

NIVEL DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN FUNCIONARIOS DEL INSTITUTO
PENITENCIARIO Y CARCELARIO INPEC EN LA CIUDAD DE POPAYÁN

CLARA SOFÍA CUÉLLAR TORRES
ELIANA MARCELA FAJARDO DIAZ
LEIDY CATALINA VILLAQUIRÁN VARGAS



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA DE POPAYÁN
35 ANIVERSARIO

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

MAYO, 2019

NIVEL DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL EN FUNCIONARIOS DEL INSTITUTO
PENITENCIARIO Y CARCELARIO INPEC EN LA CIUDAD DE POPAYÁN

CLARA SOFÍA CUÉLLAR TORRES

ELIANA MARCELA FAJARDO DÍAZ

LEIDY CATALINA VILLAQUIRÁN VARGAS

Asesora

ELEONORA CASTELLANOS JARAMILLO

Psicóloga, Mg. en Psicología



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA DE POPAYÁN
35 ANIVERSARIO

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

MAYO, 2019



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN
35 ANIVERSARIO

NOTA DE ACEPTACIÓN

La mesa de jurados del proyecto de investigación "Nivel de agotamiento emocional en funcionarios del instituto penitenciario y carcelario INPEC en la ciudad de Popayán", presentado por Leidy Catalina Villaquiran Vargas, Eliana Marcela Fajardo Díaz y Clara Sofia Cuéllar Torres. Una vez revisado el informe final y aprobado su sustentación, dan fe que éste trabajo cumple con los requisitos estipulados como opción de grado para la obtención del título de Psicólogo(a).

Valoración del trabajo

ACEPTABLE:

BUENO:

SOBRESALIENTE:

CLAUDIA MARITZA GAMBOA FRANCO
Jurado

ELEONORA CASTELLANOS JARAMILLO
Asesora

MARIA DEL MAR OSORIO ARIAS
Presidente del Jurado

Popayán, 28 de mayo de 2019



Sedes administrativas: Claustro San José Calle 5 No. 8-58 - Los Robles Km 8 vía al sur
Sede Norte del Cauca: Calle 4 No. 10-50 Santander de Quilichao

Popayán, Cauca, Colombia

PBX (57-2) 8320225 | www.fup.edu.co | Fundación Universitaria de Popayán



Agradecimientos y Dedicatoria

Agradecemos inicialmente a Dios, por darnos la capacidad intelectual de concluir satisfactoriamente esta investigación. A nuestros padres, quienes siempre confiaron en nosotras y fueron nuestro apoyo cuando parecía que las fuerzas no alcanzaban, por todos sus esfuerzos y sacrificios para darnos siempre lo mejor.

A Eleonora Castellanos, nuestra asesora, que además de ser la persona que hizo posible materializar esta investigación, se convirtió en un guía durante el proceso.

A los directivos y funcionarios del Instituto Penitenciario y Carcelario INPEC de la ciudad de Popayán por su disposición y participación en el proceso investigativo.

Finalmente dedicamos la presente investigación a:

Esperanza Díaz y Mónica Grajales, sin ellas no sería posible que hoy me encuentre en donde estoy ahora, por su dedicación y motivación para que logre y finalice cada una de mis metas propuestas. Este proyecto es para ustedes. *Eliana Marcela Fajardo*

Ismael Cuéllar y Mercedes Torres, porque sin su apoyo incondicional no habría sido posible llegar a este punto, por sus incansables esfuerzos para darme siempre lo mejor, este proyecto también es de ustedes. *Clara Sofía Cuéllar*

Martín Hoyos Villaquirán, Alfonso Villaquirán y Nidia Vargas, personas quienes con su apoyo incondicional han permitido que realice con responsabilidad y amor este proceso académico, por esta razón este proyecto es por y para ustedes. *Catalina Villaquirán Vargas*

Resumen

El objetivo de esta investigación es medir el nivel de agotamiento emocional en funcionarios del INPEC de Popayán, tomando como muestra a 26 funcionarios, 13 del cuerpo administrativo y 13 del cuerpo de custodia y vigilancia a quienes se les aplicó el instrumento MBI, enfocándose en la dimensión agotamiento emocional, a partir de un estudio cuantitativo con diseño descriptivo. Los resultados muestran que el cuerpo de custodia y vigilancia obtuvo 23 puntos y el cuerpo administrativo 20 puntos, ubicándolos en un nivel medio. Se concluye que a pesar de la similitud en los resultados es posible encontrar diferencias a partir del análisis de variables como sexo, edad, estado civil y permanencia de trabajo.

Palabras clave: Agotamiento emocional, síndrome de Burnout, INPEC, funcionarios INPEC.

Abstract

The objective of this research is to measure the level of emotional exhaustion in the officers of the INPEC (Penitentiary National Institute) of Popayán, 26 officers were taken as a sample, 13 from administrative body and 13 from custody and surveillance body to whom the MBI instrument was applied, focusing on the emotional exhaustion dimension, from a quantitative study with a descriptive design. The results show that the custody and surveillance body officers obtained 23 points and the administrative body officers 20 points, placing them at a medium level. It is concluded that in spite the similarity in the results, it is possible to find differences from analysis of variables such as gender, age, marital status and permanence in the work.

Keyword: Emotional exhaustion, Burnout syndrome, INPEC, INPEC officers.

Línea de investigación

El programa de Psicología de la Fundación Universitaria de Popayán cuenta con una línea de investigación llamada “Desarrollo Humano y Social” (Castro y Calvo, 2015) que estudia diferentes perspectivas desde el enfoque que brinda las ciencias sociales, tomando el conocimiento científico como la base para la comprensión del ser humano, llegando a conocerlo en un contexto social determinado.

Por lo anterior, el presente trabajo se enmarca en esta línea de investigación haciendo uso de los conocimientos aportados desde la perspectiva de la psicología para construir conocimiento que permita comprender al ser humano en el contexto en que se desenvuelve. En este caso problemáticas tales como estrés, sobrecarga, ambiente y clima laboral permitiendo desde allí identificar el agotamiento emocional en funcionarios del Instituto Penitenciario de la ciudad de Popayán (en adelante INPEC).

Índice

Introducción, 10

Planteamiento, 11

Formulación del Problema, 13

Antecedentes, 13

 Burnout y la profesión de la Medicina, 14

 Burnout y la profesión de la Docencia, 15

 El Burnout en el cuerpo de custodia y vigilancia, 17

Contextualización, 18

Justificación, 19

Objetivos, 21

Objetivo General, 21

Objetivos Específicos, 21

Referente Conceptual, 21

Metodología, 23

Método, 23

Enfoque, 24

Técnicas, 24

Instrumentos, 24

Población, 25

Aspectos Éticos, 27

Resultados y Discusión, 28

Conclusiones y Recomendaciones, 41

Conclusiones, 41

Recomendaciones, 42

Referencias Bibliográficas, 43

Anexos, 48

Anexo 1, 48

Anexo 2, 49

Lista de Gráficas

Gráfica 1. Nivel de agotamiento emocional de 26 funcionarios del INPEC – Popayán, 27

Gráfica 2. Nivel de agotamiento emocional en funcionarios del cuerpo administrativo, 28

Gráfica 3. Nivel de agotamiento emocional en funcionarios del cuerpo de custodia y vigilancia, 29

Gráfica 4. Nivel de agotamiento emocional según el sexo, 30

Gráfica 5. Nivel de agotamiento por edades, 31

Gráfica 6. Nivel de agotamiento emocional por estado civil, 33

Gráfica 7. Nivel de agotamiento emocional por tiempo de trabajo, 34

Introducción

El propósito de este proyecto de investigación fue identificar la posible existencia de un agotamiento emocional en 26 funcionarios del Instituto Penitenciario y Carcelario [INPEC] de la ciudad de Popayán, para así generar insumos informativos que permitan al instituto penitenciario desde el equipo de trabajo interno, generar estrategias que ayuden a mejorar clima laboral de los funcionarios y así favorecer el bienestar del sujeto trabajador.

Cuando el trabajador o profesional se encuentra en constante contacto con personas se ve forzado a utilizar al límite sus capacidades desarrolla respuestas a esta presión, convirtiéndose estrés crónico y dando paso al padecimiento de síndrome de Burnout, el cual consiste en el desgaste profesional de los empleados que trabajan siempre en contacto directo con personas, usuarios y servicios humanos, considerándose este como una respuesta al estrés crónico (Martínez, 2010). De acuerdo con la prueba “Maslach Burnout Inventory” (en adelante MBI), en este síndrome se evalúan tres dimensiones que son agotamiento emocional, despersonalización y dificultad para el logro o realización personal. El siguiente proyecto se enfocó en la dimensión de agotamiento emocional. Este instrumento tiene validez e importancia significativa puesto que de acuerdo a Hederich y Caballero (2016) es el más utilizado en la comunidad investigativa de los diferentes contextos laborales para medir este síndrome.

Es importante resaltar que en el [INPEC] no se han realizado estudios para identificar la existencia/ausencia de agotamiento emocional en funcionarios del cuerpo administrativo y cuerpo de custodia y vigilancia de dicha institución. Sin embargo, se han realizado otros estudios sobre **clima/ambient/motivación** Por esa razón el estudio se realizó con una muestra poblacional de 26 funcionarios del [INPEC], divididos en dos grupos, siendo estos, 13 funcionarios que pertenecen al cuerpo administrativo y 13 funcionarios que realizan sus labores en el cuerpo de custodia y

vigilancia. Estos dos grupos trabajan en diferentes labores, pero ambos tienen contacto con sujetos que se encuentran privados de la libertad.

Por tanto, se realizó una comparación descriptiva con los resultados obtenidos de la aplicación del MBI en los 26 funcionarios, encontrando que el nivel de agotamiento en los cuerpos administrativo y de custodia y vigilancia se ubican en nivel medio, así mismo utilizando las variables de sexo, edad, estado civil y tiempo de trabajo aunque las diferencias no son significativas, se encuentra que el sexo femenino tiene una puntuación más alta que el sexo masculino en el agotamiento emocional porque la responsabilidad del hogar le imprime una carga adicional a sus funciones; el grupo de edades de 30 a 40 años obtiene 25 puntos, en diferencia de los grupos de edades entre 20 y 30 y de 40 años en adelante; así mismo las personas que se encuentran casadas tienen puntuaciones más altas en comparación con los solteros debido a la responsabilidad económica y emocional que implica tener un hogar, pareja estable e hijos y el grupo de personas que llevan de 2 a 6 años en tiempo de trabajo presentan un nivel de agotamiento emocional más alto en comparación al resto de sus compañeros con más antigüedad los cuales varían entre 7, 11, 12 y 16 años de experiencia laboral. A manera de conclusión se puede decir que el nivel de agotamiento emocional en este estudio no tuvo un porcentaje de diferencia notorio entre los grupos de estudio.

