para su homeostasis, al estar sometido a una carga de stress negativo constante.

El síndrome ha sido caracterizado por diversos autores como la presencia de síntomas tales como: Cansancio emocional, Cinismo y Realización Profesional Baja (Maslach, 1986)³ Indolencia ante los problemas de los demás, falta o pérdida del sentido de la labor desempeñada, sentimientos de culpa (Gil – Monte, 2006)⁴, generando en el trabajador desde baja autoestima laboral y sentimientos de impotencia ante los problemas organizacionales, hasta depresiones severas y cuadros psicosomáticos del tipo de la hipertensión.

Una rápida mirada a los equipos de trabajo en el sistema penitenciario, nos da la visión de la prevalencia de estas características en muchos elementos de seguridad y custodia y en el personal administrativo, jurídico y técnico.

La actividad del servidor público, del profesionalista y del directivo dentro del sistema penitenciario, enfrenta a la persona a situaciones que no se viven en ningún otro ámbito laboral, sea este en la iniciativa privada o en otras instituciones gubernamentales.

La Organización Mundial de la Salud, (Kortum, 2008)⁵ considera que el trabajador penitenciario conforma un grupo expuesto a riesgos psicosociales, por el hecho de estar en contacto con la conducta del delincuente, además de los sentimientos de amenaza e inseguridad, generados por la sobre población penitenciaria, la insuficiencia de recursos materiales y humanos y el descrédito de la opinión pública hacia el sistema. Atender estos aspectos es también un asunto de seguridad que a la par de eficientar el trabajo, debe tender a constituir una visión ética y profesional que proteja al servidor público del sistema penitenciario con un “blindaje psicosocial”.

Específicamente en México, un estudio comparativo de varios colectivos laborales realizado por Juárez, A.(2008)⁶ mostró que: “los empleados de reclusorio y las enfermeras de cardiología tuvieron significativamente más hastío psíquico, menos autoeficacia y menos complacencia en relación a los demás grupos, mientras que los operativos fueron los de mayor ansiedad y los administrativos los de agotamiento significativamente más bajo”, confirmando con ello la apreciación general de la OMS en nuestro país.

En lo que respecta ya más específicamente al personal de prisiones, algunos estudios descriptivos han sido realizados principalmente en España. Topa Cantisano y Morales Domínguez (2005)⁷, con-

sideran importante el estudio del burnout en funcionarios de prisiones afirmando:

“...se trata de funcionarios públicos, pertenecientes a un sector laboral fuertemente sindicalizado y ajeno a ciertas prácticas de gestión de los recursos humanos propias de la empresa privada. No obstante los funcionarios de prisiones desempeñan una tarea de notable dificultad, que puede exigir una implicación emocional continuada y no exenta de conflictividad. En este contexto tan peculiar, el estudio de fenómenos como el síndrome de quemarse en el trabajo y la percepción de ruptura de contrato psicológico podría aportar sugerencias de interés. Ya otros autores habían propuesto vinculaciones entre ambos fenómenos, de modo directo (Leiter, 1999) o indirecto, como lo hace Cherniss (1980) cuando en el marco teórico del síndrome habla de un colapso de la mística profesional.”

Por otra parte, Hernández, L., Fernández, B., Ramos, F., Contador, I. (2006)⁸ coinciden en nuestra apreciación de las particularidades de este entorno de trabajo al afirmar: “Estos profesionales realizan su trabajo en un contexto laboral específico (penitenciario, distinto a muchos otros, por lo que se pone de manifiesto la necesidad de crear criterios normativos de referencia en esta ocupación para clasificar mejor a los sujetos en un nivel de síndrome de burnout”), al estudiar una muestra de trabajadores penitenciarios de España, reportando una prevalencia del 43.60% de la muestra.

Mención aparte tiene el estudio de García, J. (2008)⁹ al realizarlo en personal que atiende pacientes psiquiátricos sujetos a una pena privativa de libertad. Dicho estudio buscó establecer que personal presentaba mayor riesgo, siendo el personal de vigilancia el más afectado y el factor despersonalización, el más elevado.

