

BURNOUT, EXPECTATIVAS DE CONTROL Y AFRONTAMIENTO EN UN GRUPO DE FUNCIONARIOS DE PRISIONES

LORENZO HERNÁNDEZ-MARTÍN^{1,2}, BERNARDINO FERNÁNDEZ-CALVO²,
FRANCISCO RAMOS² e ISRAEL CONTADOR²

¹ Centro Penitenciario de Topas, Salamanca

² Facultad de Psicología, Universidad de Salamanca

Resumen: Este estudio *ex post facto* analiza la relación del burnout con las expectativas generalizadas de control y las estrategias de afrontamiento. Se aplicaron el Maslach Burnout Inventory (MBI), la Batería de Escalas de Expectativas Generalizadas de Control y el Ways of Coping Questionnaire a un grupo de 133 vigilantes de un centro penitenciario español. A partir de las puntuaciones en el MBI de estos trabajadores se formaron dos grupos: Alto y Bajo burnout, cada uno con 43 sujetos, quedando la muestra reducida a 86 participantes. Se encontraron diferencias significativas entre ambos grupos: el grupo Alto respecto al grupo Bajo muestra un perfil determinado por: a) mayor cansancio emocional y despersonalización-cinismo, y menor realización personal; b) mayor expectativa de indefensión y suerte, en cambio, menor expectativa de éxito, autoeficacia y contingencia; y c) mayor empleo de estrategias dirigidas a paliar las emociones negativas, pero menor empleo de estrategias dirigidas a manejar la fuente del problema. Además, en el grupo Alto se hallaron los sujetos con menor nivel de estudios.

Palabras clave: Burnout, expectativas generalizadas de control, afrontamiento, funcionarios de prisiones, estudio *ex post facto*.

Burnout, expectations of control and coping in a group of prison wardens

Abstract: This *ex post facto* study analyzes the relationship of burnout with generalized expectations of control and coping strategies. The Maslach Burnout Inventory (MBI), the Battery of Generalized Expectations of Control Scales and the Ways of Coping Questionnaire were applied to a group of 133 wardens of one Spanish prison. Based upon their MBI scores the workers were divided into two groups: High and Low Burnout, each with 43 subjects and a final total sample of 86 participants. There were significant differences between the groups: compared to Low-burnout, the High-burnout group showed a profile of: a) greater emotional exhaustion and depersonalization-cynicism, but lower personal accomplishment; b) greater expectations of defencelessness and luck, but less expectation of success, self-efficiency and resourcefulness and c) greater use of strategies aimed at alleviating negative emotions, but less use of strategies aimed at managing the source of the problem. Also, the participants with lower educational levels were found in the high-burnout group.

Keywords: Burnout, generalized, expectations of control, coping, prison wardens, *ex post facto* study.

INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout (SB) es una respuesta inapropiada del sujeto como resultado de una lar-

ga exposición a estresores físicos, psicológicos y sociales en el trabajo (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001), y que se desarrolla cuando las estrategias de afrontamiento que suele emplear son ineficaces (Gil-Monte, 2005; Ramos, 2001). Este síndrome tiene una especial incidencia en profesionales que realizan su labor con personas que demandan algún tipo de ayuda, tienen problemas, o son problemáticas (Álvarez-Fernández, 1991;

Recibido 3 junio 2006; aceptado 11 septiembre 2006.

Correspondencia: Francisco Ramos, Facultad de Psicología, Universidad de Salamanca, 37005 Salamanca. Correo-e: frc@usal.es; manaira@usal.es

Burke y Greenglass, 1995; Hernández y Ramos, 2002). Se trata de una experiencia de carácter negativo caracterizada por: *agotamiento emocional* —cansancio, fatiga o pérdida progresiva en la capacidad de entrega en el trabajo—, *despersonalización-cinismo* —actitud indiferente y desconsiderada frente a los usuarios y hacia la organización donde el profesional ejerce— y *baja realización personal en el trabajo* —profesionalmente es una persona descontenta, desmotivada e insatisfecha— (Maslach, 2003; Maslach y Jackson, 1981, 1986; Seisdedos, 1997).

Los funcionarios de vigilancia (FV) de un centro penitenciario son los encargados del control y seguridad de los reclusos, de mantener el orden y de atender las necesidades de éstos. Según diversos estudios, los FV muestran un riesgo elevado de desarrollar el SB (Hernández-Martín, Fernández-Calvo, Ramos y Contador, 2006; Morgan, Van Haveren y Pearson, 2002; Sánchez y Álvarez, 2001). Hernández-Martín et al. (2006) consideran que el trabajo de los FV es emocionalmente agotador por su específica sobrecarga laboral. Estos trabajadores tienen que atender a un excesivo número de personas problemáticas y con frecuencia, llegan a una relación (*vigilante-interno*) hostil, conflictiva y peligrosa. Estas experiencias pueden producir un desgaste emocional en estos profesionales, aún más, cuando en dicha relación el FV manifiesta emociones inconsistentes con sus sentimientos y creencias. Por ejemplo, en numerosas ocasiones, aunque los FV repudien la conflictividad con los reclusos, han de ocultar su miedo y deben responder ante posibles amenazas con firmeza y valor para conservar su autoridad. Otros, aunque sientan comprensión para con los abusos y agresiones entre reclusos, e incluso, sientan afecto hacia los problemas familiares de éstos, han de mostrarse indiferentes, fríos e insensibles en el ejercicio de su rol, o por el contrario, preocuparse porque la cárcel no es el lugar apropiado para corregir y reinsertar a ningún tipo de personas. Otros, sin embargo, pueden entender que los reclusos son responsables de sus actos y no se merecen el buen trato que se les tiene que dar, con lo injusto de esta sociedad que apenas se ocupa de sus víctimas o de la situación que viven muchas familias marginadas, parados o pobres.