Planteamiento

El mundo laboral ha experimentado una transformación importante en los últimos tiempos, las exigencias del trabajo y los requisitos del puesto de trabajo generan un desajuste que dificulta el rendimiento de cada sujeto (Gil citado en Mansilla, 2005). Las profesiones requieren de un alto mando de responsabilidad, trabajo en equipo, resolución de problemas, compromiso con el personal interno y externo de las organizaciones en donde se esté laborando, de igual manera el

adecuado trato a la población a la cual va dirigida la oferta que presentan dichas entidades. Es por esta razón que se cree que trabajar con personas implica mayor desgaste, desde esta realidad, en el síndrome de Burnout se afirma que los trabajos que requieren contacto y por tanto desgaste emocional ocasionan en los trabajadores conductas monótonas, cansancio físico, resignación y aparición de enfermedades fisiológicas o mentales las cuales dificultan el adecuado ejercicio de su profesión e incrementa el ausentismo en el trabajo. Maslach y Jackson (1989)

Una de las principales entidades carcelarias de Colombia es el [INPEC] que como función principal tiene el proceso carcelario de personas que hayan infringido la ley establecida por dictámenes jurídicos. El [INPEC] (2018) se encarga de vigilar el seguimiento, evolución y cumplimiento de los procesos judiciales de personas privadas de la libertad, así como de mantener y garantizar el orden, la seguridad y disciplina dentro de las instalaciones de la institución. También, el [INPEC] de Popayán, se encarga de administrar el sistema penitenciario y carcelario del país, pretende contribuir en el desarrollo y la resignificación de potencialidades de las personas privadas de la libertad, la institución se divide en cuatro compañías y cuerpo administrativo, las cuales se dividen de la siguiente forma: las compañías Francisco de Paula Santander y Simón Bolívar pertenecen al cuerpo de custodia y vigilancia, la compañía Francisco José de Caldas pertenece al área administrativa que en su mayoría se conformó por personal reubicado por cuestiones de salud y por último, la compañía Antonio Nariño pertenece a la escuadra. En este caso se va a trabajar con el cuerpo de custodia y vigilancia y el cuerpo administrativo.

Por tal razón, las investigadoras consideran que la carga laboral con población que se encuentra privada de la libertad es más grande y es posible que por las problemáticas de los internos, el contacto con ellos requiera de mayores niveles de esfuerzo, atención, trabajo tanto emocional como físico, entre otras esferas. Algunas de esas problemáticas que son de orden

delictivo y han sido cometidos por las personas que se encuentran en estos institutos son asesinatos, violación a mujeres y niños, hurto, entre otras. También, es importante considerar el componente emocional dentro de la función laboral porque según Moreno, Gálves, Rodríguez y Garroza (2009) es un constructo que alude a la carga emocional y a su relación con el puesto de trabajo, debido a que se pueden presentar situaciones que alteren el orden y se debe contar con estrategias personales y laborales para abordar correctamente cualquier situación que se presenta al interior del establecimiento penitenciario.

Por lo anterior, se hizo necesario identificar el nivel de agotamiento emocional en estas dos poblaciones, conociendo las exigencias que se requieren en la Institución y teniendo en cuenta que los funcionarios pueden presentar sensaciones de desgaste y cansancio. Con un total de 26 funcionarios, 13 del cuerpo de custodia y vigilancia y 13 del cuerpo administrativo, se quiere medir el nivel de agotamiento emocional, porque desde la psicología se considera importante prevenir en el trabajador la evolución de una enfermedad mental que dificulte el pleno desarrollo de sus funciones dentro de la institución.

Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional presentado en 26 funcionarios del Instituto Penitenciario y Carcelario INPEC en la ciudad Popayán?

Antecedentes

El síndrome de Burnout está dividido en tres dimensiones como lo son el agotamiento emocional, la despersonalización y dificultad para el logro o realización personal. Este trabajo se enfocó en la dimensión del agotamiento emocional. En este caso se organizan los antecedentes en títulos; el primero llamado Burnout y la profesión de la Medicina, el segundo Burnout y la profesión de la docencia y finalmente Burnout en el cuerpo de custodia.

Burnout y la profesión de la Medicina. Los autores: Aguir, Artazcoz y Pérez, en el año 2008 realizaron un estudio con una muestra de 1.021 médicos especialistas teniendo en cuenta las 3 dimensiones del síndrome como lo es el cansancio emocional, la despersonalización y los logros personales e identificando los factores de riesgo psicosocial y las fuentes de satisfacción. Como resultado obtienen que hay un elevado cansancio emocional y despersonalización. El riesgo de obtener bajos logros personales es mayor en las personas que presentan una baja satisfacción con respecto a las recompensas profesionales y en las que no realizan actividades, concluyendo así que el ambiente psicosocial y la satisfacción laboral influyen negativamente en el síndrome de Burnout.

Consecutivamente se encontró un estudio aleatorizado, con una muestra representativa de casi 6,000 médicos de atención primaria, realizado por Carrillo, Gómez y Espinosa (2012). Como resultado obtienen que los médicos del género femenino tenían 60% más probabilidad que el masculino de manifestar signos o síntomas de desgaste, siendo así un desgaste para los colaboradores de la salud en México. Ahora bien, este síndrome está relacionado con profesionales y colaborativos en el área de salud, en el cual son un poco más notorios los síntomas del síndrome por referencias que hacen sus pacientes, pues la despersonalización es un común denominador, pero según un estudio en Cali Colombia los docentes están expuestos a ciertos comportamientos los cuales no les permiten ejercer su profesión de forma adecuada por las diferentes problemáticas que se presentan.

Finalmente, en la ciudad de Popayán se encontró un estudio en el Hospital Universitario San José realizado a enfermeros que se encontraban laborando, realizado por Muñoz, et al. (2018), el estudio es de tipo descriptivo, cuantitativo y correlacional. Se aplicó la escala de Maslach Burnout Inventory y se correlacionó con datos sociodemográficos y laborales reportados por los enfermeros participantes del estudio. La prevalencia del síndrome de Burnout fue del 1,7%. El

15,8% presentaron nivel alto de Agotamiento Emocional, el 10,8% alta Despersonalización y el 9,2% nivel bajo en Realización Personal. Se encontró asociación significativa entre la variable número de hijos y Burnout, en este estudio podemos evidenciar que la más alta el agotamiento emocional, debido a que los enfermeros están en constante interacción directa con personas.

Burnout y la profesión de la Docencia. Los autores Arias y Jiménez, en el año 2013, realizaron una investigación acerca del Síndrome de Burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa, tomando como muestra a 233 docentes (127 varones, 54,5% y 106 mujeres, 45,5%) de Educación Básica Regular entre 20 a 65 años de edad, provenientes de 17 instituciones educativas de la ciudad de Arequipa: 7 instituciones educativas privadas y 10 instituciones educativas.

Utilizaron dos instrumentos, el primero es una ficha de registro socio laboral en donde se registran los datos personales, económicos y laborales de los sujetos a investigar, y por último el inventario de Burnout de Maslach. Como resultado en el agotamiento emocional un 55,4% de los docentes, obteniendo como conclusión que la profesión docente es una de las más vulnerables a este síndrome debido a su carácter asistencial y de dependencia de los estudiantes para con el profesor.

De igual forma los autores Díaz, López y Varela (2010), realizaron una investigación no experimental con diseño transversal-correlacional para identificar los factores relacionados en el Síndrome de Burnout, en la cual tuvieron como muestra a 82 docentes, de los cuales 44 docentes son de un colegio privado y 38 docentes son de un colegio público. En la realización de la investigación obtuvieron resultados relevantes que dan cuenta de algunos de los factores asociados al síndrome de Burnout en la docencia, como el Estrés de Rol, lo cual permite evidenciar la necesidad de intervenir en el desarrollo de estrategias de afrontamiento para el manejo del estrés

adicional a esto se encontró que la dimensión de agotamiento emocional está en ambas instituciones en un nivel moderado.

Seguidamente los autores, Gantiva, Jaimes y Villa (2010) realizaron una investigación empírica analítica con un diseño descriptivo correlacional acerca del afrontamiento del síndrome de Burnout en docentes de primaria y bachillerato. Dichos autores realizaron un estudio con 47 docentes de un colegio distrital de la ciudad de Bogotá, con experiencia docente de 18 años aproximadamente, teniendo como referencia a 74,5% de los participantes son mujeres y el 25,5% hombres. Utilizaron el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), donde los resultados evidencian niveles medios de agotamiento emocional y despersonalización dando como confirmado la teoría que se debe a una sobrecarga laboral, el comportamiento de los alumnos, los conflictos interpersonales con otros profesores, padres y superiores, y los problemas derivados de las políticas educativas; todas estas son las principales variables que afectan al docente, siendo así este un descubrimiento importante a la hora de identificar los síntomas que presentan los docentes en este caso que padecen síndrome de Burnout.

Para complementar lo anterior, los autores: Barreño, Berbesi y Montoya (2008) realizaron una investigación en la cual tomaron como muestra a 95 enfermeros profesionales, tecnólogos y profesionales de enfermería de siete instituciones educativas de Medellín, utilizaron como instrumento el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) y un cuestionario con variables sociodemográficas, reportando en sus resultados una prevalencia de tendencia al Síndrome del 94,7% y para cada esfera las siguientes proporciones: agotamiento emocional: 49,5%; despersonalización 33,7% y falta de realización personal 56,8%. Teniendo en cuenta estos resultados se presenta una notable tendencia al estrés laboral crónico o Burnout, convirtiéndolos

en un grupo vulnerable dentro del ámbito docente - asistencial, con tendencia a manifestar problemas de salud asociados a este síndrome.

El Burnout en el cuerpo de custodia y vigilancia. Continuando con las investigaciones realizadas sobre el tema, se encuentra a Forbes (2011) con un estudio sobre las causas, síntomas y medidas de atención del síndrome de burnout en una organización. En este ofrecen como posible medida la capacitación y comprensión de este síndrome, permitiendo al personal de talento humano realizar estrategias encaminadas a la prevención del mismo, la revisión constante de los objetivos laborales y el acompañamiento del modelo de evaluación como una mejora continua.