Otro estudio que refiere un panorama semejante a lo encontrado en el personal del sistema Penitenciario de Jalisco, es el realizado en la prisión

de Alhaurín de la Torre, y referido por Gil – Monte P. (2006)², en una ponencia donde señala:

“En opinión de los trabajadores, la situación de las prisiones puede ser considerada pésima y sin visos de evolucionar. Los trabajadores se quejaron de la escasez de recursos humanos y materiales, lo que complicaba el desempeño de su trabajo por la gran masificación de las prisiones. En palabras del trabajador: «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»

Para algunos trabajadores la Administración, con sus leyes y normativas, es una de las principales fuentes del SQT, pues ha originado una crisis de identidad en el colectivo de trabajadores relacionada con la falta de consenso social sobre las funciones que deben desempeñar. Los trabajadores de prisiones deben compaginar las funciones de custodia y seguridad con las de tratamiento y rehabilitación, al tiempo que las denuncias por parte de los internos hacia los profesionales favorecen en éstos una actitud de recelo, desconfianza, desgana, cansancio, fatiga, y astenia. En ocasiones, perciben que la Administración se preocupa más por su imagen pública y por los internos que por ellos, que son sus empleados.

A esta visión contribuye el aumento de privilegios y derechos de los internos otorgados por los jueces. Tienen la sensación de estar entre la espada y la pared debido a algunas resoluciones judiciales”.

En esta ponencia sin embargo, las conclusiones solo proponen el abordar el problema en los niveles organizacional, interpersonal e individual de una forma integradora, pero no propone acciones específicas.

En un estudio realizado por la Agrupación de los Cuerpos de la Administración de Instituciones Penitenciarias (ACAIPI) en el reclusorio de Villabona, Asturias (2005)¹⁰, se encontró que el 74% del personal presentaba un nivel alto de Agotamiento Emocional, el 84.77% presentaba un índice alto de Despersonalización y el 97.35%, presentaba baja Realización Personal, sin embargo no menciona la prevalencia del Síndrome, sino se limita a decir: “Siendo del 65,56% el porcentaje de encuestados que presentaron niveles altos en las tres subescalas simultáneamente”, lo que contradice el dato proporcionado referente a la realización personal y la caracterización del síndrome consistente en altas puntuaciones en agotamiento y despersonalización junto a baja realización personal.

Por otra parte, la Confederación Sindical de Comisiones Obreras (CCOO) en España, refirió en el año 2000, una prevalencia del 77% en los funcionarios de prisiones en su Gaceta Sindical¹¹.

Finalmente citamos dos estudios: uno centroamericano, aplicado solamente a Psicólogos del Sistema Judicial Salvadoreño, trabajo presentado por Turcios, L. (2008)¹², en donde solo se describen los resultados obtenidos de la aplicación de la escala de Maslach y emite algunas recomendaciones del tipo: “Se deben Implementar políticas institucionales orientadas a prevenir o reducir el desarrollo de este tipo de problemáticas de salud mental entre los funcionarios del Órgano Judicial”, sin plantear acciones concretas.

Y por otra parte el estudio de Ruiz (2007)¹³ en donde hace un análisis muy amplio entre tiempo libre, burnout y otras variables describiendo sus correlaciones, sin establecer la prevalencia en sí de cada una de ellas. Este estudio fue hecho en un centro penitenciario de Bogotá, Colombia.

El estrés laboral es la causa más frecuente de manifestaciones patológicas en la salud y en el bienestar de los trabajadores penitenciarios, situa-

ción que repercute en la calidad del desempeño del servidor público, quien trabaja de forma directa problemáticas tan complejas de abordar, tales como violencia dirigida hacia los demás y hacia sí mismo, cuadros de ansiedad, falta de reconocimiento social, entre otras.