No obstante, a pesar de que los FV puedan estar bajo una misma situación estresante de difícil adaptación, no todos son igualmente vulnerables al SB. Para padecer éste, es necesario que aparezcan sentimientos de pérdida de control y falta de recursos para afrontar la situación. Ésta ha de ser evaluada por la persona como un daño o pérdida, como amenazante para su bienestar, o suponer un reto frente al que, irremediablemente, hay que responder (Lazarus y Folkman, 1986; Rueda y Pérez-García, 2004). Las personas evalúan cada experiencia, la juzgan de buena o mala, temible o agradable, y predicen si pueden ocasionarles algún peligro o una seguridad relativa (Mckay, Davis y Fanning, 1987; Sandín, 2005; Tobón et al., 2004, 2005).

Maslach et al. (2001) comentan que aunque el SB es más un fenómeno social que individual, las personas no responden simplemente a la situación, sino que aportan cualidades únicas a la relación, y así, hay indicadores que afirman que los individuos más emotivos son más propensos al SB que las personas más racionales, especialmente en la dimensión de cinismo. Algunas investigaciones coinciden en señalar que los individuos susceptibles al SB son empáticos, sensibles o idealistas, pero a su vez, son personas ansiosas, obsesivas o excesivamente apasionadas en su trabajo (Cherniss, 1980; Pines y Aronson, 1988). En FV también se ha comprobado que algunas características psicológicas de la persona como el «locus de control externo» (Buendía y Riquelme, 1995), los sentimientos de baja autoeficacia (Gerstein, Topp y Correl, 1987) o un bajo control del ambiente (Lombardo, 1981) hacen al individuo más vulnerable al estrés y al SB.

Las diferencias individuales en personalidad y afrontamiento parecen explicar por qué algunas personas bajo determinados contextos laborales experimentan estrés y rinden peor, mientras que otros parecen resistentes y rinden mejor (Parkes, 1994). En la experiencia de estrés intervienen variables mediadoras o disposiciones de la personalidad que filtran el componente objetivo estresante del ambiente (en este caso el penitenciario), pudiendo intensificar o disminuir su impacto y la respuesta del sujeto.

Así, por ejemplo, en enfermeras (Manzano y Ramos, 2000) y en cuidadores formales de ancia-

nos (Menezes de Lucena, 2000), se ha comprobado la influencia mediadora en el SB de determinadas variables de personalidad como *las expectativas generalizadas de control* (Palenzuela, 1988; Palenzuela, Prieto, Barros y Almeida, 1997). Éstas aglutinan conjuntamente tres expectativas generalizadas de control: la *expectativa de autoeficacia* (A), la *expectativa de locus de control* en sus tres componentes —contingencia (C), indefensión (I) y suerte (S)—, y la *expectativa de éxito* (E).

La ocurrencia de una conducta (como la de estar implicado en el trabajo, por ejemplo) viene determinada no sólo por la naturaleza o importancia de las metas o refuerzos, sino también por la anticipación o expectativa de la persona de que esas metas ocurrirán (Rotter, 1954). Es decir, el compromiso de los FV de contribuir con los objetivos de la organización (*la retención y custodia de los reclusos, y su tratamiento y recuperación*, como pretende el fin primordial de la ley penitenciaria), viene motivado tanto por la expectativa como por el refuerzo que esta organización les puede proporcionar a cambio de su trabajo: un salario fijo y suficiente, el reconocimiento a su eficacia laboral, el sentimiento de estar realizando una labor útil, el éxito de las propias habilidades y una realización profesional.

De acuerdo con Taylor (1991), aunque la interacción profesional-cliente-organización pueda ser perturbadora, amenazante o agresiva para un trabajador, cuando mentalmente anticipa que los acontecimientos laborales caen bajo el control personal, no serán percibidos ni producirán tanto grado de estrés como cuando anticipa que esas situaciones están fuera de control. Es decir, siguiendo el punto de vista de Palenzuela (1988), cuando en las relaciones interpersonales un FV es optimista sobre la obtención de unos buenos resultados o metas (E), confía en sus capacidades para desenvolverse eficazmente (A), o espera que las metas o resultados laborales sean contingentes con sus acciones (C), experimentará menos estrés, y por tanto será menor la probabilidad de sufrir el SB, que si cree que los resultados o acontecimientos dependen de la suerte (S) o son incontrolables y que no se puede hacer nada por cambiarlos (I).