Seguidamente está Ardila (2017) quién realizó un estudio de tipo descriptivo y fenomenológico tomando al gremio de cuerpo y custodia y vigilancia de Acacias Meta, aplicando a 59 funcionarios el MBI en el cual se concluyó que el cuerpo de custodia y vigilancia efectivamente cuenta con altos niveles de Burnout más exactamente en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, teniendo en cuenta que el más alto fue el agotamiento emocional debido a falta de motivación porque trabajan con personas que tienen varias necesidades y muchas veces la mayoría no son fáciles de solventar. Otro de los puntos que llamó la atención en este proyecto fue que muchos de los participantes no conocían la existencia del síndrome preocupando al investigador por la falta de información respecto a estos temas.

Finalmente, Rodríguez (2013) realizó una investigación en la ciudad de Bucaramanga respecto al síndrome en penitenciarios de la ciudad en la cual tomó como muestra a 111 guardianes pertenecientes a la institución, fue un estudio de tipo descriptivo de corte transversal, en éste se obtuvo como resultado que, en agotamiento emocional, el 25,2% está catalogado como en riesgo alto; en despersonalización, el 30% y en logro personal, el 16%. Se pudo evidenciar que el más

alto es la despersonalización seguida del agotamiento teniendo en cuenta que las variables más comprometidas a la hora de laborar son el número de horas laborales y la experiencia de la persona.

En términos generales se encuentra que la mayoría de los estudios están encaminados en dos profesiones, medicina y docencia, mientras que en el caso propiamente de Instituciones Penitenciarias (INPEC) no se encuentran estudios relacionados e incluso los estudios en poblaciones similares son escasos, por esto la importancia de seguir profundizando en el tema.

Contextualización

INPEC (2019) refiere que en 1934 se creó la Penitenciaría Nacional de Occidente, con el nombre San Isidro de Popayán, el cual se ubica actualmente en la hacienda las Guacas en el kilómetro 3 vía vereda las guacas; el nombre y las instalaciones son partidarias de cambios con la última reubicación, ampliando y asignando un pabellón especial encargado de resguardar a los condenados y logrando prestar un servicio complementario ante la reclusión de los sindicados. Su nombre se modifica desde la resolución No. 5594 del 12 de junio de 2007 obteniendo el nombre de Establecimiento Penitenciario De Alta Y Media Seguridad Y Carcelario Con Alta Seguridad De Popayán Incluye Pabellón De Reclusión Especial “ERE” (en adelante EPAMSCASPY).

Por otra parte, de acuerdo a la misma entidad en el centro carcelario se encuentran funcionarios del cuerpo de custodia que se distribuyen en diferentes áreas logrando satisfacer todas las necesidades existentes en los diferentes pabellones y quienes son los encargados de custodiar a las personas privadas de la libertad que se encuentran en el instituto. Una de las áreas en el INPEC es el área administrativa, la cual tiene la función de vigilar el seguimiento, evolución y cumplimiento de los procesos judiciales de los condenados. Por otro lado, se encuentra el cuerpo de custodia y vigilancia encargado de mantener y garantizar el orden, la seguridad, disciplina, programas del tratamiento integral en los establecimientos de reclusión, protección de sus derechos

fundamentales, custodia y vigilancia de los internos, logrando así, el normal desarrollo de las actividades en el establecimiento carcelario. (INPEC, 2019)

Los programas de salud mental que se han implementado en el INPEC están dirigidos al tratamiento y mejoramiento de las condiciones conductuales, sociales y psicológicas del personal privado de la libertad, como se evidencia en la Defensoría del Pueblo (2010) donde se proponen planes de intervención con enfermedad mental, estos se realizan por un equipo conformado por médico psiquiatra, psicólogos, enfermeros y funcionarios del INPEC. Sin embargo, las investigadoras consideran que estos planes de intervención para salud mental no se acercan de lleno a las verdaderas necesidades de sus funcionarios, según lo expresado por Anónimo, (2018)¹ los planes de salud mental se orientan en su mayoría a las personas privadas de la libertad y se deja de lado al personal que trabaja en pro de ellos; Se requiere explorar a profundidad los problemas que enfrenta el personal en su ambiente laboral y familiar y desde allí desarrollar proyectos que vayan encaminados a estas necesidades y por eso se hace necesario realizar este tipo de estudios, cuya importancia se puede evidenciar con detalle en el apartado de justificación.

Justificación

El presente estudio se enfocó en realizar una investigación sobre el nivel de agotamiento emocional en 26 funcionarios del INPEC, el estudio se llevó a cabo con el fin de determinar la existencia de una problemática interna y el nivel en que se encontraba para así generar insumos informativos de utilidad para la institución, que permitan desarrollar a estrategias que contribuyan al bienestar del trabajador dentro del ambiente laboral. Es pertinente recalcar la importancia de medir los niveles de agotamiento emocional en los funcionarios del INPEC para así sentar un precedente sobre el estudio realizado y generar bases para futuros estudios en este campo de acción

¹ En las referencias se refiere como entrevista, sin embargo, no existe nombre para guardar la identidad de la persona entrevistada

y teniendo en cuenta que actualmente, de acuerdo a anónimo (2018) se presentan situaciones con funcionarios que son reubicados por diferentes enfermedades físicas y solo un pequeño número de estas reubicaciones hacen referencia a salud mental, sin embargo desde la institución esta información es confidencial. Por ello se hace necesario aplicar el MBI. En el cual Hederich y Caballero (2016) afirman que éste se encarga de medir tres aspectos específicos: realización personal, despersonalización y agotamiento emocional, enfocando el estudio en esta última escala.

Teniendo en cuenta que en el síndrome de burnout existen varios factores que influyen en el desarrollo de este, como lo son las largas horas laborales, la seguridad y estabilidad del puesto de trabajo, la antigüedad laboral, el ambiente físico, las políticas de administración, entre otros, se hace necesario realizar la investigación desde una perspectiva organizacional, que permita visualizar el deterioro físico, mental y emocional de sus funcionarios en ambiente laboral. Por ello se utilizan algunas variables sociodemográficas que permiten un mejor estudio de la población, tales como: La edad, los años de trabajo, estado civil y sexo, porque las investigadoras consideraron que los primeros años de vida laboral son especialmente sensibles a frustraciones y por lo tanto entre más joven sea el trabajador más probabilidad tiene de desarrollar agotamiento emocional. Así mismo, se consideró que el sexo y estado civil tienen incidencia en el nivel de agotamiento porque las mujeres casadas o con hijos tienen doble carga laboral, la que se da en el sitio de trabajo y las labores del hogar. En el caso del estado civil se consideró porque es posible que las personas con pareja tengan apoyo de su familia.

De igual manera, la finalidad del trabajo investigativo es crear insumos informativos que le permitan a la institución desarrollar planes de intervención orientados a mejorar el ambiente laboral y el desempeño personal de sus trabajadores para potenciar las habilidades personales, sociales y laborales. Por ello se hace necesario con este tipo de estudios abordar algunas hipótesis

que surgen respecto a dificultades mentales, físicas e interpersonales que se manifiestan en los funcionarios y en su desarrollo emocional en un contexto laboral, así también, mostrar la importancia del trabajo psicológico en las áreas laborales, fortaleciendo las emociones desde la satisfacción laboral, no solo en lo económico sino también en el desarrollo de las funciones.

Objetivos

Objetivo General.

Identificar el nivel de agotamiento emocional en 26 funcionarios del Instituto Penitenciario y Carcelario en la ciudad de Popayán.

Objetivos Específicos.

- Medir el nivel de agotamiento emocional en 13 funcionarios del cuerpo administrativo del INPEC de la ciudad de Popayán
- Medir el nivel de agotamiento emocional en 13 funcionarios del cuerpo de custodia y vigilancia del INPEC de la ciudad de Popayán
- Realizar el análisis comparativo entre ambos cuerpos de funcionarios del Instituto Penitenciario y Carcelario INPEC de la ciudad de Popayán Cauca

Referente Conceptual

Teniendo en cuenta que la mira central de este proyecto de investigación es identificar el nivel de agotamiento emocional en funcionarios del Instituto Penitenciario y Carcelario (INPEC) de la ciudad de Popayán - Cauca, se hace necesario plantear algunos ejes conceptuales, como lo son estrés laboral, el síndrome de Burnout y agotamiento emocional.

Estrés laboral. Es importante conocer en qué consiste el estrés laboral teniendo a Peiró, (2001), quien define el estrés como una serie de situaciones intrínsecas o extrínsecas percibida por cada persona y de la cual desencadena una vivencia de emociones que se pueden caracterizar como

fuentes de estrés. Estas emociones pueden generar varios desequilibrios físicos o mentales en las personas, cuando la persona rebasa sus límites de estrés se “quema” y da inicio al síndrome de burnout.

Síndrome de Burnout. El síndrome de Burnout o síndrome de desgaste profesional, éste es una respuesta a altas cargas de presión por tiempos prolongados que se sufren tanto a nivel emocional como interpersonal dentro del ambiente laboral. Maslach (como se citó en Forbes, 2011) describe el síndrome como un estado de desgaste emocional y físico, despersonalización y disminución de la realización personal dentro del ambiente de trabajo, en profesiones que implican contacto directo y permanente con personas. El síndrome evoluciona según tres dimensiones, la primera: agotamiento emocional que es el aspecto clave en el desarrollo del proyecto, éste hace referencia a la fatiga y pérdida progresiva de energía, cambios en el estado de ánimo, desmotivación, dificultad para concentrarse, tomar decisiones y mal humor, el segundo, la despersonalización, se refiere a la forma en que el trabajador se protege del agotamiento y la desilusión, se desarrollan actitudes cínicas, sentimientos negativos sobre los clientes, irritabilidad y respuestas impersonales. La última dimensión, dificultad para la realización personal, se manifiesta en el deterioro del auto concepto, está acompañado de desconfianza e insuficiencia en las propias habilidades, sensaciones de inadecuación, miedo o temor e inseguridad. De acuerdo a lo anterior, en la teoría que se maneja del síndrome de Burnout, el afrontamiento se utiliza como una estrategia para darle solución a esta problemática, ya que se define según Folkman y Lazarus, (como se citó Hernández, Olmedo y Ibañez. 2003) “los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para controlar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (p.326). Aunque el afrontamiento no es un objeto de estudio de esta investigación, mencionarlo es

importante porque es una estrategia que da como herramientas el adecuado proceso en el desarrollo de habilidades ante los sujetos, visualizando el contexto y de qué manera este influye en la toma de decisiones y la resolución de conflictos, obteniendo de esta manera habilidades para el adecuado control de problemáticas que se presentan en la cotidianidad, evaluando así cuál es el factor estresante y así poder trabajarlo de forma eficaz.