Considerando que el Síndrome de Burnout es una forma de enfrentar el estrés crónico, en el momento que aparece, no solo afecta al empleado que lo sufre, si no también a la institución para la cual trabaja. Ante la no intervención para abordar los componentes del síndrome para controlar tanto la exposición del personal y las fuentes de estrés, en la institución se percibirá un incremento del fenómeno de la prisionalización, la perdida de control de los centros penitenciarios, el agotamiento de equipos de trabajo, la pérdida de salud de los que trabajan para la salud de otros y el aumento de incidencias de crisis y riesgos de intentos suicidas entre el personal. Es de importancia vital desarrollar estrategias a nivel individual, colectivo y organizacional que nos permitan afrontar el problema en este tipo de instituciones.

En este sentido se pronunció el Dr. Angulo Rosas (2007)¹⁴ en la Cuarta Sesión del Ier. Foro “El Sistema Penitenciario Actual y Alternativas Para el Cambio” en 2007, al afirmar que una de las tareas de una verdadera reforma del sistema penitenciario en México es: “darle al empleado reconocimiento en su labor que es fundamental, dado que pues ellos, en ellos está mucho no solo la readaptación del interno, sino el bienestar de una sociedad y el desarrollo de un país...”.

El objetivo de este trabajo fue establecer la prevalencia del Síndrome de Burnout entre el personal penitenciario de Jalisco, diseñar e implementar un programa de intervención tanto preventiva como de tratamiento durante el lapso de un año, y volver a evaluar para observar si existían cambios en la prevalencia. Las primeras acciones implicarían la difusión de los conceptos y el proporcionar herra-

mientas básicas a nivel individual e interaccional al personal, para enfrentar la exposición constante a situaciones de stress dentro del espacio laboral.

MATERIAL Y METODOS

Se hizo un estudio de tipo test – retest en una muestra conformada de manera aleatoria y compuesta de 1391 empleados del sistema penitenciario con un único criterio de inclusión, que tuvieran al menos un año de laborar en el sistema penitenciario. La muestra estuvo conformada en un 78% de personal Operativo (Custodios) y un 22% por personal administrativo, técnico, jurídico y directivo, adscritos a los 11 centros penitenciarios de adultos y menores y a las áreas de Dirección General, Dirección Técnica y Casa de Reinserción Social. Los criterios de exclusión fueron solamente que tuviera menos de un mes en el sistema penitenciario y/o ser trabajador de la empresa de alimentos contratada por la institución, dada su poca involucración en la institución y el reducido horario en que prestan sus servicios. Se aplicó el Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1986)³ en su versión Catalana (Ferrando, J. y Pérez, J. 1996)¹⁵ que evalúa los ítems con una escala tipo likert que va de 0 = nunca, a 6 = todos los días. Se aplicó además, un cuestionario de datos sociodemográficos y de sintomatología asociada al stress, desarrollado por el Módulo de Atención Integral en donde se le pide al empleado que señale si presenta los síntomas enumerados en la lista. Los resultados se analizaron con el programa estadístico SPSS, versión 0.5.

El Maslach Burnout Inventory, desarrollado por Maslach & Jackson (1986)³, es el primer instrumento estandarizado que utilizamos para evaluar y medir la presencia del síndrome de burnout y consta de en tres subescalas que corresponden a indicadores de la presencia de este problema:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización (cinismo)

- Falta de realización personal y en el trabajo.

Sistema Penitenciario

El Sistema Penitenciario de Jalisco está conformado por diez centros para adultos y dos para menores, en donde las actividades se dividen a grandes rasgos en Directivas (Directores de Centro y Subdirectores de Vigilancia y Custodia), Operativas (Personal de Seguridad y Custodia), Técnicas (Profesionales de Medicina, Psicología, Trabajo Social, Psiquiatría, Abogados, Maestros), Administrativas (Administradores, Jefes de Personal y Secretarías), Servicios Generales y Mantenimiento (Ingenieros, Electricistas, Afanadoras, Choferes), que suman 3,256 empleados al momento de la investigación (2006 – 2007). El colectivo formado por el personal operativo es el de mayor exposición a riesgos psicosociales, tanto por el tiempo de exposición como por la cercanía del trabajador hacia los internos, además de que recae en ellos la contención de hechos violentos.