Por otro lado, muchos autores consideran que el SB es una respuesta al estrés laboral percibido

que aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento empleadas por el sujeto (Gil-Monte y Peiró, 1997; Ramos, 2001). La clasificación de las estrategias de afrontamiento más extendida es la elaborada por Lazarus y Folkman (1986; Sandín y Chorot, 2003), quienes señalan que estas estrategias cumplen dos funciones básicas: regular las emociones negativas que produce el estrés (afrontamiento dirigido a las emociones) y modificar o manejar la fuente del problema (afrontamiento dirigido al problema). Los trabajos empíricos muestran que los sujetos que emplean habitualmente estrategias de carácter activo o centradas en el problema, sufren menos SB que los sujetos que emplean estrategias de evitación-escape o centradas en la emoción (Burke, 1998; Leiter, 1991).

Por todo ello, el propósito en este estudio *ex post facto* fue valorar la relación del SB con las diferentes expectativas generalizadas de control y las distintas estrategias de afrontamiento de los vigilantes de prisiones (FV). Esperamos que: a) Los sujetos con Bajo SB manifiesten mayores expectativas en *éxito*, *autoeficacia* y *contingencia*, y menores expectativas en *indefensión* y *suerte*, que los sujetos con Alto SB; y b) Los sujetos con Bajo SB utilicen preferentemente estrategias de afrontamiento centradas en el problema y en menor medida estrategias centradas en la emoción, que los sujetos con Alto SB.

MÉTODO

Participantes

La muestra del estudio estaba formada por 133 funcionarios del Centro Penitenciario de Topas (Salamanca), 119 hombres y 14 mujeres, todos ellos con funciones de vigilancia interior (FV). La edad media era de 40,68 años y la $DT = 5,18$. Más del 75% convivía con su pareja. El 45,1% tenía estudios de bachiller superior y el 54,9% posó estudios universitarios (un 44,4% la titulación de diplomado y un 13,5% la de licenciado). La antigüedad o experiencia en el trabajo era de 15,83 años y su $DT = 4,83$.

Instrumentos

Maslach Burnout Inventory, en su versión para profesionales de «servicios humanos» (MBI-HSS; Maslach y Jackson, 1981, 1986; Seisdedos, 1997). Consta de 22 ítems, donde el sujeto indica (desde 0 «nunca» a 6 «todos los días») la frecuencia con la que han experimentado los sentimientos o actitudes formulados en ellos. Este cuestionario evalúa tres dimensiones del SB: *Cansancio Emocional* (CE; rango 0-54), *Despersonalización* (DP; 0-30) y *Realización personal* en el trabajo (RP; 0-48). El coeficiente alpha de Cronbach en los estudios originales fue de 0,90 en CE, 0,79 en DP y 0,71 en RP.

Batería de Escalas de Expectativas Generalizadas de Control (BEEGC-20; Palenzuela et al., 1997). La Batería consta de 4 ítems para cada una de las cinco escalas que contiene. Los sujetos responden según estén más o menos de acuerdo con la forma de pensar y/o actuar que se expresa en cada ítem, en un formato de respuestas que oscila entre 1 «totalmente en desacuerdo» y 9 «totalmente de acuerdo». El rango de respuesta para cada escala es 0-45. Tres de las expectativas miden tres componentes del constructo Locus de Control (C, I y S), otra mide la A y la quinta, la E. Los coeficientes alfa de Cronbach en el estudio original fueron los siguientes: C = 0,83, I = 0,77, S = 0,87, A = 0,75 y E = 0,86.

Ways of Coping Questionnaire (WCQ) de Folkman y Lazarus (1985) de 66 ítems, pero tomamos en consideración solamente los 50 ítems que integran la versión de la escala revisada en 1986 (Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis y Gruñe, 1986). El cuestionario indica posibles actuaciones ante acontecimientos estresantes y mide ocho estrategias de afrontamiento: tres centradas en la problema (Confrontación, Búsqueda de apoyo y Planificación de solución de problemas; todas con rango 0-18) y cinco centradas en la emoción (Autocontrol, Reevaluación positiva, de rango 0-21; Distancia, 0-18; Aceptación de responsabilidad, 0-12; y Escape-evitación, 0-24). El sujeto indica (desde 0 «en absoluto» a 3 «en gran medida») la frecuencia con la que utiliza cada estrategia.

Procedimiento Estadístico

La administración de los cuestionarios se hizo de forma individualizada, explicando que el objeto del estudio era averiguar sus actitudes en todo aquello que hacen y envuelve su profesión, que la participación era voluntaria y se mantendría la confidencialidad de sus respuestas. Se recogieron 133 cuestionarios de los 150 que se repartieron, fueron desechados los que se habían contestado de forma incompleta.

En primer lugar, comprobamos la fiabilidad de las escalas utilizadas para nuestra muestra ($n = 133$). En el MBI el alfa de Cronbach para CE fue de 0,85, para DP = 0,66 y para RP = 0,70. En la BEEGC-20 fue: C = 0,79, I = 0,81, S = 0,87, A = 0,74, E = 0,83.

En un trabajo previo con la misma muestra (Hernández-Martín, 2004) se comprobó que la mayoría de las 8 escalas del WCQ carecían de la fiabilidad suficiente (oscilan entre 0,41 y 0,74), por lo que se realizó un análisis factorial dando lugar a 3 factores de afrontamiento. Uno centrado en el problema *Implicarse en el problema* (IP, rango 0-60), determinado por el empleo de estrategias de planificación, búsqueda de apoyo, confrontación, etc.; y dos centrados en la emoción: *Escapar del malestar* (EM, 0-24), empleo de estrategias como ocuparse de otro tipo de tareas, evitar el contacto con la gente, tomar alcohol y drogas, durmiendo, etc., y *Autopreservación* (AP, 0-15), preservarse ante estímulos aversivos a través de pensamientos, ilusiones, fantasías, aceptando la responsabilidad, etc. La fiabilidad de los tres factores es aceptable: 0,86 para el primero, 0,72 para el segundo y 0,68 para el tercero.

A partir de los resultados en el MBI se puede obtener una puntuación global para cada sujeto, pero, previamente, la puntuación de los ítems correspondientes al factor RP (que se asocia de forma negativa al SB) debe ser invertida. Para ello, transformamos ésta a su equivalente en la escala Likert, de manera que, a la puntuación 0 le corresponde la puntuación 6; a la puntuación 1, la de 5; a la 2, un 4; y la 3 se mantiene igual. Sumando éstas y las demás puntuaciones correspondientes a los factores CE y DP obtuvimos la puntuación global.

Mediante un criterio de percentiles establecimos dos grupos de FV con dos niveles: Alto-

SB y Bajo-SB (puntuaciones superiores al percentil 66 e inferiores al percentil 33, respectivamente). A través de este criterio, la muestra inicial de 133 sujetos fue reducida y el análisis de datos se realizó finalmente con 86 funcionarios, divididos en los dos niveles del SB (43 sujetos en cada grupo).

Llevamos a cabo un análisis correlacional a priori entre los factores del MBI y los de las escalas BEEGC-20 y WCQ. Aplicamos la prueba de Chi cuadrado para comparar variables nominales, la prueba t de Student para la diferencia de medias y, en su caso, el test no paramétrico U de Mann-Whitney cuando no existía homogeneidad de varianza entre grupos, para las tres dimensiones del SB, en las variables sociodemográficas y en las variables disposicionales.

RESULTADOS

En la Tabla 1 pueden observarse las correlaciones entre los factores del MBI y los factores de BEEGC-20 y del WCQ. La creencia externa al propio control (I y S) se asocia con el CE, mientras que un control personal interno (E, A y C) y estrategias centradas en el problema (IP), lo hacen inversamente al grado de agotamiento. La creencia en que los resultados o acontecimientos con los internos dependen de la suerte se asocia con actitudes negativas y distanciamiento hacia esas personas (DP). La RP se relaciona positivamente con un control personal percibido de los sujetos y con estrategias de afrontamiento centradas en el problema, estas propiedades de la personalidad están relacionadas en alguna medida con la realización personal en el trabajo.

En las dos submuestras de FV obtenidas comparamos la puntuación media para cada una de las tres dimensiones del MBI. El grupo Alto-SB presentó una media significativamente más elevada en CE ($t_{(84)} = 11,95$; $p < 0,001$) y en DP ($t_{(84)} = 8,33$; $p < 0,001$), y significativamente menor en RP ($t_{(84)} = -6,47$; $p < 0,001$) que las medias obtenidas por el grupo Bajo-SB.

Respecto a las variables sociodemográficas, los grupos mostraron diferencias significativas solamente en la variable *nivel de estudios* ($\chi^2 = 4,67$; $p = 0,031$). Comprobamos que un gran

número de FV que sólo tenía estudios de «bachiller superior», se encontraban en el grupo Alto-SB (25 sujetos en alto frente a 15 en bajo), mientras que los que tenían estudios universitarios, se encontraban mayoritariamente en el grupo Bajo-SB (28 sujetos en bajo frente a 18 en alto).

Comprobamos también cómo se comportan ambos grupos respecto a las diferentes variables de personalidad estudiadas. En la escala de BEEGC-20, la media del grupo Alto-SB fue significativamente mayor que la del grupo Bajo-SB en los factores *Indefensión* ($U = 502,000$; $p < 0,001$) y *Suerte* ($t_{(84)} = 3,00$; $p = 0,004$); en cambio, la media del grupo Alto-SB fue significativamente menor que la del grupo Bajo-SB en los factores *Éxito* ($t_{(84)} = -3,86$; $p < 0,001$), *Autoeficacia* ($t_{(84)} = -2,86$; $p = 0,005$) y *Contingencia* ($t_{(84)} = -2,19$; $p = 0,031$). Respecto al cuestionario de afrontamiento el factor *EM* no presentó diferencias significativas, pero sí se dieron en los otros dos factores: en AP el valor de la media del grupo Alto-SB fue superior a la del grupo Bajo-SB ($U = 666,000$; $p = 0,036$); y en cambio, en IP la media fue inferior en el grupo Alto-SB ($t_{(82)} = -2,39$; $p = 0,019$). En la Figura 1 podemos observar las diferencias significativas entre ambos grupos.

DISCUSIÓN

Los resultados de este estudio, dividiendo la muestra inicial de FV mediante su puntuación global en el MBI, permiten establecer diferencias significativas entre dos submuestras para las tres dimensiones del SB, cuestión postulada por sus autores (Maslach y Jackson, 1981, 1986) en la conceptualización del síndrome para grupos de profesionales afectados. Observamos diferencias significativas respecto a las distintas variables de personalidad, que pudieran estar influyendo en el SB de los participantes. Los trabajadores con alta puntuación media en expectativas generalizadas de control personal (E, A y C) y baja en expectativa externa a su propio control (I y S), se encuadran en el grupo Bajo-SB, es decir, los que mejor ajuste tienen al contexto laboral. Por el contrario, los sujetos con baja puntuación media en las pri-

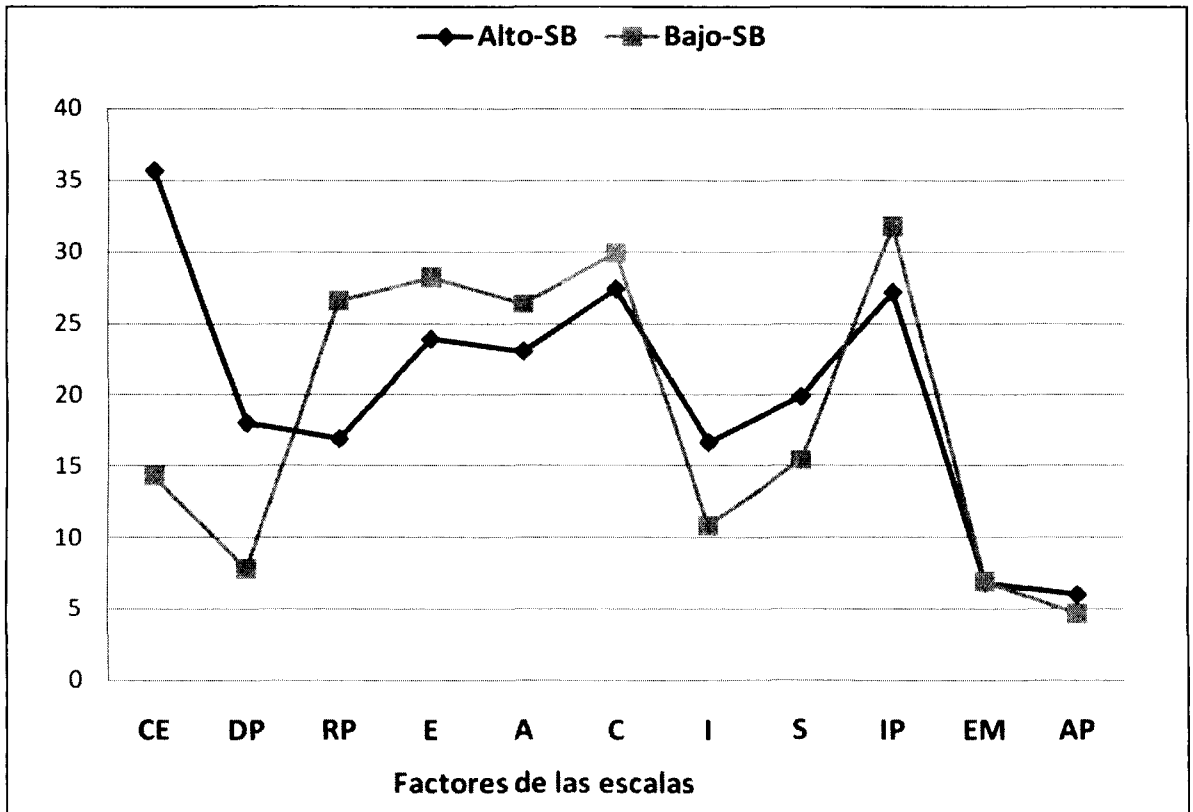


Figura 1. Perfiles diferenciales de los grupos Alto-SB/Bajo-SB respecto a los factores (MBI, BEEGC-20 y WCQ). CE = Cansancio emocional; DP = Despersonalización; RP = Realización personal; E = Éxito; A = Autoeficacia; C = Contingencia; I= Indefensión; S= Suerte; IP = Implicarse en el problema; EM = Escapar del malestar; y AP = Auto-preservación.

meras y alta en las segundas, se encuentran en el grupo Alto-SB, los de peor ajuste al medio.

En este mismo sentido, Manzano y Ramos (2000) encontraron en un grupo de enfermeras, que los cinco constructos de personalidad, que mide BEEGC-20, influyen directa o indirectamente en el desarrollo del SB. Resaltan el poderoso efecto ejercido por la *Indefensión* sobre el CE y de la *Contingencia* sobre la RP. Esta fuerte relación también podemos observarla en las correlaciones de nuestro estudio (véase Tabla 1).

Asimismo, Menezes de Lucena (2000) encontró que la expectativa general de control hacía que algunos cuidadores formales de ancianos fueran más susceptibles de padecer CE que otros. Los cuidadores con alto CE se creen menos eficaces, perciben que los acontecimientos son

incontrolables y, por consiguiente, no esperan conseguir lo que desean.

Nuestros resultados son similares en parte, a los obtenidos por Buendía y Riquelme (1995) que reflejaron una mayor predisposición al CE de aquellos FV con «locus de control externo». Otros resultados, en esta misma línea, muestran que cuando los funcionarios se sienten ineficaces e impotentes frente a los reclusos tienden a experimentar más cansancio emocional y psíquico (Cherniss, 1980; Gerstein et al., 1987; Lombardo, 1981).

En general, el SB se presenta en niveles más elevados entre aquellas personas que tienen un «locus de control externo» (atribuyen los acontecimientos y el éxito al poder de otros o del azar) frente a aquellos que tienen un «locus de control interno» y atribuyen a uno mismo la

Tabla 1. Correlaciones de Pearson de los factores del MBI con los factores de BEEGC-20 y WCQ ($n = 86$)

	CE	DP	RP
Éxito (E)	-0,37**		0,31**
Autoeficacia (A)	-0,25**		0,34**
Contingencia (C)	-0,32**		0,32**
Indefensión (I)	0,52**		
Suerte (S)	0,47**	0,22*	
Implicarse en el problema (IP)	-0,26*		0,42**
Escapar del malestar (EM)			
Autopreservación (AP)			

Nota: CE = Cansancio emocional; DP = Despersonalización; RP = Realización personal. ** $p < 0,01$; * $p < 0,05$.

habilidad y el esfuerzo (Maslach et al., 2001). Cherniss (1993) afirma que cuanto mayor es la «autoeficacia profesional» mostrada por las personas (entendida como las creencias de las personas sobre sus habilidades para desempeñar roles profesionales) menor será su nivel de estrés ocupacional.

Por otra parte, encontramos que los FV que emplearon estrategias de afrontamiento centradas en el problema (IP) se situaron en el grupo que reflejan sentirse *menos quemados* (Bajo-SB), mientras que los que emplearon estrategias emocionales (AP), se encontraban en el grupo de los *más quemados* (Alto-SB).

Estos resultados están en la línea de lo encontrado en otros estudios (p. ej., Hernández, Olmedo e Ibáñez, 2004; Leiter, 1991; Menezes de Lucena, 2000; Ogun, 1992), los trabajadores con altos niveles del SB utilizan más estrategias de afrontamiento paliativas y menos estrategias centradas en los problemas, que sus colegas con bajo SB. Sin embargo, Pelechano (2005) señala que la teoría del afrontamiento propuesta por Lazarus, aunque todavía representa el punto de vista predominante, tiene algunas incoherencias, ya que también una parte del afrontamiento emocional, como son ciertos sentimientos y sus fuertes compromisos, siempre que sean eficaces, podría considerarse como parte sustantiva de las competencias humanas.

Según Menezes de Lucena (2000), las personas con mayor *nivel de estudios* perciben mayor creencia en el control y emplean estrategias de afrontamiento centradas en el problema, propiedades asociadas con un menor SB. También encontramos que los FV con estudios universita-

rios se hallaban mayoritariamente en el grupo Bajo-SB. En esta misma dirección el estudio de Morgan et al. (2002) mostró, que los funcionarios de prisiones con mayor nivel de estudios son más dados a experimentar sentimientos de RP. De igual forma, un trabajo previo realizado con 61 FV, reveló que los sujetos con mayor nivel de estudios (licenciados) presentaron significativamente menor CE (Hernández y Ramos, 2002).

Uno de los modelos explicativos considera que el SB debe ser entendido como una respuesta del sujeto al estrés laboral percibido, que se desarrolla de manera progresiva debido a la utilización de estrategias de afrontamiento poco funcionales (Gil-Monte, 2005). Desde una perspectiva transaccional este autor tiene en consideración: los antecedentes organizacionales, como desencadenantes, y las variables de carácter personal (demográficas, cognitivo-afectivas y estrategias de afrontamiento) que facilitan o inhiben la acción de aquellos antecedentes en la respuesta de estrés laboral y, por tanto, en el SB.

Los procesos cognitivos de la persona intervienen en la evaluación de la situación laboral y en la evaluación sobre las propias capacidades para poder afrontar su profesión. Además, una función importante del pensamiento es capacitar a las personas para predecir sucesos y desarrollar formas para controlarlos (Lazarus y Folkman, 1986).

De esta manera, podemos decir que, posiblemente, el mayor nivel de estudios, las expectativas de éxito, autoeficacia y contingencia, además de las estrategias de afrontamiento centradas en el problema, son variables disposicionales que actúan como protectoras de la aparición del SB. Mientras que, la menor formación, las expectati-

vas de indefensión y suerte, y el empleo de estrategias de afrontamiento centradas en la emoción, posiblemente, son variables que actúan como facilitadoras y hacen a estos trabajadores más vulnerables al SB. Como dicen Manzano y Ramos (2000), una explicación a estos resultados se halla en que, los sujetos con un buen control personal percibido (E, A y C), frente a los que se sienten indefensos o confían en la suerte (I y S), aprecian que tienen mayor control de la situación, lo cual influye en las estrategias de afrontamiento, en el sentido de buscar información, enfrentarse con el problema y recurrir en mayor medida al apoyo social. Los indefensos o confiados en la suerte, por el contrario, son más propensos al desamparo y al empleo de estrategias de afrontamiento centradas en la emoción.

Los autores González-Tablas, Palenzuela, Pulido, Sáez y López (2001, p. 11), también señalan que un patrón alto de expectativas de control percibido (E, A y C) puede estar actuando como un recurso de la persona(lidad) o «anticuerpo personalógico» permitiendo que algunos afronten y se adapten mejor que otros ante una misma situación adversa.

A pesar de estos resultados, conviene puntualizar las limitaciones de este estudio en cuanto a la forma de estratificar la muestra ($n = 133$). Los propios autores del cuestionario (Maslach y Jackson, 1981, 1986) para considerar que un grupo ha desarrollado el síndrome, proponen un criterio de percentiles para cada dimensión, que consiste en dividir la muestra en tres grupos de igual tamaño (33%) situando sus puntuaciones en relación a las obtenidas por un grupo normativo de referencia, y no recomiendan promediar una puntuación única y global del SB. Pero sucede que al fijar esta pauta, o con frecuencia se obtienen grupos muy desiguales, con una n limitada en cuanto al número de sujetos, o no se cumple el mismo nivel del grupo para las tres dimensiones, y resulta difícil encontrar sujetos que puntúen al mismo tiempo bajo en RP y alto en CE y DP (Ramos, 2001). Esto ha llevado a que en algunos estudios se llega a concluir, como resalta Gil-Monte (2005, p. 144), que los sujetos con puntuaciones altas en dos dimensiones, o sólo en una de ellas, han desarrollado el SB. Pero, no deberíamos diagnosticar que un profesional padece el SB por el sólo hecho de encontrarse agotado

emocionalmente o mostrarse distante y cínico con los clientes, sin tener además alteradas las otras dos dimensiones.

En nuestro caso, seguir la pauta de los autores, dio lugar a: 5 sujetos con nivel Alto-SB, 12 sujetos con *Medio-SB* y 11 con Bajo-SB (para las tres dimensiones en cada nivel), y 105 sujetos con *No-SB* (porque no se encuentran en un mismo nivel para las tres dimensiones). Por ello, decidimos estratificar la muestra operativizando el SB en un valor global respecto al MBI, y de esta manera, conseguimos diferenciar dos submuestras (Alto-SB / Bajo-SB, de 43 sujetos cada uno). Admitimos la limitación que esto conlleva, dado que como las tres dimensiones no contribuyen igual al SB (Golembiewski, Scherg y Boudreau, 1993), no sabemos cuánto lo hace cada una, y pudiera ser que sujetos con baja DP los agrupemos en alto SB. En contra de lo recomendado por la teoría (Maslach y Jackson, 1981, 1986), para algún sujeto podríamos estar desestimando una dimensión (DP) cuando evaluamos el SB a través del MBI como puntuación global, pero en esta ocasión, sí hemos clasificado dos submuestras, que se diferencian significativamente en las tres dimensiones del SB.

Sería conveniente realizar trabajos adicionales utilizando esta metodología para estudiar el SB y su relación con las diferentes variables psicosociales ya analizadas (Maslach et al., 2001). Después de todo, aunque es difícil derivar de este estudio implicaciones para la intervención, la relación establecida entre las expectativas y el afrontamiento con el SB, podría tenerse en cuenta, a nivel individual, en la prevención y tratamiento del SB de los FV. Es decir, promover en estos sujetos expectativas de control personal y la adquisición de destrezas de afrontamiento de compromiso hacia los problemas. Los resultados obtenidos en este estudio nos conducen a las siguientes conclusiones: a) El grupo con Alto-SB respecto al grupo con Bajo-SB, se caracterizó por presentar valores significativamente más altos en CE y DP, y más bajos en RP; b) Los sujetos con menor nivel de estudios (bachiller superior) se encontraban mayoritariamente en el grupo Alto-SB; c) El grupo Alto-SB obtuvo bajas puntuaciones en expectativas generalizadas de control interno (E, A y C) y

altas en expectativas generalizadas de control externo (I y S); d) Asimismo, en el grupo Alto-SB se hallaron los FV que utilizaron estrategias de afrontamiento centradas en la emoción en mayor medida que estrategias centradas en el problema.

REFERENCIAS

- Álvarez, E. y Fernández, L. (1991). El Síndrome de «burnout» o el desgaste (I): estudio empírico de los profesionales gallegos del área de salud mental. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 39, 257-265.
- 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, 195-218.
- Burke, R.J. (1998). Work and non-work stressors and well-being among police officers: the role of coping. *Anxiety Stress and Coping*, 10, 1-18.
- Burke, R.J. y Greenglass, E.R. (1995). Job stressors, type a behaviour, coping responses and psychological burnout among teachers. *International Journal of Stress Management*, 2, 45-57.
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in human services*. Beverly Hills: Sage.
- Cherniss, C. (1993). The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout. En W.B. Schaufeli, C. Maslach, y T. Marck (Eds.), *Professional burnout. Recent developments in theory and research* (pp. 135-149). Washington DC: Hemisphere.
- Folkman, S. y Lazarus, R.S. (1985). If it changes, it must be a process: A study of emotion and coping during three stages of a college examination. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48, 150-170.
- Folkman, S. y Lazarus, R.S. (1988). *Manual for the ways of coping questionnaire* Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Folkman, S., Lazarus, R.S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A. y Gruen, R.J. (1986). Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 992-1003.
- Gerstein, L.H., Topp, C.G. y Correll, G. (1987). The role of the environment and person when predicting burnout among correctional personnel. *Criminal Justice and Behavior*, 14, 352-368.
- Gil-Monte, P.R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Golembiewski, R.T., Scherg, K. y Boudreau, R.A. (1993). Burnout en cross-national settings: Generic and model-specific perspectives. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 217-236). Washington DC: Hemisphere.
- González-Tablas, M.M., Palenzuela, D.L., Pulido, R.F., Sáez, L.M. y López, E. (2001). El papel de las expectativas generalizadas de control en el afrontamiento y ajuste psicológico en mujeres con cáncer de mama. *Ansiedad y Estrés*, 4, 81-95.
- Hernández, L. y Ramos, F. (2002). Estudio sobre el síndrome de burnout en los Funcionarios de Vigilancia Penitenciaria. *Interpsiquis 2002*. Recuperado el 4 de agosto de 2005, de <http://www.psiquiatria.com/articulos/estres/5336/>
- Hernández-Martín, L. (2004). *El Síndrome de burnout en los funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario*. Tesis doctoral no publicada. Universidad de Salamanca.
- Hernández-Martín, L., Fernández-Calvo, B., Ramos, F. y Contador, I. (2006). El síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6, 599-611.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Leiter, M.P. (1991). Coping patters as predictors of burnout: the function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behaviour*, 12, 123-144.
- Lombardo, E. (1981). *Guards imprisoned*. New Cork: Elsevier.
- Manzano, G. (1998). *Estrés en personal de enfermería*. Tesis Doctoral no publicada. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Manzano, G. y Ramos, F. (2000). Enfermería hospitalaria y síndrome de burnout. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16, 197-213.
- Maslach, C. (2003). *Job burnout: New directions in research and intervention*. *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto. California Consulting Psychol Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. y Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mckay, M., Davis, M. y Fanning, P. (1987). *Técnicas cognitivas para el tratamiento del estrés*. Barcelona: Martínez Roca.

- Menezes de Lucena, V. (2000). *El estrés laboral (burnout) en cuidadores formales de ancianos*. Tesis doctoral no publicada. Universidad de Salamanca.
- Morgan, R.D., Van Haveren, R.A. y Pearson, C.A. (2002). Correctional Officer Burnout. Further Analyses. *Criminal Justice and Behavior*, 29, 144-160.
- Ogus, E.D. (1992). Burnout and coping strategies, a comparative study of ward nurse. *Journal of Social Behaviour and Personality*, 7, 111-124.
- Palenzuela, D.L. (1988). *Control personal: Un enfoque integrativo-multidimensional*. Manuscrito sin publicar. Universidad de Salamanca.
- Palenzuela, D.L., Prieto, G., Barros, A., y Almeida, S. (1997). Una versión española de una batería de escalas de expectativas generalizadas de control (BEEGC-20). *Revista Portuguesa de Educação*, 10, 75-96.
- Parkes, K.R. (1994). Personality and coping as moderators of work stress process: models, methods and measures. *Work and Stress*, 8, 110-129.
- Pelechano, V. (2005). Acerca de «afrontamiento» y «enfermedad crónica»: Una reflexión ¿fundada? con alguna sugerencia. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 10, 3-14.
- Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: the Free Press.
- Ramos, F. (2001). El síndrome de burnout: estrés laboral y salud. Madrid: Clinic.
- Rotter, J.B. (1954). *Social teaming and clinical psychology*. Englewood Cliffs, Nueva Jersey: Prentice-Hall.
- Rueda, B., y Pérez-García, A. (2004). Personalidad y percepción de autoeficacia: Influencia sobre el bienestar y el afrontamiento de los problemas de salud. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 9, 205-220.
- Sánchez, F. y Álvarez, N. (2001). Estudio sobre el síndrome de burnout en el centro penitenciario de Albolote. *Boletín de ATIP*, 3, 10-15.
- Sandin, B. (2005). El síndrome de fatiga crónica: Características psicológicas y terapia cognitivo-conductual. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 10, 85-94.
- Sandin, B., y Chorot, P. (2003). Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE): Desarrollo y validación preliminar. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 8, 39-52.
- Seisdedos, N. (1997). MBI. Inventario Burnout de Maslach: manual. Madrid: TEA.
- Taylor, S.E. (1991). *Seamos optimistas. Ilusiones positivas*. Barcelona: Martínez Roca (Publ. original 1989).
- Tobón, S., Sandin, B., y Vinaccia, S. (2005). La úlcera péptica: ¿Un trastorno gastrointestinal infeccioso o biopsicosocial. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 10, 95-100.
- Tobón, S., Vinaccia, S., y Sandin, B., (2004). Modelo procesual del estrés en la dispepsia funcional: Implicaciones para la evaluación y el tratamiento. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 9, 81-98.