Agotamiento Emocional. Para complementar, es pertinente mencionar el agotamiento emocional, que según refiere Sánchez (2018) en el artículo: “es un estado al que se llega por sobrecarga de esfuerzo, no se habla solo de excesos laborales, sino de cargar con la responsabilidad de asumir conflictos, responsabilidades o estímulos de tipo emocional o cognitivo”. El agotamiento emocional está caracterizado por la sensación fatiga y pérdida progresiva de energía, cambios en el estado de ánimo, desmotivación, dificultad para concentrarse, tomar decisiones y mal humor, este componente es determinante para la identificación del síndrome de Burnout y se manifiesta cuando el trabajador hace conciencia de la dificultad que tiene para seguir atendiendo usuarios con el mismo entusiasmo con el que se desempeñaba tiempos anteriores. Igualmente, es importante destacar que el agotamiento emocional tiene impacto negativo sobre la satisfacción laboral, éste antecede el decaimiento.

Metodología

Método

Este trabajo de investigación cuenta con una metodología de tipo no experimental de carácter descriptivo - comparativo, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) estos estudios sirven para mostrar con precisión un fenómeno, contexto, situación o comunidad, sobre qué o quiénes se recolectarán los datos (personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos). También con esta metodología se busca especificar propiedades, características y perfiles

de personas, comunidades o grupos que son sometidos a un análisis, tales como sexo, edad, género, estado civil, tiempo de trabajo, a su vez pretende medir y recoger información sobre el fenómeno que se estudia, estableciendo comparaciones entre las poblaciones que se estudian.

Enfoque

El enfoque en el cual se enmarca este proyecto es cuantitativo. Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren que el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no se pueden eludir pasos, el orden es riguroso. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. Para efectos de este proyecto, se tiene como hipótesis que el nivel de agotamiento emocional en el cuerpo de custodia y vigilancia del Instituto es mayor al del cuerpo administrativo. Las variables que se van a utilizar para responder a la hipótesis son edad, sexo, estado civil y tiempo de trabajo.

Técnicas

La técnica elegida para ejecutar el trabajo de investigación es la prueba estandarizada. Esta técnica permite la obtención de datos que dan cuenta sobre determinadas características de los sujetos. Al respecto Hernández, et al. (2014) afirman: “Estos inventarios miden variables concretas, tales como inteligencia, personalidad, razonamiento matemático, sentido de la vida, satisfacción laboral, la calidad de vida, la lealtad a una marca de algún producto, entre otras”. (p.252)

Instrumentos

Cuestionario de *Maslach Burnout Inventory*: Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, se constituye por 22 ítems, cada uno se puntúa en una escala de 7

niveles tipo Likert, estos organizados en forma de afirmación sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los clientes; la función es medir el desgaste profesional (Maslach, 1989). El presente estudio realizó la medición con 9 ítems los cuales corresponden a la dimensión de agotamiento emocional, estos son: Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo, me siento cansado al final de la jornada de trabajo, me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo, trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mí, siento que mi trabajo me está desgastando, me siento frustrado por mi trabajo, siento que estoy trabajando demasiado, trabajar directamente con personas me produce estrés y me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. Los resultados del inventario se valoran así: de 0 a 18 puntos en bajo, de 19 a 26 puntos en medio y de 27 a 54 puntos en alto. Se aplicó en 26 funcionarios pertenecientes al cuerpo administrativo y cuerpo de custodia y vigilancia del INPEC de la ciudad de Popayán.

Población

Universo: 211 funcionarios del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) de la ciudad de Popayán EPAMSCASPY, de los cuales 160 pertenecen al cuerpo de custodia y vigilancia y 51 al cuerpo administrativo.

Muestra: Conformada por 26 funcionarios del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) de la ciudad de Popayán EPAMSCASPY, divididos en dos grupos, 13 funcionarios administrativos y 13 funcionarios del cuerpo de custodia y vigilancia.

Tabla 1. *Clasificación de edades en el Cuerpo de Administrativos*

Administrativos				
Sujeto	Sexo	Edad	Estado Civil	Tiempo de trabajo en años
1	Masculino	25	Soltero	2
2	Femenino	33	Soltera	3
3	Masculino	40	Casado	16

4	Masculino	57	Casado	10
5	Masculino	28	Soltero	6
6	Masculino	28	Casado	3
7	Masculino	50	Soltero	6
8	Masculino	38	Soltero	3
9	Femenino	43	Casada	8
10	Femenino	39	Soltera	10
11	Masculino	26	Casado	2
12	Masculino	50	Casado	16
13	Masculino	35	Casado	6

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. *Clasificación de edades en el cuerpo de custodia y vigilancia*

Cuerpo de custodia y vigilancia				
Sujeto	Sexo	Edad	Estado Civil	Tiempo de trabajo en años
1	Masculino	41	Casado	16
2	Masculino	32	Casado	8
3	Masculino	30	Casado	8
4	Masculino	32	Casado	6
5	Masculino	28	Soltero	6
6	Masculino	37	Casado	16
7	Masculino	28	Casado	6
8	Masculino	38	Soltero	14
9	Masculino	30	Soltero	8
10	Masculino	35	Casado	16
11	Masculino	32	Casado	8
12	Masculino	38	Casado	16
13	Masculino	29	Casado	6

Fuente: Elaboración propia

Criterios de inclusión: Ser funcionario activo del Instituto Penitenciario y Carcelario INPEC de la ciudad de Popayán, perteneciente al área administrativa o del área de cuerpo de custodia y vigilancia y firmar consentimiento informado.

Aspectos Éticos

Para el desarrollo del presente proyecto se tienen en cuenta diferentes aspectos del código deontológico del psicólogo, cuya finalidad es:

Proporcionar principios generales que ayuden a tomar decisiones informadas en la mayor parte de las situaciones con las cuales se enfrentan los psicólogos. Su objetivo es la protección y el bienestar del individuo y de los grupos con los cuales trabaja el psicólogo y guiar y proteger a éste en el ejercicio de su profesión. (Fundación Universitaria Konrad Lorenz, 2000).

También, se tiene en cuenta el capítulo 6 sobre la responsabilidad social el cual resalta que el “compromiso social se refiere a aportar conocimientos, técnicas y procedimientos para crear condiciones que contribuyan al bienestar de los individuos y al desarrollo de la comunidad” (Fundación Universitaria Konrad Lorenz, 2000, p.214), es decir, involucra el aportar herramientas para la evolución de los sujetos dentro de sus diferentes contextos.

También se toman los capítulos 8 y 9 sobre el secreto profesional y la evitación de daño, respectivamente, debido a que el primero propone guardar la información personal de los individuos exceptuando los casos en que se encuentre en riesgo su vida o la de otra persona (Fundación Universitaria Konrad Lorenz, 2000). Aquí se destaca el uso de consentimientos informados y el segundo habla del manejo adecuado de información evitando juicios del psicólogo que ocasionen posibles daños a los participantes de la investigación. Por último, el principio de confidencialidad según la Ley 1090 de 2006, menciona en su artículo 10° deberes y obligaciones del psicólogo, “guardar el secreto profesional sobre cualquier prescripción o acto que realizare en cumplimiento de sus tareas específicas, así como de los datos o hechos que se les comunicare en razón de su actividad profesional” (p.5).

Resultados y Discusión

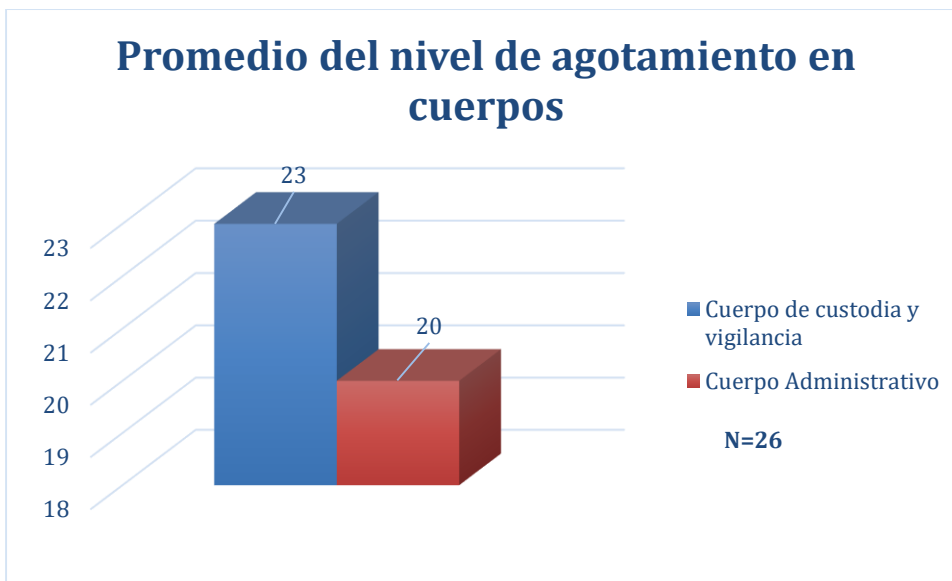
A continuación, se presenta la tabulación arrojada por el programa de Excel teniendo en cuenta 9 ítems de 22, los cuales evalúan la dimensión de agotamiento emocional en la que está enfocada el trabajo de investigación y la cual fue aplicada en 26 funcionarios, y posteriormente se realiza la discusión correspondiente a cada resultado obtenido apoyándonos en antecedentes, referente conceptual y se van a invitar algunos autores a discutir estos resultados (se nombran los autores).

Tabla 3. *Paralelo de cuerpo administrativo y cuerpo de custodia y vigilancia*

Cuerpo de custodia y vigilancia					Administrativos				
Sujeto	Sexo	Edad	Estado Civil	Tiempo de trabajo en años	Sujeto	Sexo	Edad	Estado Civil	Tiempo de trabajo en años
1	Masculino	41	Casado	16	1	Masculino	25	Soltero	2
2	Masculino	32	Casado	8	2	Femenino	33	Soltera	3
3	Masculino	30	Casado	8	3	Masculino	40	Casado	16
4	Masculino	32	Casado	6	4	Masculino	57	Casado	10
5	Masculino	28	Soltero	6	5	Masculino	28	Soltero	6
6	Masculino	37	Casado	16	6	Masculino	28	Casado	3
7	Masculino	28	Casado	6	7	Masculino	50	Soltero	6
8	Masculino	38	Soltero	14	8	Masculino	38	Soltero	3
9	Masculino	30	Soltero	8	9	Femenino	43	Casada	8
10	Masculino	35	Casado	16	10	Femenino	39	Soltera	10
11	Masculino	32	Casado	8	11	Masculino	26	Casado	2
12	Masculino	38	Casado	16	12	Masculino	50	Casado	16
13	Masculino	29	Casado	6	13	Masculino	35	Casado	6

La anterior tabla muestra en paralelo a los 26 funcionarios, 13 del cuerpo de custodia y vigilancia y 13 del cuerpo administrativo con la respectiva caracterización por sujeto, información importante para tener relevancia a los resultados.