La aplicación fue hecha en dos ocasiones, a un año de distancia, a una muestra aleatoria de 1500 empleados del sistema penitenciario de Jalisco, con al menos un año de laborar para la institución, de esta muestra solo fue posible revalorar a 1392 empleados en la segunda aplicación, conformándose así la muestra definitiva, a quienes se les proporcionó directamente el inventario para que lo llenaran en grupos de 25 personas, dentro de los centros de trabajo. La muestra equivale al 45% del personal que labora en la Dirección General de Prevención y Readaptación Social.

Los individuos de la muestra presentaron una edad promedio de 38 años a la fecha de la segunda aplicación, la muestra estuvo conformada en un 58.11% de mujeres y un 41.9% de hombres, con una antigüedad promedio en el puesto de 9.6 años. Las funciones del personal se dividieron en dos grandes grupos: Operativos (personal de vigilancia y custodia) en el 83.17% de la muestra, y Técnicos

(Incluyendo en este rubro personal administrativo, técnico, jurídico, directivos y mandos medios) para el 16.83% de los encuestados. La escolaridad promedio de la muestra fue de Secundaria (50.79%), Estado Civil Casado (58.85%).

Adicionalmente se les preguntó sobre algunas molestias o padecimientos asociados al estrés, siendo el síntoma más referido el de "Dolor de Cabeza" (29.57%), seguido de "Gastritis" (22.99%) y se efectuaron entrevistas no estructuradas acerca de aquello que más les estresaba en el trabajo.

Entre las dos aplicaciones, se implementó un modelo de atención que abordó el nivel individual del problema, mediante terapia breve, cognitivo - conductual y asesoría psicológica individual a personal considerado como apático o problemático que fue detectado durante la aplicación del MBI e invitados a participar voluntariamente por parte del personal del Módulo.

Se impartieron además tres talleres en todos los centros, denominados "Identificando Burnout y Mobbing", "Asertividad" y "Motivación y estrés" para el personal, y para los directivos dos talleres denominados "Burnout" y "Habilidades de comunicación" a manera de sensibilización hacia el problema.

RESULTADOS

El diagnóstico inicial arrojó datos importantes respecto a la prevalencia de los componentes del Síndrome de Burnout dentro del sistema penitenciario. Nos dimos cuenta que los puntos críticos dentro del sistema, no siempre corresponden a los llamados "Centros Grandes", pues centros pequeños presentaron niveles altos en alguna de las subescalas de Agotamiento Emocional o Despersonalización.

La comparación de resultados nos dieron una idea de la evolución del problema, de esta manera: en

lo que respecta a Agotamiento Emocional, pudimos constatar que del nivel inicial de 42% del personal situado en niveles medio y alto, se pasó a 23%

En lo que respecta a los niveles de Despersonalización, estos pasaron de un 36% de la muestra, situado inicialmente en niveles medio y alto, a un 27% en la segunda evaluación.

En lo referente a la Realización Personal, inicialmente, un 42% se encontraba en los niveles medio y alto, mientras que en la segunda evaluación encontramos que se redujo a un 39%

En la evaluación inicial, un 4.1% de los casos presentó Altos niveles de Agotamiento Emocional y Despersonalización con Baja Realización Personal, situación que define la presencia del Síndrome. En la segunda, solamente un 3.34% de la muestra reunió los criterios para Burnout, lo cual indica una reducción de 0.76% en la prevalencia del síndrome.

Si seguimos los criterios que manifiesta la Dra. Cristina Maslach (2008)¹⁶, en el sentido de que una sola de las categorías que se encuentre “quemada” es motivo suficiente para arrancar un programa preventivo, aún falta mucho por hacer, principalmente en el nivel interaccional y organizacional.

La presencia de esta problemática, a través de estas evaluaciones arroja algunos datos interesantes en los participantes: la presencia de Agotamiento Emocional fue más elevada en personas de sexo femenino y con funciones técnica administrativas. En lo que respecta al tiempo en la institución, la relación no sigue una proporción directa con la presencia del síndrome. Las personas con más antigüedad en la institución presentaron niveles más bajos que las personas con un promedio de 6 a 10 años de laborar en el sistema penitenciario.

A nivel organizacional, detectamos como principales fuentes de estrés en los establecimien-

tos penitenciarios las siguientes: Multiplicidad de autoridades (no existe una línea de autoridad, sino una red), multiplicidad de enfoques del ejercicio de la autoridad, enajenación del trabajo, falta de retroalimentación, falta de reconocimiento, falta de respaldo para el ejercicio de la autoridad y la toma de decisiones en los centros, falta de asertividad en el manejo de las relaciones de autoridad, sobresaturación de trabajo, programas externos y falta de personal, falta de manuales de procedimientos, y cultura de la sanción.

La dinámica del rumor, resulta ser la principal fuente de estrés a nivel interpersonal pues juega un papel de empoderamiento por el manejo de la información “de primera mano”, sin ser autentificada ni someterla a comprobación. Cambios de centro, de directivos, de carga horaria y de sanciones al personal, son los contenidos más recurrentes.

En el ámbito penitenciario, particularmente, es identificable como factor de riesgo, un fenómeno colectivo basado en el rumor, el cual basa su predominio en la mala comunicación, la falta de integración de equipo y un ejercicio no asertivo de la autoridad.

Los resultados hacen incapié en la característica colectiva que distingue este fenómeno en el sistema penitenciario, pues si bien la literatura existente resalta algunos tipos de acoso psicológico en los que una persona ejerce presión sobre otra, en nuestro medio el manejo del lenguaje jurídico en la rutina diaria, provoca un especial sentido de amenaza a las leyes, normas y reglamentos lo que las hace gravitar como guillotina sobre quienes trabajan en el sistema.

Otro efecto asociado a esto que señalamos es el que el personal comparte con el interno el sentimiento de ser sancionable y no es raro que se susciten conversaciones entre internos y personal en ese sentido, lo que denota cierto nivel de identificación que pasa desapercibido en la cotidianidad.

En posteriores trabajos hablaremos ampliamente de este proceso, baste aquí mencionarlo como un riesgo psicosocial característico de este contexto laboral, al parecer directamente relacionado con percepciones de inequidad.

DISCUSIÓN

El primer dato que llama la atención respecto a los resultados obtenidos, es la baja prevalencia del síndrome detectado en nuestra muestra, en comparación con los estudios de Hernández, L.,(2006)⁸ (prevalencia del 43.60%) la CCOO (2000)¹¹ (prevalencia del 77%) hechos con otras muestras de empleados de prisiones, mientras que la afectación de los factores que lo componen, presentan índices que se aproximan a los estudios citados.

Dentro de lo referido por Gil – Monte² respecto al personal de Alahurín, es evidente que la insuficiencia de personal, la falta de reconocimiento, la pérdida de sentido de la tarea y el sentimiento de inequidad son constantes que resulta interesante encontrar en los diferentes estudios citados, pues han sido realizados en contextos laborales en donde se cuentan con más recursos económicos y mejor soporte legal que en nuestro país, lo que nos hace centrar nuestra atención a un factor en común: La exposición del personal a las historias, confrontaciones y amenazas de los internos.

En ninguno de los estudios referidos se habla de un período de intervención, por lo que no existe un referente para hacer comparaciones. Sin embargo, en todos se llega a la necesidad de que exista una continuidad en acciones de intervención, sin proponer algunas en concreto.

Un punto en que coinciden los otros estudios hechos en personal penitenciario es en la especial atención que se debe poner a las características de la actividad que realiza el personal de prisiones y el peculiar contexto laboral en que se desenvuelve, de donde se infieren necesidades específicas

del personal. En lo que respecta al modelo de intervención, es pertinente afirmar que fue pensado en función de las necesidades detectadas durante el período de diagnóstico, sin embargo, tres años más tarde, Kawakami, N.(2008)¹⁷, al presentar una ponencia referente a las experiencias de intervención con más consistencia, haría referencia a un modelo propuesto en base a la evidencia de intervención con que se contaba hasta el momento: Grupos psicoeducativos (personal), asesoría psicológica de tipo cognitivo conductual, formación de los grupos directivos en materia de riesgos psicosociales

Comparando con el abordaje del MAI que consistió en terapia breve de corte cognitivo - conductual, asesoría psicológica, un monitoreo regular de los factores psicosociales asociados al trabajo y grupos informativo – formativos para personal, mandos medios y directivos se confirmó la pertinencia del mismo y se mantiene hasta ahora.

El objetivo de intervenir de manera tal que tuviera un impacto positivo en el problema se cumplió parcialmente, sin definir claramente sus alcances al no contar con instrumentos que evalúen precisamente la eficacia de las medidas adoptadas. Consideramos que es necesario que se construyan instrumentos que sean conceptualizados no como diagnósticos, sino que surjan de la construcción de estrategias de evaluación.

CONCLUSIONES

El MAI (Módulo de Atención Integral) fue creado con el fin de fortalecer la salud integral de quienes trabajan al servicio de la readaptación social, a través de la atención psicológica otorgada en el Módulo de Atención Integral; y la implementación de acciones preventivas al interior de los establecimientos penitenciarios, de forma permanente.

Lo anterior destacó en ese momento al Módulo como el primero en su tipo dentro del sistema penitenciario del país, ya que ningún otro Estado

cuenta con este servicio para su personal a todos los niveles (el estado de Colima consigna el servicio dirigido para los “empleados problema” detectados por instancias de mando).

Sin embargo, es importante apreciar las limitaciones metodológicas del estudio, no obstante haber sido una primera aproximación al problema. Estas limitaciones no solamente obedecen al desarrollo académico del autor, sino también a la tarea de contextualizar los diversos enfoques generados desde la salud ocupacional y el estudio de los factores psicosociales en el trabajo, a un espacio laboral regulado principalmente por leyes, normas y sanciones, que delimitan y algunas veces impiden abrir espacios saludables o replanteamientos de la organización del trabajo, ello en función de estrictos esquemas de seguridad.

Dentro del estudio faltaron algunas variables a considerar, tal es el caso de que un porcentaje significativo del personal penitenciario tiene otro trabajo extra institucional, o incluso labora en otras instituciones de gobierno. El análisis, por otra parte, cede el espacio a la descripción del contexto en que se realizó la aplicación del MBI, y en el que se trataron de distinguir sus componentes, esto debido a lo cerrado que ha sido hasta ahora el sistema penitenciario para esta clase de análisis.

Hace falta un sistema de monitoreo tal que permita delimitar el impacto real de las acciones emprendidas, puesto que la mayoría de las referencias son verbales, hechas por sondeos en los centros. Un instrumento de evaluación de rápido análisis daría cuenta objetiva de los resultados, sin embargo para la institución, los estudios simples de frecuencia y los datos estadísticos han sido fácilmente comprensibles por los directivos y encargados de área, de manera que nos han permitido continuar.

El compromiso es dar mayor consistencia metodológica al trabajo y desarrollar esos constructos que hacen falta para explicar las pecu-

liaridades de este espacio laboral y los perfiles del colectivo al que pretende apoyar esta iniciativa.

Es preciso señalar que el Estado de Jalisco ocupa el sexto lugar en sobre población penitenciaria, por lo que la sobrecarga de trabajo es evidente. La prevalencia obtenida puede obedecer a la existencia de problemas más agudos entre el personal, especialmente en lo que se refiere a estrés posttraumático y ansiedad – depresión.

Para la implementación de un programa como el MAI podríamos señalar algunas dificultades que deben preverse al inicio y que obstaculizan el objetivo de abarcar la totalidad del personal con la totalidad de la información:

- Deficiencia en la comunicación, omitiendo la información a algunas áreas o excluyendo a los mandos medios y jefes de personal de participar en los talleres.
- Asignación al personal de tareas simultáneas a la realización de los talleres
- Se le avisa al personal a última hora, aún cuando se procura enviar los oficios con quince días de anticipación
- No se le informa al personal de la procedencia real del personal que imparte los talleres y se tergiversa o descalifica la información acerca del contenido de los mismos, lo que confunde y desmotiva al personal de asistir.
- Suele verse como una confrontación al desempeño de los directivos, constituyendo ellos y los mandos medios, un grupo de alto riesgo difícil de acceder.
- Deben contextualizarse los temas, dado que las políticas estatales conforman un locus de control externo, donde es muy difícil encontrar puntos de enlace con las acciones de mejora al interior de los equipos de trabajo. No podemos hablar de aumentos de producción ni posicionamiento en el mercado pero asimismo, es urgente

te hablar de la necesidad de exponerse al sistema penitenciario de una manera más segura, que no implique el deterioro del empleado.

En base a ello se puede observar que la actividad de un proyecto de este tipo depende principalmente de un factor elemental: La continuidad. Con ello se va logrando la confiabilidad que permite la intervención terapéutica. En nuestra experiencia, podemos afirmar que se han generado las condiciones para el inicio de una segunda etapa.

Al establecer contacto, mediante los talleres con centros penitenciarios, comienza a generarse un sentido de reconocimiento áreas o grupos que usualmente no se sentían apoyadas por la institución al dificultarse el diálogo directo.

El saber que se cuenta con el apoyo de un equipo serio de profesionales donde tendrían echo sus experiencias laborales genera una mayor empatía hacia la atención de esta problemática dentro del mismo sistema penitenciario. Lo anterior favorece la disminución del stress laboral en los centros.

Por otra parte, este tipo de atención puede ser el inicio del rescate de los equipos de trabajo, rompiendo el esquema de que nadie puede abordar las problemáticas de DIGPRES sin ser acosado o sancionado. Esto recobra la confiabilidad y el compromiso hacia la institución, basándose en el sentido de pertenencia.

Se pueden establecer así, bases para promover una mejor comunicación entre los diversos niveles en base a un lenguaje común, lo que permite conciliar perspectivas de problemas que afectan a la generalidad, lo que permitirá a su vez la generación de soluciones consensuadas.

Este apoyo teórico – práctico para el manejo del personal nos ha permitido exponer a los directivos la situación de su personal y darles alternativas de cómo manejarlo.

La adecuación de temas al contexto penitenciario nos ha permitido mejorar la sensibilización de los equipos y canalizar sus propuestas de solución hacia planes más objetivos y productivos

Es importante para la salud de una institución penitenciaria, que se distinga como se ve el síndrome de burnout en el sistema penitenciario, sus fuentes específicas en este contexto y las medidas que pueden reducir el impacto de una labor altamente riesgosa, en lugar de generar nuevas sanciones para un equipo de personas que no cuentan con el reconocimiento social de su labor y de quienes existen muy pocos estudios que intenten comprender como es su desarrollo en la historia de la institución, para mejorar sustancialmente sus condiciones de vida laboral.

Nuestra intención de compartir esta experiencia es para llamar la atención hacia la parte modular de los sistemas penitenciarios: su personal ●

BIBLIOGRAFIA

1. Moreno, B., Oliver, C., Aragoneses, A. (1991). El burnout, Una forma específica de estrés laboral. En G. Buela-Casal y V.E. Caballo *Manual de Psicología Clínica Aplicada* pp. 271-284. Siglo XXI, Madrid
2. Gil-Monte, P. (2006). *Riesgos Psicosociales y Síndrome De Quemarse Por El Trabajo*. Conferencia dictada en el Ier. Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo, Cuernavaca (Morelos).
3. Maslach, C., Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

4. Gil-Monte, P. (2006). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) (Burnout) Desarrollo y Estrategias de Intervención*. Trabajo Presentado en el Congrés Penitenciari Internacional: La funció social de la política penitenciaria, Barcelona.
5. Kortum Evelyn, Leka Stavroula, Valdez Bonilla Heriberto (2008). *The Role of Psychosocial Hazards and Stress in Developing Countries*. Taller efectuado durante la Octava Conferencia de la Asociación Europea de Psicología y Salud Ocupacional. Valencia, España, 13 de Noviembre de 2008.
6. Juárez, A. (2008), Efectos psicológicos del trabajo: su concepción y hallazgos en algunos centros ocupacionales en México, Revista Salud Pública y Nutrición (RESPYN), Volumen 9 No. 3 Julio-Septiembre 2008. Consultada el 4 de Diciembre de 2009 en http://www.respyn.uanl.mx/ix/3/articulos/efectos_pisclogicos.htm
7. Topa, G., 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 and Psychological Therapy* 5, (1), pp. 71-81.
8. Hernández, L., Fernández, B., Ramos, F., Contador, I. (2006). El Síndrome de Burnout en Funcionarios de Vigilancia de un Centro Penitenciario *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6 (6), 003, pp. 599-611.
9. García, J., Herrero, S., León, J. (2006), Validez factorial del Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de trabajadores del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. Consultado el 5 de Noviembre de 2009 en http://www.cop.es/delegaci/andocci/files/contenidos/VOL25_2_4.pdf
10. ACAIP (2005), Estudio sobre la incidencia del síndrome de burnout en los funcionarios de vigilancia (v1) en el centro penitenciario de Villabona – Asturias. Consultado el 11 de Octubre de 2009 en <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/337/33760306.pdf>
11. CCOO, (2000), *Gaceta Sindical*, periódico digital diario de la Confederación Sindical de Comisiones Obreras. Num. 42, pag. 4, 24 de Noviembre del 2000. España. Consultado el 5 de Noviembre de 2009 en <http://www.ccoo.es/comunes/temp/recursos/1/852.pdf>
12. Turcios, L. (2008). Estudio exploratorio sobre el Síndrome de Burnout en psicólogos del Sistema Judicial Salvadoreño. "V Congreso Virtual de Psicología Jurídica y Forense" 01 de Abril de 2007. www.psicologíajurídica.org.
13. Ruiz, J. (2007), Satisfacción laboral, clima emocional, burnout y relaciones familiares en empleados de prisiones: un estudio exploratorio. Consultado el 11 de Octubre de 2009 en <http://psicologijuridica.org/psi266.htmlResumen>
14. Angulo, E. (2007). Participación en el foro "El Sistema Penitenciario Actual y Alternativas Para el Cambio" Cuarta sesión, México, D.F.
15. Ferrando, J. y Pérez, J. (1996). Un instrumento para medir quemazón profesional en los docentes: adaptación catalana del «Maslach Burnout Inventory (MBI)». *Revista de Psiquiatría de la Facultad de Medicina de Barcelona*, 23(1), 11-18
16. Maslach, C., (2008) *Entendiendo el Burnout Laboral*. Ponencia presentada en el Segundo Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo, Guadalajara, Jalisco, 22 - 25 de Octubre de 2008
17. Kawakami, N. (2008), *Investigaciones sobre Factores Psicosociales en el Trabajo*. Ponencia presentada en el Segundo Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo, Guadalajara, Jalisco, 22 - 25 de Octubre de 2008