El primer resultado corresponde al nivel de agotamiento emocional de la muestra poblacional, es decir de los 26 funcionarios que participaron en este estudio (Ver gráfica 1). Posteriormente se diferencian estos resultados del agotamiento emocional de los funcionarios de acuerdo al cuerpo de trabajo al que pertenece; para los 13 funcionarios del cuerpo de custodia y vigilancia (Ver gráfica 2) y para los 13 funcionarios del cuerpo administrativo (Ver gráfica 3). También se presenta el nivel de agotamiento emocional por sexo, (Ver gráfica 4), por edades (Ver gráfica 5) por estado civil (Ver gráfica 6) y finalmente por tiempo de trabajo (Ver gráfica 7).



Gráfica 1. Nivel de agotamiento emocional de 26 funcionarios del INPEC - Popayán

Se obtiene que los funcionarios del cuerpo de custodia y vigilancia tienen un nivel de agotamiento más alto que se promedió en 23 y los funcionarios del cuerpo administrativos obtienen un nivel más bajo promediado en 20 puntos lo que indica que a pesar de la diferencia de puntos, ambos cuerpos de funcionarios se encuentran en una valoración “nivel medio de agotamiento emocional”. Lo anterior, contrario a lo que encuentra Rodríguez (2013) al afirmar en su estudio Síndrome de burnout en guardianes penitenciarios, que en la dimensión de agotamiento emocional

es de 25, 23% se encuentra en un nivel alto porque les afecta la cantidad de horas laborales. Los resultados también permiten decir que estos funcionarios algunas veces y de acuerdo Maslach y Jackson (1989) en el instrumento MBI - HSS experimentan cansancio físico y emocional al final de la jornada, desinterés por mantener buena relación con personas y en ocasiones se sienten frustrados por su trabajo. Finalmente se puede decir que contrario a lo que se creía, no existe una diferencia significativa en los niveles de agotamiento emocional entre ambos cuerpos de funcionarios. Sin embargo, en los 26 participantes, de acuerdo a estos resultados y retomando a Maslach y Jackson (1989) en ellos podría estarse presentando episodios de desgaste emocional, desgano por cumplir la jornada laboral o encontrarse con compañeros y personal privados de la libertad.



Gráfica 2. Nivel de agotamiento emocional en funcionarios del cuerpo administrativo

Los funcionarios del cuerpo administrativo obtienen resultados dentro del nivel medio en su mayoría, sin embargo, se resaltan los sujetos 1 y 13 porque obtuvieron resultados diferenciales a comparación del resto. El sujeto 1 de sexo masculino, con 25 años de edad, soltero y con 2 años de tiempo de trabajo, obtuvo una puntuación por debajo de 6 siendo el único del grupo con un

nivel de agotamiento bajo y el sujeto 13 de sexo masculino, con 35 años de edad, casado y con 6 años de tiempo de trabajo, por su parte obtuvo una puntuación de 40 ubicándolo como el funcionario de este cuerpo con el mayor nivel de agotamiento emocional.

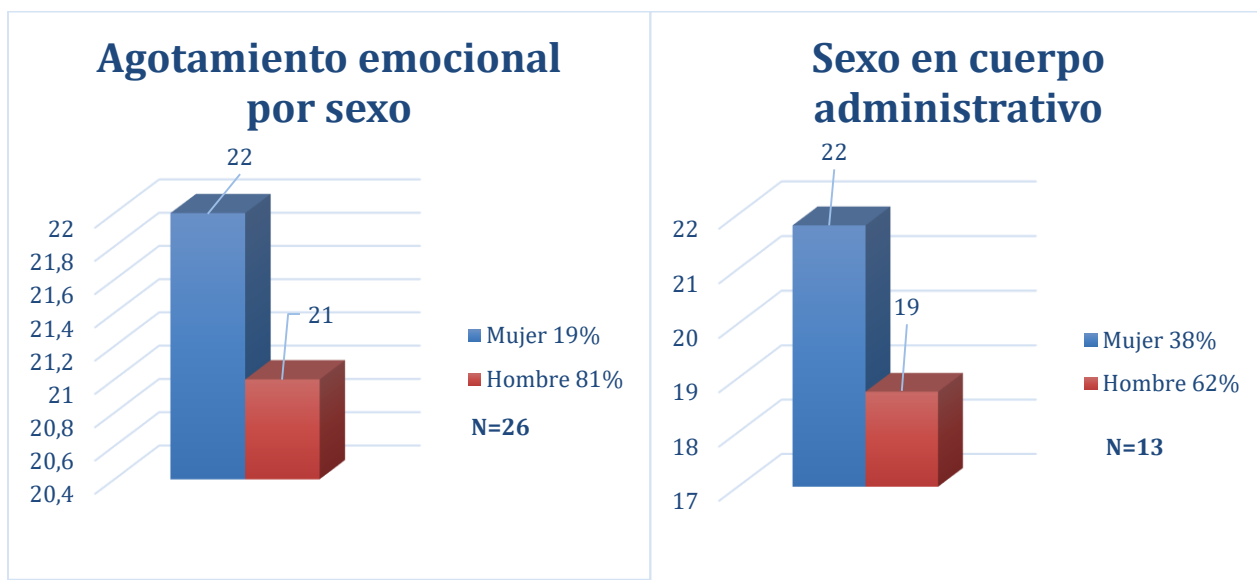
Se supondría que al ser administrativos y tener contacto con personas y trabajar en un instituto penitenciario, el nivel de agotamiento emocional iba a ser alto como sucede en las profesiones de medicina y docencia (Aguir, Artazcoz y Pérez, 2008; Arias y Jiménez, 2013) profesiones que también requieren del contacto directo con personas, pero contrario a estos hallazgos, este grupo se encuentra en nivel medio.



Gráfica 3. Nivel de agotamiento emocional en funcionarios del cuerpo de custodia y vigilancia

Del cuerpo de custodia y vigilancia, tres funcionarios se encuentran con puntuaciones que están por encima de 30 y cuatro de ellos están por debajo de 15. De las puntuaciones altas se encuentra que los funcionarios 9 de sexo masculino, con 30 años de edad, soltero y con 8 años de tiempo de trabajo y 12 de sexo masculino, 38 años de edad, casado y 16 años de tiempo de trabajo, obtienen puntuaciones de 36 y 47 respectivamente, mostrando que su nivel de agotamiento es alto en comparación con los demás. Por su parte en las puntuaciones bajas se encontraron a los

funcionarios 3 de sexo masculino, con 30 años de edad, casado y con 8 años de tiempo de trabajo, 5 de sexo masculino, 28 años de edad, soltero y 6 años de tiempo de trabajo y 11 de sexo masculino, 32 años de edad, casado y 8 años de tiempo de trabajo, con 11, 11 y 10 puntos respectivamente, lo que significa que se encuentran en un nivel bajo de agotamiento emocional. De acuerdo al estudio realizado por Ardila (2017) donde se aplicó el instrumento MBI a 59 funcionarios que pertenecen al cuerpo de custodia y vigilancia del Instituto penitenciario de Acacias Meta, se concluyó que contaban con altos niveles de agotamiento emocional. En cambio, esta investigación arrojó como resultado una aparente igualdad en los niveles de agotamiento entre los funcionarios, aunque el cuerpo de custodia tenga contacto directo y constante con personas privadas de la libertad no consideran que esta carga sea demasiado alta para las habilidades en las que fueron entrenados. Ahora, es importante resaltar que aunque las puntuaciones los hayan ubicado en un nivel medio no descarta la probabilidad de que con el pasar del tiempo el agotamiento incremente.

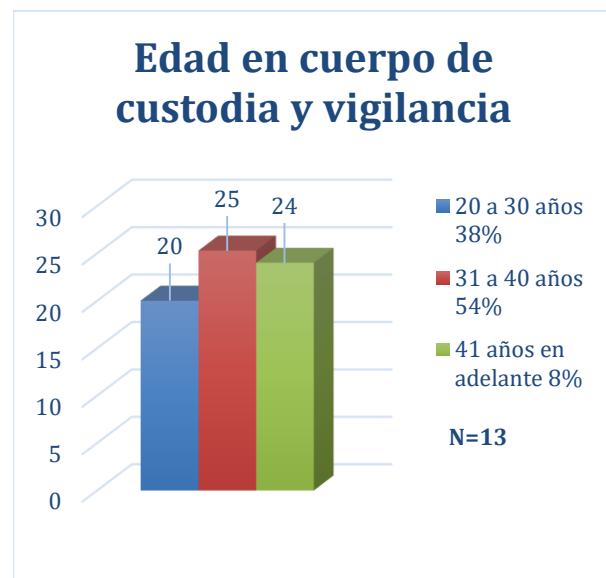
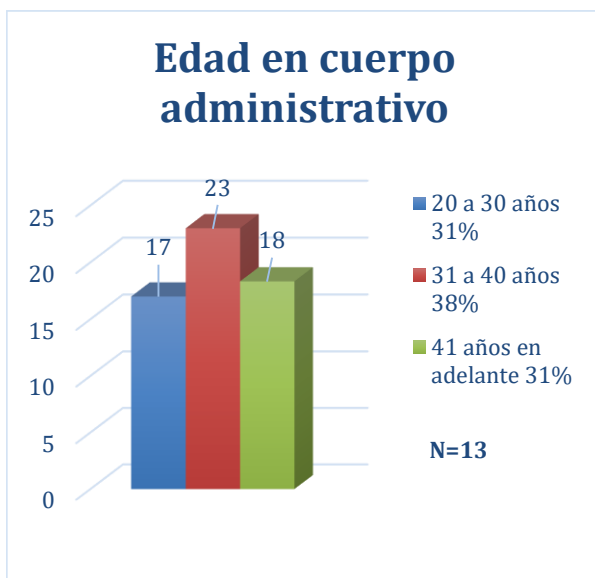
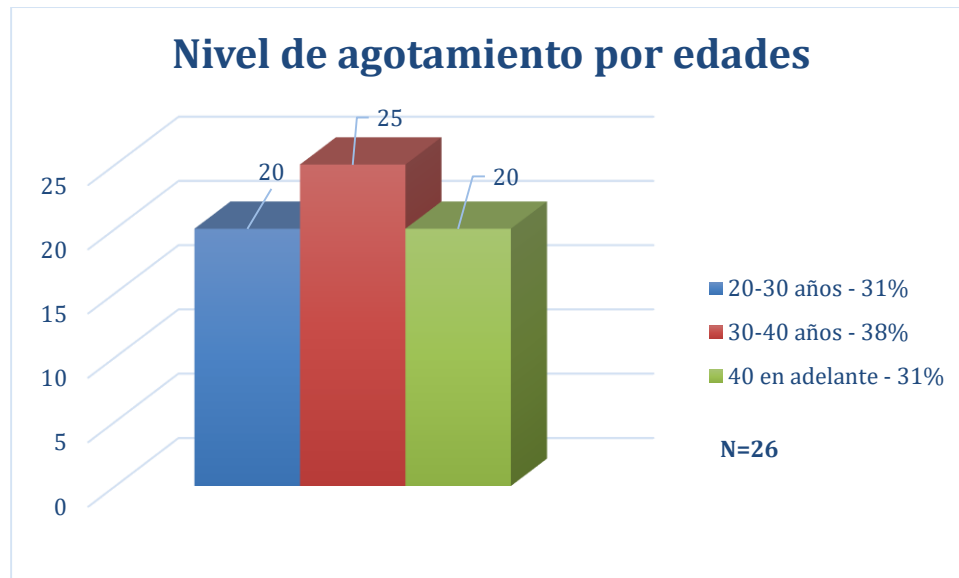


Gráfica 4. Nivel de agotamiento emocional según el sexo

Teniendo en cuenta que el cuerpo de custodia y vigilancia no cuenta con mujeres en su área laboral, la comparación se realizó en el cuerpo administrativo arrojando los siguientes resultados:

las mujeres corresponden al 38% de la población con 22 puntos en el nivel de agotamiento emocional y los hombres al 62% con 19 puntos.

El 100% corresponde a 26 funcionarios pertenecientes a cuerpo administrativo y de custodia y vigilancia del INPEC, de ese valor el 81% corresponde a 21 hombres los cuales obtienen la puntuación más baja con 21 puntos y el 19% corresponde a 5 mujeres que obtienen la puntuación más alta con 22 puntos; a pesar de la diferencia que existe, ambos grupos se ubican en nivel medio de agotamiento emocional. Aunque el sexo no debería determinar predisposición a sufrir de agotamiento emocional, estos resultados muestran que el sexo aparentemente sí influye en el padecimiento. Así se corroboró en el estudio investigativo realizado por Carrillo, Gómez y Espinosa (2012) donde el género femenino tenía 60% más de probabilidad que el masculino de padecer desgaste emocional, porque según los autores adicional a las funciones que deben cumplir dentro de la institución y en su puesto de trabajo, es posible que al final de la jornada laboral deban llegar a sus hogares a cumplir funciones de mamá, esposa y ama de casa, entonces, estar más agotadas físicamente las hace más susceptibles a imprimirle una carga emocional más alta a todas sus actividades del día, sin discriminar el espacio. Como se observa en la gráfica, aquí también las mujeres, aun cuando respecto a la población total son menos en número, obtienen una puntuación más alta en el agotamiento emocional.



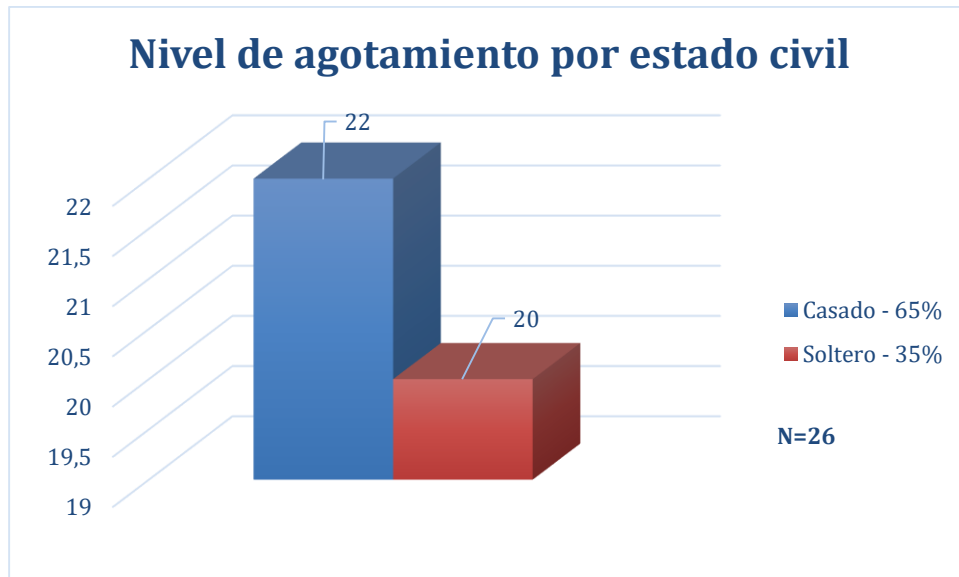
Gráfica 5. Nivel de agotamiento emocional por edades

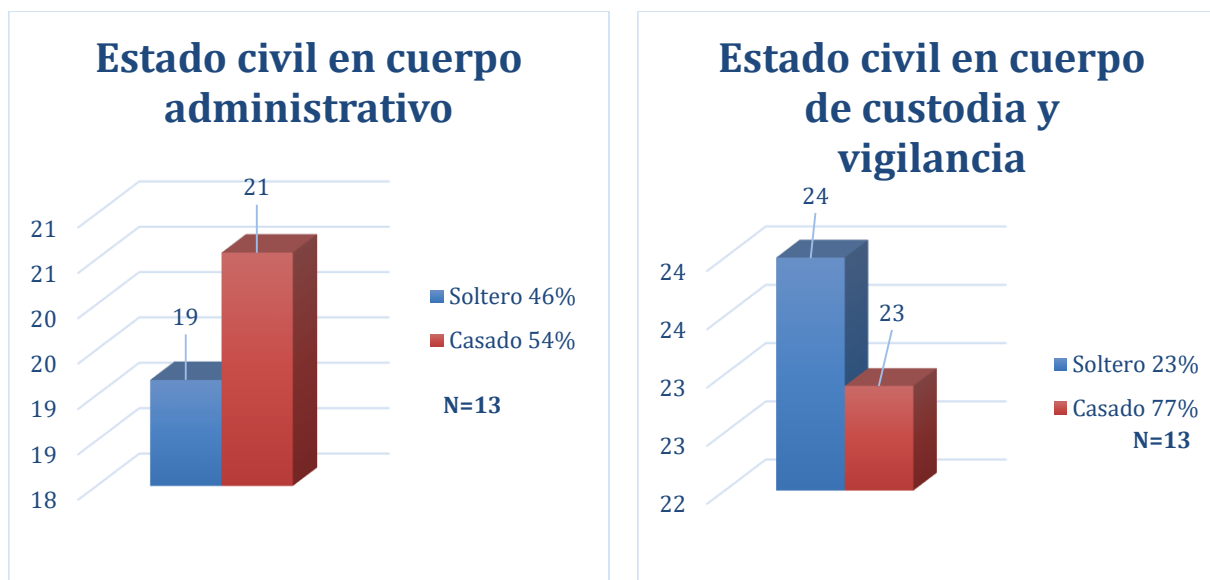
En la clasificación por edades se encuentra que el agotamiento emocional es nivel medio en la población general, para dar mejor resultados se dividieron en tres grupos de edades siendo estos: de 20 a 30 años de edad, conformado por 6 funcionarios que corresponden al 31% de la población y los cuales suman 20 puntos, el grupo de 30 a 40 años se conforma por 14 funcionarios que constituyen el 38% de la población y obtiene 25 puntos y por último el grupo de 40 años en adelante equivale al 31% restante de la población y suma 20 puntos con 6 funcionarios. En ese

sentido, la edad es un componente importante en la ejecución de las actividades, pues la perspectiva con la cual se realiza la tarea proviene de los esquemas ya establecidos por sus experiencias previas. Según la Escuela de Administración Pública de la región de Murcia (s.f.) se tiene en cuenta la madurez del individuo, donde a mayor edad, mayor eficacia en la solución de problemas, al igual que los años de experiencia de trabajo. Por esta razón el proceso nos permite la identificación de habilidades de afrontamiento que poseen los funcionarios del instituto, en el contexto laboral logrando así evidenciar problemáticas que generan discordia en la institución y poder dar una solución oportuna y precisa, frente a lo que sucede; además la madurez que permite la edad en cada uno de los trabajadores, por el proceso cognitivo que este conlleva, logra percibir situaciones de una manera clara y neutral; caso contrario con las personas de menor edad en donde están viviendo experiencias nuevas, las cuales generan controversia al no tener la claridad necesaria para dar una solución rápida y oportuna.

En la gráfica se puede evidenciar el proceso comparativo entre los dos cuerpos, en la variable de edad existe una variación del nivel medio de agotamiento que se da en la puntuación general. Siendo así, para el cuerpo administrativo el grupo de 20 a 30 años, equivalente al 31% con una puntuación de 17 y de 41 años en adelante con el 31% tiene 18 puntos, obteniendo un nivel bajo de agotamiento emocional en los dos grupos, por último los funcionarios de 31 a 40 años correspondiente al 38% con 23 puntos se encuentra en el nivel medio de agotamiento emocional. Seguido con el cuerpo de custodia y vigilancia, el grupo de 20 a 30 años equivalente al 38% con 20 puntos, el 54% de esta población están en el grupo de 31 a 40 años con 25 puntos y el 8% correspondiente al grupo de 41 años en adelante con 24 puntos, obteniendo un nivel medio de agotamiento emocional en este cuerpo.

De esta manera se puede resaltar que en la población estudiada hay un incremento de agotamiento emocional en el grupo clasificado de 30 a 40 años en la comparación de los cuerpos y en el promedio general, algunas de estas personas se encuentran casadas y llevan varios años de experiencia laboral, al contrario de lo que se evidencia en la Escuela de Administración Pública de la región de Murcia y en el estudio realizado por Brera (2015), los cuales nos dicen que entre más edad los individuos adquieren mayor madurez y conductas actitudinales, los cuales ayudan a generar estrategias para la resolución de problemas y disminución del riesgo del síndrome de burnout; los sujetos de nuestra investigación no poseen las habilidades necesarias para afrontar ciertas problemáticas que se presentan en el contexto laboral, ya sea por cansancio físico, mental o por falta de apoyo familiar; se puede concluir que a pesar de la madurez cognitiva que pueden poseer no permite al individuo realizar estrategias de afrontamiento a nivel individual.



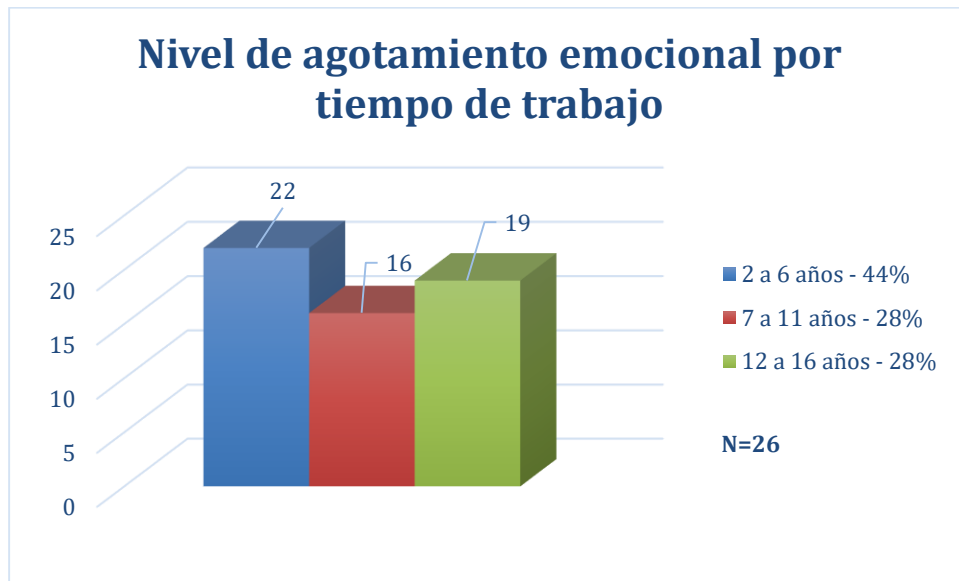


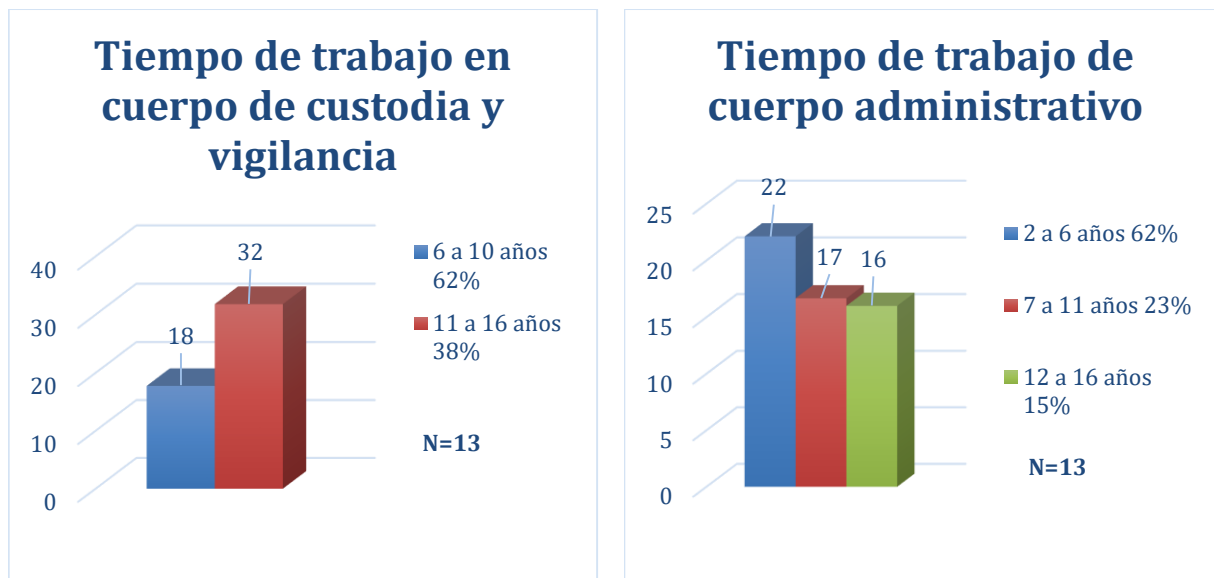
Gráfica 6. Nivel de agotamiento emocional por estado civil

Los funcionarios que se encuentran casados en el grupo de administrativos como se puede evidenciar en la gráfica equivale al de 54% lo que corresponde a 21 puntos de nivel de agotamiento emocional, los solteros equivalen al 46% que corresponde a 19 puntos, por otro lado en el cuerpo de custodia y vigilancia se tiene que el 77% son casados con una puntuación de 23 y los solteros corresponden al 23% con una puntuación de 24, según esto se puede inferir que en la clasificación por estado civil se encuentra que el agotamiento emocional en ambas clasificaciones es nivel medio. El estado civil casado equivale al 65% de la población y suma 22 puntos ubicándolo en nivel medio de agotamiento emocional, de igual forma, el estado civil soltero que corresponde al 35% en el que la población obtuvo 20 puntos.

La sobrecarga laboral no es la única que influye a la hora de tener agotamiento emocional si no también el deterioro de las relaciones interpersonales como lo refiere Brera (2015) al mencionar que los conflictos con otras personas aumentan cuando al llegar a casa no pueden dejar la carga laboral, lo que les lleva a aumentar las tensiones familiares, incluso volcarse emocionalmente y dejar en segundo plano a los familiares y tener la mente ocupadas en el área

laboral. Como se ve en la gráfica, los casados obtuvieron un porcentaje de 65% en el nivel de agotamiento emocional y los solteros un 35%, contrario a los resultados obtenidos en el estudio realizado por Muñoz et, al (2018) donde se refiere que los lazos familiares sirven para evitar que se adquiera el síndrome, porque tener hijos implica responsabilidades y madurez para afrontar los problemas personales y conflictos emocionales, aquí los funcionarios con estado civil casados están más agotados emocionalmente que los solteros. Lo anterior permite considerar que estas diferencias en niveles de agotamiento se dan por la carga emocional que implica tener responsabilidades en el hogar.





Gráfica 7. Nivel de agotamiento emocional por tiempo de trabajo

El 100% corresponde al total de los funcionarios que constituyen la población, los cuales pertenecen a los cuerpos administrativo y de custodia y vigilancia del INPEC, de ese valor el 44% corresponde al grupo con tiempo de trabajo entre 2 y 6 años que se conforma por 12 funcionarios, los cuales obtienen la puntuación más alta con 22, seguido el 28% corresponde al grupo con tiempo de trabajo entre 12 y 16 años conformado por 7 funcionarios que obtienen 19 puntos, así ambos grupos se ubican en nivel medio de agotamiento emocional. Por último, el 28% restante se constituye por el grupo con tiempo de trabajo entre 7 y 11 años conformado por 7 funcionarios que obtienen 16 puntos, indicando así que este grupo es el único del total que se encuentra en nivel bajo de agotamiento emocional.

Continuando con la descripción de la gráfica, el cuerpo de custodia y vigilancia posee una variación del nivel de agotamiento, obteniendo una puntuación de 18 puntos en el grupo de 6 a 10 años con experiencia laboral correspondiente al 62% de los funcionarios, como un nivel bajo de agotamiento emocional y por último el grupo de 11 a 16 años equivalente al 38% con una puntuación de 32 siendo así un nivel alto de agotamiento emocional. El cuerpo administrativo se

dividió en tres grupos, siendo el primero de 2 a 6 años con un 62% de la población y con 22 puntos, obteniendo un nivel medio de agotamiento emocional, de 7 a 11 años equivalente a 23% y 17 puntos, el grupo de 12 a 16 años con el 15% y 16 puntos, obteniendo así un nivel bajo de agotamiento emocional.

Durante los primeros años surgen inseguridades respecto a las funciones que se cumplen en la institución, las expectativas iniciales que suelen ser elevadas no se dan en el tiempo y espacio que estos desean. Así también, se cree que con el paso del tiempo la carga laboral se siente más, de esta manera se pueden presentar afectaciones físicas, alterando la salud mental y deteriorando el desempeño laboral. Frente a esto Muñoz, et al (2018) refiere que el agotamiento emocional se da en los primeros años de trabajo porque se les dificulta generar estrategias de afrontamiento adecuadas respecto a las situaciones que se presentan en el contexto laboral. Estas estrategias se van desarrollando con el paso del tiempo y la adquisición de experiencia pero también se desgastan con su uso, tanto en el cargo como en la organización en general. Las emociones en los trabajadores es un factor fundamental para el desempeño laboral, según Feldman y Blanco (2006) afirma que “La disonancia emocional entre lo que sienten y como se tiene que comportar tiene un impacto negativo sobre la salud y efectividad como trabajador/a”, estas emociones infieren en un desgaste mental y físico en los funcionarios del INPEC, obteniendo un inadecuado comportamiento frente a sus compañeros de trabajo y personal vigilado, pues sus condiciones laborales tienen un impacto negativo. Lo anterior se puede corroborar en el nivel medio de agotamiento emocional que presenta la población que lleva entre 2 y 6 años y entre 12 y 16 años trabajando en el INPEC, lo que permite referir que el agotamiento emocional en este caso se presenta en la inexperiencia laboral y al final de la carrera profesional.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Finalmente se puede afirmar que, existe un nivel medio de agotamiento emocional en los funcionarios del Instituto Penitenciario y Carcelario INPEC de la ciudad de Popayán, afirmación que se sustenta con los resultados obtenidos en la aplicación del Inventario MBI. De esta forma, se dio respuesta a la pregunta de investigación planteada para el estudio. En términos generales, los funcionarios están conformes con su trabajo, a pesar de que puede generarse sobrecarga laboral no se evidencia desgaste en un nivel importante. Pero, a pesar de que se ubican en un nivel medio, cuando se realiza el cruce de variables como sexo, edad, estado civil y tiempo de trabajo, se encuentran ciertas diferencias. Los resultados en la variable sexo permiten concluir que, el sexo femenino se encuentra más agotado emocionalmente que el sexo masculino, se ubican ambos sexos en nivel medio, pero el femenino puntúa un poco más arriba que el masculino. Para la variable edad se agruparon los funcionarios en tres grupos, de 20 a 30 años, de 30 a 40 años y de 40 años en adelante. El grupo de 30 a 40 años constituye la mayor parte de la población y obtiene la puntuación más alta en comparación con los demás, sin embargo, los tres grupos se ubican en nivel medio de agotamiento emocional. En la variable estado civil, los resultados permiten concluir que la mayoría de la población está casada y su nivel de agotamiento es más alto que la población con estado civil soltero. La variable tiempo de trabajo agrupó funcionarios que en su mayoría se encuentran al inicio y fin de su carrera laboral, en estos se evidenció un nivel medio de agotamiento emocional y la diferencia en términos de puntuación fue poca, en cambio, los funcionarios que están en la mitad de su carrera profesional, es decir, entre 7 y 11 años, se ubicaron en nivel bajo de agotamiento.

Recomendaciones

Por último, tras realizar el presente proyecto de investigación, se hace necesario mencionar las siguientes recomendaciones para futuros ejercicios dentro de esta temática y línea de investigación:

- Extender la aplicación del Inventario MBI en todas sus dimensiones y calificarlo de igual manera, esto permite identificar problemáticas que pueden causar en el trabajador un bajo desempeño laboral y un nivel alto en algunas de las dimensiones del síndrome de burnout; de esta manera la institución puede desarrollar estrategias para disminuir el estrés laboral que se refleje en los funcionarios a partir de información más amplia que incluya aspectos, no solo del agotamiento emocional sino también de la despersonalización y dificultad para la realización personal, la segunda dimensión, la despersonalización desarrolla actitudes cínicas, irritabilidad y sentimientos negativos sobre los clientes y la última dimensión, dificultad para la realización personal, se manifiesta en el deterioro del auto concepto, acompañado de desconfianza e insuficiencia en las propias habilidades, sensaciones de inadecuación, miedo o temor e inseguridad.
- Permitir a la población participar en actividades de manera voluntaria, sin límite de tiempo y utilizando un espacio diferente al ambiente laboral habitual para generar mayor confianza en el participante, sin la presión de que los resultados afecten el desempeño laboral y en pro de obtener mejores resultados, dar a conocer a los funcionarios la importancia de este tipo de investigación para el bienestar individual, colectivo e institucional, fortaleciendo y promoviendo la importancia del aspecto emocional en los sujetos dentro del área laboral.
- Ejecutar el proyecto investigativo con una muestra poblacional más amplia que incluya la mayoría o la totalidad de los funcionarios para así consolidar y contrastar hallazgos que permitan generar nuevas hipótesis

- Importante que para realizar los estudios dentro del INPEC se puedan retomar trabajos que otros practicantes o estudiantes han realizado, del mismo modo que puedan acceder y consultar esa información para utilizarla como antecedentes.
- Reconocer y entender que es un ejercicio académico realizado por estudiantes de pregrado y como tal se sugiere que en posteriores estudios se desarrollen y profundicen estos temas para que estos resultados tengan mayor confiabilidad y validez, sabiendo que es un ejercicio académico, del mismo modo evitar que se asuman compromisos adicionales se invita a que haya una articulación con una red interinstitucional permitiendo continuar los procesos con la participación de los estudiantes que estén en su proceso profesional en psicología

Referencias Bibliográficas

- Aguir, V.; Artazcoz, L. y Pérez, S. (2008). Efecto del ambiente psicosocial y de la satisfacción laboral en el síndrome de burnout en médicos especialistas. *Gac Sanit*, 22, 300-308.
- Ardila, D. (2017). Síndrome de burnout en los funcionarios del cuerpo de custodia y vigilancia del establecimiento penitenciario Acacias-Meta. *Universidad Militar nueva granada*.
- Arias, W. L. y Jiménez, N. A. (2013). Síndrome de burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. *Educación*, 22, 53-76.
- Alzaga, J., G. (5 de noviembre del 2015). *Síndrome de Burnout*. Noticias del Centro Médico San Martín de Donostia. Recuperado de: <http://www.centromedicosanmartin.com/noticias/>
- Barreño, J.; Berbesi, D.Y. y Montoya, C.P. (2008). Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de enfermería, Medellín Colombia 2008. *Investigaciones Andina*, 21, 36-48.

Carrillo, R.; Gómez, K. y Espinoza, I. (2012). *Medicina Interna de México*. Recuperado de:
<http://www.medigraphic.com/pdfs/medintmex/mim-2012/mim126j.pdf>

Colombia. Congreso de la República. Ley 1090 de 2006. “Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones”. Diario Oficial No. 46.383 de 6 de septiembre de 2006. Bogotá D.C.

Díaz, F.; López, A.M. y Varela, M.T. (2010). Factores asociados al síndrome de Burnout en docentes de colegio de la ciudad de Cali, Colombia. *Pontificia Universidad Javeriana*, 11,217-227

Díaz, F. y Gómez, I.C. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el caribe*, 33, 113-131

Defensoría del Pueblo (2010). *Situación de los internos con enfermedad mental sobrevenida en los establecimientos de reclusión del país*. Recuperado de
<http://www.defensoria.gov.co/es/public/Informesdefensoriales/780/Informe-Defensorial-sobre-la-situaci%C3%B3n-de-los-internos-con-enfermedad-mental-sobrevenida-en-los-establecimientos-de-reclusi%C3%B3n-del-pa%C3%ADs-Infomes-defensoriales---C%C3%A1rceles-Infomes-defensoriales---Salud.htm>

Escuela de Administración Pública de la Región de Murcia (s.f.). *Autocontrol*. Colección Formación por Competencias. Recuperado de:
[https://efiapmurcia.carm.es/web/integra.srvlets.Blob?ARCHIVO=autocontrol.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=54588&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c\\$m15012,15030](https://efiapmurcia.carm.es/web/integra.srvlets.Blob?ARCHIVO=autocontrol.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=54588&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c$m15012,15030)

- Feldman, L.; Blanco, G.; (2006). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las las organizaciones. *Revista facultad de medicina*, 29,(2). Recuperado de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692006000200002
- Forbes, A. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4.
- Fundación Universitaria Konrad Lorenz (2000). Código Ético del Psicólogo, Colombia. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 32, 209-225. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80532121>
- Gantiva, C. A.; Jaimes, S. y Villa, M. C. (2010). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y bachillerato. *Psicología desde el Caribe*, 26, 36-50
- Gil M., P. citado por Mansilla I., F. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Ediciones Pirámide. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/n94/v25n2a09.pdf?iframe=true&width=90%&height=90%>
- Hernández, G.; Olmedo, E. y Ibañez, I. (2003). Estar quemado (Burnout) y su relación con el afrontamiento. *Int J Clin Health Psychol*, 4, 323-336
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.) México D.C.: Mc Graw Hill Education.
- Hederich M., C. y Caballero D., C.C. Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory - Student survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *Revista CES Psicología*,

9(1), enero-junio, 2016, 1-15. Recuperado de:
<http://www.scielo.org.co/pdf/cesp/v9n1/v9n1a02.pdf>

Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario. (2019) EPAMSCAS Popayán. Recuperado de
<http://www.inpec.gov.co/web/guest/institucion/organizacion/establecimientos-penitenciarios/regional-occidente/epamscas-popayan?inheritRedirect=true>

Martínez P., A. El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. Universidad Complutense de Madrid. España. Año XIII, 112, septiembre, 2010, 42-80. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

Maslach, C. (1989). *Maslach Burnout Inventory*. (3a ed.). Universidad de California.

Moncayo, E. (2018) Fortalecimiento del clima y la cultura organizacional por medio de la implementación de estrategias basadas en el bienestar y la motivación laboral del instituto nacional penitenciario y carcelario INPEC de la ciudad de Popayán durante el segundo periodo del 2018. *Universidad cooperativa de Colombia*

Moreno, B.; Gálves, M.; Rodríguez, R. y Garrosa, E. Emociones y Salud en el trabajo: análisis del constructo “trabajo emocional” y propuesta de la evaluación. Universidad autónoma de Madrid, España. *Revista latinoamericana de psicología*, 2009, 42(1); 63-73. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v42n1/v42n1a06.pdf>

Muñoz, S.; Ordoñez, J.; Solarte, M.; Valverde, Y.; Villareal, S. y Zemanate, M.L. Síndrome de Burnout en enfermeros del Hospital Universitario de Popayán. Departamento de Enfermería. Universidad del Cauca. Popayán. *Revista Médica de Risaralda*, 2018, 24(1); 34-37. Recuperado de:
<https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistamedica/article/view/14311/10061>

Peiro, J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Investigación administrativa*, 88, 31-40

Rodríguez, R. (2013). Síndrome de Burnout en guardianes penitenciarios, Bucaramanga, Colombia, 2013. *Revista colombiana de psiquiatría*.

Sánchez, E. (2018). *El agotamiento emocional, la consecuencia de exigirse ser fuerte*. En: La mente es maravillosa. Recuperado de: <https://lamenteesmaravillosa.com/el-agotamiento-emocional-la-consecuencia-de-exigirse-ser-fuerte/>

Anexos

Anexo 1. Modelo de formato consentimiento informado para participación en investigaciones

Nivel de agotamiento emocional en funcionarios del Instituto Penitenciario y Carcelario INPEC en la ciudad de Popayán.

Grupo No. Ciudad y Fecha:

Yo, _____ una vez informado/a sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación y los posibles riesgos que se puedan generar de ella, autorizo a Clara Sofía Cuéllar Torres, Eliana Marcela Fajardo Díaz, Leidy Catalina Villaquirán Vargas y Eleonora Castellanos Jaramillo, estudiantes y asesora de la Fundación Universitaria de Popayán, para la realización de las siguientes procedimientos:

1. Aplicación de Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación.

Sin embargo, se espera que los resultados obtenidos permitirán mejorar los procesos de evaluación de personas con condiciones similares a las mías.

- Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente. Esta información será archivada en papel y medio electrónico. El archivo del estudio se guardará en la Fundación Universitaria de Popayán y en archivos de los investigadores.
- Puesto que toda la información en este proyecto de investigación es llevada al anonimato, los resultados personales no pueden estar disponibles para terceras personas como empleadores, organizaciones gubernamentales, compañías de seguros u otras instituciones educativas. Esto también se aplica a mi cónyuge, a otros miembros de mi familia y a mis médicos. Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Firma

Documento de identidad ___ No. _____ de _____

Anexo 2. Cuestionario de *Maslach Burnout Inventory MBI - HSS*

MBI- HSS (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

Nombre _____ Sexo _____ Edad: _____

Estado civil: _____ Área de trabajo/Compañía: _____ Tiempo de trabajo: _____ Trabajador de oficina: Sí ___ No__

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

A cada una de las frases responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- Nunca/Ninguna vez: 0
- Casi nunca/Pocas veces al año: 1
- Algunas veces/Una vez al mes o menos: 2
- Regularmente/Pocas veces al mes: 3
- Bastantes veces/Una vez por semana: 4
- Casi siempre/Pocas veces por semana: 5
- Siempre/Todos los días: 6

Marque con una X el número que considere más adecuado:

	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							

4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender							
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mí							
7. Trato con mucha efectividad los problemas de las personas							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo							
10. Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12. Me siento muy energético							
13. Me siento frustrado por mi trabajo							
14. Siento que estoy trabajando demasiado							
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés							

17. Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo							
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas							
19. He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21. En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma							
22. Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas							