



**UNIVERSIDADE DA CORUÑA**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

TESIS DOCTORAL

**ANÁLISIS PSICOSOCIAL Y ORGANIZACIONAL DE LOS  
TRABAJADORES DE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS**

**AUTOR**

**Rómulo Raúl Coloma Vera**

**DIRECTORES**

**Dr. D. Miguel Clemente Díaz**

**Dra. D<sup>a</sup> Adela Reig Botella**

**A CORUÑA**

**2012**

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## *AGRADECIMIENTOS*

A todos los jóvenes estudiantes de la carrera de Derecho que muestran interés por esta rama, la Psicología Jurídica, porque gracias a ellos la Psicología Jurídica puede seguir desarrollándose y abriéndose caminos por todo el mundo.

A los profesores, que desde las aulas y el mundo académico han podido desarrollar útiles líneas de trabajo psicojurídico, pedagógico y social, algunos de ellos muy conocidos por su trayectoria, como es el caso de Javier Moltó o Miguel Ángel Vidal.

Y por último mi más sincero agradecimiento a mis Directores, a la profesora Adela Reig Botella, y al profesor Miguel Clemente Díaz. Al profesor Miguel Clemente, colega y amigo a quien, tuve el honor de conocer hace más de veinticinco años en un Congreso Internacional que se llevó a cabo en la ciudad de Cusco, y a partir de ese momento empezó una gran amistad. Siendo yo Presidente de la Federación de Psicólogos del Perú y el un destacado profesional invitado al Perú, desde entonces ambos compartimos el significado y el trabajo de la delicada labor en el campo penal.

Cómo no recordar la presencia del Dr. Miguel Clemente Díaz cuando hice mi sustentación y graduación de mi Doctorado en Psicología en Lima. Con su presencia en aquel momento, con su calidad profesional, me sentí muy halagado y es por este gesto tan amable de complacerme por lo que considero dicha fecha como inolvidable en mi historia profesional. Y ahora, después de más de veinticinco años, continuamos trabajando con la misma visión y misión, la del deseo de comprender y entender a quien ha transgredido una norma social, así como a los trabajadores de los establecimientos penales, que prácticamente viven y participan de todas las inquietudes de estas instituciones, y que habitualmente no son suficientemente reconocidos por este peligroso trabajo.

A mi esposa y amiga. Hemos trabajamos juntos más de 30 años; mi eterna gratitud por su ejemplar trayectoria profesional.

Y por último, a mis dos nietas, Lucia, nacida en España, y Liam Belle, nacida en Perú.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## RESUMEN

La presente investigación aborda la salud laboral de los trabajadores penitenciarios. Para tratar tal cuestión, en primer lugar se revisa la literatura existente sobre el tema, para lo cual se divide la exposición de dicha revisión teórica en función de grandes bloques: el concepto, historia y áreas principales que comprende la Psicología Jurídica, con un énfasis fundamental en una de las áreas, la Psicología Penitenciaria, de especial importancia en este estudio. En segundo lugar, se aborda el estudio de las principales variables psicosociales y organizacionales relacionadas con el estudio de la salud laboral, con un especial énfasis en el estrés, en el fenómeno de burnout o estar quemado por el trabajo, así como también de la satisfacción laboral, ya que serán las variables que con posterioridad se emplearán en el estudio empírico. Y por último, dado que el estudio se realiza con trabajadores peruanos, se aborda la situación penitenciaria del Perú, la estructura organizacional del órgano encargado de la administración penitenciaria en el citado país (el Instituto Nacional Penitenciario, INPE), y se destacan las principales estadísticas sobre la criminalidad existente en el país.

Tras dicha revisión teórica, se plantea el problema de esta investigación, que pretende estudiar la salud laboral de los trabajadores de instituciones penitenciarias en el Perú. Dentro de este objetivo general, específicamente se han seleccionado algunas áreas en las que se presume que dicha salud laboral puede estar más afectada, como es el burn-out, la satisfacción que experimenten dichos trabajadores en su puesto de trabajo, el tipo de interacción que implica su trabajo con las relaciones familiares, y hasta qué punto su trabajo les implica una tensión debido a la posible ambigüedad o incluso conflicto de rol. Por otra parte, se pretende determinar si las variables citadas se encuentran afectadas en función del tiempo que lleven trabajando en la institución penitenciaria las personas seleccionadas.

Se intentó acceder a la mayor cantidad posible de trabajadores de instituciones penitenciarias, realizándose dicha recogida de información entre Julio de 2011 y Enero de 2012. En dicho periodo temporal se recogieron 547 cuestionarios, lo que supone aproximadamente un 10% de la población de trabajadores. Se trata de una muestra de

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

tipo incidental, no probabilística, y se considera altamente representativa. Se aplicó una batería de pruebas a dicha muestra consistente en un cuestionario sociolaboral creado ad hoc, el Cuestionario Breve de Burnout (CBB) de Moreno, Bustos, Matallana y Miralles, el Cuestionario de interacción trabajo y familia (SWING) de Geurts, el Cuestionario de satisfacción laboral de Chiang, Salazar y Núñez, y la Escala de ambigüedad y conflicto de rol de Rizzo, House y Lirtzman.

Los resultados obtenidos permiten verificar cómo algunos instrumentos que inicialmente no habían sido testados en muestras de empleados públicos de instituciones penitenciarias son perfectamente fiables y válidos para ellas. Por otra parte, los resultados obtenidos demuestran que una de las variables citadas, la referente a las cuatro escalas del cuestionario Swing, manifiesta resultados en gran medida dicotómicos, de forma que hay familias que aceptan muy bien el hecho de que un familiar trabaje en una institución penitenciaria, mientras que en otras ocasiones ocurre justo lo contrario. Es preciso señalar también que la variable que más claramente manifiesta una tendencia global en la muestra elegida es la insatisfacción.. No es menos importante que están muy afectados por las consecuencias del síndrome de burnout, y que están experimentando (algunos de ellos) altos niveles de ambigüedad y conflicto de rol.

Sin duda el resultado más interesante de este trabajo es el que se refiere a los efectos de lo que podríamos denominar la “prisionización”, es decir, cómo afecta el paso del tiempo a la población de trabajadores penitenciarios. Y en todas las variables del estudio se encuentran significaciones al comparar las variaciones en función del tiempo que lleva el trabajador desempeñando su trabajo. A medida que éste lleva más tiempo desempeñando el mismo se observa un mayor deterioro de su salud laboral psicosocial.

No quiero terminar sin expresar las limitaciones del estudio, como es que la muestra se componga en general por personal de vigilancia, y la perspectiva de futuro, de forma que se expone la importancia de esta investigación para la propuesta de iniciativas que se ocupen de la salud de los trabajadores de instituciones penitenciarias.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## ÍNDICE

	Página
<b>I. MARCO TEÓRICO</b>	9
1. Psicología jurídica y penitenciaria	10
1.1. la Psicología Jurídica	11
1.1.1. Definición y concepto de Psicología Jurídica	11
1.1.2. Los inicios de la Psicología jurídica: algunas pinceladas históricas	15
1.1.3. La Psicología Jurídica en España	23
1.1.4. Funciones de la Psicología Jurídica.	27
1.1.5. Áreas de aplicación de la psicología jurídica	29
1.2. La psicología penitenciaria y los estudios sobre trabajadores de las prisiones	32
1.2.1. Introducción	32
1.2.2. Evolución histórica de los sistemas penitenciarios	34
1.2.3. La prisión como marco organizacional	36
1.2.4. Las relaciones funcionarios – reclusos	38
1.2.5. Las relaciones entre funcionarios	39
1.2.6. Los funcionarios penitenciarios y su valoración del puesto de trabajo	41
<b>Principales variables psicosociales y organizacionales</b>	44
2.1. Variables de salud laboral y la prevención de riesgos laborales	45

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

<b>Satisfacción laboral</b>	50
<b>Estrés laboral</b>	61
<b>3.- El Instituto Nacional Penitenciario del Perú (INPE)</b>	101
3.1. Antecedentes históricos	102
<b>3.2.- Dirección de registro penitenciario</b>	105
<b>3.3.- Tratamiento penitenciario</b>	106
3.3.1. Trabajo	106
3.3.2. Educación	107
3.3.3. Asistencia legal	112
3.3.4. Asistencia social	113
3.3.5. Asistencia psicológica	116
<b>3.4.- Población penal y situación penitenciaria</b>	118
<b>II.- INVESTIGACIÓN</b>	138

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

4.- Problema: la salud laboral de los trabajadores de instituciones penitenciarias	139
4.1. El burnout y otras variables psicosociales entre los trabajadores de la organización penitenciaria	140
4.2. Objetivos, problema e hipótesis	146
5. Método	148
5.1. Participantes	149
5.2. Variables	150
5.3. Instrumentos	151
5.4. Procedimiento	153
6.- Resultados	155
6.1. Análisis previos: determinación de la fiabilidad de los instrumentos y prueba de normalidad	156
6.1.1. Cuestionario de interacción trabajo y familia (swing)	156
6.1.2. Satisfacción laboral	166
6.1.3. Ambigüedad y conflicto de rol	168
6.1.4. Burnout o estar quemado.	172
6.1.5. Pruebas de determinación de la normalidad de las variables de la investigación	178
6.2. Pruebas previas: análisis de la validez de los cuestionarios	201
6.2.1. Escala de satisfacción laboral	201
6.2.2. Ambigüedad y conflicto de rol.	205
6.2.3. Burnout	209
6.2.4. Interacción trabajo-familia	216
6.2.5. Resumen de resultados sobre la validez de las escalas	224

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

6.3. Análisis descriptivo de variables sociolaborales	225
6.4. Análisis descriptivo de las variables de salud laboral	230
6.5. Análisis en función del tiempo de permanencia en el puesto de trabajo	242
7. Conclusiones y discusión	265
8. Referencias bibliográficas	269
9. Anexos	310
9.1.- Cuestionario de datos sociodemográficos y sociolaborales	311
9.2.- Cuestionario de satisfacción laboral de Chiang, Salazar Y Núñez (2007).	315
9.3.- Escala de ambigüedad y conflicto de rol de Rizzo, House y Lirtzman	323
9.4.- Cuestionario breve de burnout (CBB) de Moreno, Bustos, Matallana y Miralles (1997)	327
9.5.- Cuestionario de interacción trabajo y familia (SWING) de Geurts (2001)	333



## **I. MARCO TEÓRICO**

**1.- PSICOLOGÍA JURÍDICA Y  
PENITENCIARIA**

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## 1.1.LA PSICOLOGÍA JURIDICA

### 1.1.1. Definición y concepto de Psicología Jurídica

La Psicología Jurídica es una disciplina que se desenvuelve en un amplio y específico ámbito entre las relaciones del mundo del Derecho y la Psicología. Comprende el estudio, explicación, promoción, evaluación, prevención y en su caso, asesoramiento y/o tratamiento de aquellos fenómenos psicológicos, conductuales y relacionales que inciden en el comportamiento legal de las personas, mediante la utilización de métodos propios de la Psicología científica y cubriendo por lo tanto distintos ámbitos y niveles de estudio e intervención.

El concepto de Psicología Jurídica se ha utilizado en algunos contextos como sinónimo de otros términos tales como Psicología Legal, Psicología Forense y Psicología Criminológica. En la actualidad, el desarrollo histórico y conceptual de esta área permite realizar algunas precisiones sobre la definición y distinción de unos y otros conceptos.

En los países de habla inglesa se utilizan de forma frecuente los términos de Psicología Forense (Forensic Psychology) y Psicología Legal (Legal Psychology). En países de habla hispana, y en parte del continente europeo, se emplea el concepto de Psicología Jurídica y se la diferencia de subáreas como la Psicología Criminológica o la Forense.

La Psicología Forense, en el mundo anglosajón, se define como la relación entre la Psicología y la ley (Clemente, 2010, 2011). Aunque hay que especificar que esta relación suele circunscribirse a la tarea específica de la evaluación psicológica, con el propósito de asistir a los administradores de la justicia, como un área auxiliar del Derecho (Clemente, 2010, 2011).

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Desde un punto de vista internacional, la prestigiosa “American Psychological Association” (A.P.A.), se refiere a la Psicología Forense como un área que aplica los principios psicológicos al campo legal y al estudio de la interacción entre Psicología y ley. Para la A.P.A. este campo del conocimiento abarca aspectos científicos y profesionales de la Psicología aplicados a cuestiones relacionadas con la ley y con el sistema legal (APA, 2010). Dada la importancia de esta disciplina, la APA cuenta con una división específica, la 41, que lleva por nombre “American Psychology-Law Society”.

En España se ha definido la Psicología Jurídica como una rama de la Psicología aplicada al mejor ejercicio del Derecho (Mira & López, 1932), o como el área del conocimiento en la que confluyen la Psicología y la ley (Garrido, 1994). Clemente conceptualizó esta rama de la Psicología como:

*“El estudio de las personas y de los grupos, en cuanto que tienen la necesidad de desenvolverse dentro de ambientes regulados jurídicamente, así como de la evolución de dichas regulaciones jurídicas o leyes en cuanto que los grupos sociales se desenvuelven en ellos” (Clemente, 1995, p. 25).*

En general, se puede entender la Psicología Jurídica como un área que, tal como determinó Clemente (1995), se ha desarrollado por la necesidad de intervención en determinados ambientes, es decir, ante demandas sociales específicas, y se ha ido consolidando en un cuerpo organizado de conocimientos, con un uso del método científico.

Además, tal como lo define Garrido (1994), es importante reconocer que la Psicología Jurídica también estudia la manera en que las normas o leyes influyen en las personas. Así, el concepto de Psicología Jurídica debe ser entendido en un sentido amplio y dinámico de relaciones entre la ciencia del comportamiento y la ley.

La Psicología Jurídica se define como un área de la Psicología encargada de describir, explicar, predecir e intervenir sobre el comportamiento humano que tiene lugar en el

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

contexto jurídico, con la finalidad de contribuir a la construcción y práctica de sistemas jurídicos objetivos y justos. Desde esta perspectiva, el comportamiento humano se concibe como un conjunto que incluye no sólo la conducta fácilmente observable, sino también los procesos cognitivos y emocionales, y las creencias y actitudes de las personas. Interesa dentro de esta área el comportamiento de diversos actores como los sujetos delincuentes, las víctimas, los administradores y procuradores de justicia, demandantes, demandados, testigos, policías, y sociedad en general, en el marco de la ley y de los sistemas de justicia.

Bayés, Muñoz-Sabaté y Munné (1980) definieron la Psicología Jurídica como:

*“Una rama de la Psicología que busca aplicar los métodos y los resultados de la Psicología pura, y especialmente de la experimental a la práctica del Derecho [,,] con estricta fidelidad al derecho positivo”.* (En Clemente, 2010).

Otras definiciones y comentarios sobre la Psicología Jurídica las encontramos en autores como Soria o Salinas.

Soria (1998) expresa que *“lo fundamental es conocer los comportamientos que determinan la ley. La Psicología, por lo tanto, se centra en la interacción del sujeto y las leyes, al tiempo que atiende a discernir las causas que explican su conducta en el caso de las víctimas, testigos, jurados, jueces, acusados, policías, etc”.*

Por su parte, Salinas (2009) se centra en definir la Psicología Jurídica como una disciplina sincrética:

*“Definir la Psicología Jurídica como una disciplina sincrética que se ha forjado bajo el rigor de circunstancias sociales y no de reflexiones teóricas, imponiéndose de manera explosiva y con un alto grado de impacto. Al reconstruir su breve historia, fue posible observar que los dos grandes*

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

*pensadores que la forjaron, Mira y López y Muñoz-Sabaté, creyeron que era posible y a la vez necesario establecer una vinculación interdisciplinar, a la que llamaron Psicología Jurídica para cubrir necesidades que sus contextos históricos particulares les impusieron.”*

En la actualidad, el Colegio Oficial de Psicólogos de España –COP– define la Psicología Jurídica como: “*un área de trabajo e investigación especializada, cuyo objeto es el estudio del comportamiento de los actores jurídicos en el ámbito del Derecho, la ley y la justicia*” (en Clemente, 2010). Además, de acuerdo con el Colegio, esta especialidad comprende el estudio, explicación, promoción, evaluación, prevención y en su caso, asesoramiento y tratamiento de aquellos fenómenos conductuales y relacionales que inciden en el comportamiento legal de las personas, mediante la utilización de métodos propios de la Psicología científica.

En América Latina, las definiciones de Psicología Jurídica han ido produciéndose en la misma línea. Por ejemplo, en Colombia, Beltrán y Vargas (véase Clemente, 2010) la entienden como la encargada de los problemas relacionados con el comportamiento humano y que surgen en el sistema jurídico legal (policía, juzgados, tribunales, correccionales para infractores e instituciones carcelarias y penitenciarias, etc.). Hoyos (véase de nuevo Clemente, 2010) la ha definido como la Psicología aplicada en el campo del Derecho, que le ofrece al psicólogo un campo de acción interdisciplinario y que le permite asumir su ejercicio, utilizando los instrumentos que le son propios en armonía con elementos ofrecidos por el campo jurídico, como son las actuaciones judiciales y extrajudiciales, el medio carcelario y el conjunto de individuos sujetos de obligación o derecho que los hacen valer.

Una definición más completa y actual de Psicología Jurídica es la de Clemente, y que él mismo plantea como sustituta de la anterior que expuso:

*“Es el estudio del comportamiento de las personas y de los grupos de cara a crear normas y formas de convivencia social que permiten la convivencia y consiguientemente el desarrollo de las personas en sociedad, normas que*

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

*al tomar cuerpo jurídico conforman el denominado Derecho positivo, y que se basan en los principios científicos verificados por la Psicología Social. La creación de dichas normas se guiará especialmente por la teoría de los valores y de la motivación, y verificará la posibilidad de que en el futuro cree conducencia, basándose para ello en las teorías de la persuasión, y en el comportamiento colectivo. Asimismo, instaurada la norma, la Psicología Jurídica estudia el comportamiento de los individuos en cuanto que se desenvuelve dentro de ambientes jurídicos y respetando normas jurídicas, y de la evolución de las sociedades, que implica el cambio a su vez de las normas". (Clemente, 2011, p. 40).*

## **1.1.2. Los inicios de la Psicología Jurídica: algunas pinceladas históricas**

El origen de la Psicología Jurídica no es independiente de la historia de la Psicología en general. Algunos autores sostienen que los primeros intentos de aplicación de la Psicología al campo del Derecho datan de finales de los años 1800 en Alemania, donde se propuso aplicar el conocimiento de la Psicología experimental al ámbito legal. En estos años se destacaron los trabajos pioneros de Stern, Binet (1916) y Müstemberg (1893a, 1893b) sobre los procesos psicológicos del testimonio (Clemente, 2010). Sin embargo, autores como Codón y Esbec señalan, refiriendo a Bonnet (Clemente 2010, 2011), que existen antecedentes de esa vinculación entre ley y comportamiento humano desde mucho antes. Se señala, por ejemplo, un tratado pericial chino del Siglo XIII a.c, que trataba sobre la veracidad del testimonio en casos de homicidio, o bien el Código de Hammurabi; igualmente señalan la Constitutio Criminalis Carolina, de 1532, como el punto de partida de la psicopatología forense, “como disciplina al servicio del Derecho”.

El primer hecho importante en la historia de esta disciplina se debe a Marbe, discípulo de Wunt, que en 1982 testificó sobre los tiempos de reacción en un accidente automovilístico, demostrando que la colisión con un tren se habría podido evitar. (Clemente, 2010).

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Cattell (1886a, 1886b, 1887, 1890) realizó algunas de las primeras investigaciones sobre la Psicología del testimonio. Planteó una serie de preguntas a los estudiantes de la Universidad de Columbia, pidiéndoles dar una respuesta y el grado de confianza que tenían en la misma. Los resultados indicaron un sorprendente grado de inexactitud.

En 1897, otras dos figuras capitales de la Psicología, Wertheimer y Wundt, se lanzaron de lleno al estudio de las asociaciones libres, cuestión primordial para los estudios sobre el testimonio y el recuerdo.

En 1901, William Stern empezó a realizar estudios sobre la exactitud de la memoria, barajando como variable fundamental el período de tiempo que transcurría entre ser testigo de un hecho y el momento del recuerdo. Sus investigaciones fueron las primeras en poner en manifiesto la fragilidad de la memoria humana, así como el que a medida que transcurre un período temporal mayor, el número de errores se dispara. Con posterioridad, un psicólogo social, Allport (1927, 1937, 1940), verificaba cómo la memoria está supeditada más a nuestras actitudes, prejuicios y estereotipos, antes que a la transcripción adecuada de la realidad.

Todos estos trabajos investigaban la exactitud de la memoria, o mejor dicho la inexactitud, y se iba probando cómo la memoria es un proceso activo y no una facultad reproductora de la realidad.

Fue en 1903, en Roma, cuando se crea por primera vez un curso obligatorio sobre Psicología destinado a los policías.

Alfred Binet (1916) continuó con la línea comenzada por Münsterberg, de forma que se centró no en la fragilidad de la memoria en sí, sino en la forma de determinar si un sujeto ofrecía una declaración veraz o si estaba engañando.

En 1917, el psicólogo William Marston, que fue alumno de Münsterberg, tratando de determinar la veracidad del testimonio mediante procedimientos psicofisiológicos, encontró que la presión arterial sistólica poseía una fuerte correlación con la mentira. Este descubrimiento daría lugar más tarde al diseño del actual polígrafo.

En 1992 se creó la Asociación Europea de Psicología y Ley (EAPL), que desde entonces celebra periódicamente sus eventos.



## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Aunque a finales del siglo XIX los psicólogos prestaban servicios clínicos en escenarios correccionales y de atención a delincuentes, esta presencia no fue significativa hasta después de la Segunda Guerra Mundial, cuando la Psicología Clínica se posicionó como práctica y como profesión. Entre los años 1940 y 1950 se reconoció la Psicología como una ciencia importante en el campo jurídico probatorio (en las áreas penal y civil) y los psicólogos empezaron a testificar regularmente en el sistema de justicia (Soria, 1998).

En Estados Unidos el área de la Psicología Forense tuvo un antecedente muy importante en el año 1962, con el caso de “Jenkins contra Estados Unidos”. En este caso el testimonio sobre la enfermedad mental esquizofrénica de una persona inculpada, elaborado por tres psicólogos peritos, fue rechazado en primera instancia por los Tribunales. Junto a ello la Asociación Psiquiátrica Americana protestó y presentó su oposición a la admisión del psicólogo como perito. En el recurso de casación se admitió la pericia psicológica de la información presentada por los tres psicólogos, que se comprobó acertada. Desde ese momento el rechazo del psicólogo como experto en su campo de especialización se consideró un error. A este respecto la Corte de Apelación Federal reglamentó que los psicólogos con apropiado entrenamiento y pericia fueran cualificados para ofrecer testimonio experto en materias de trastornos mentales. La posesión del grado de médico no era necesaria para el testimonio experto.

Desde ese año el trabajo de los psicólogos se extendió a correccionales, procesos de individuos inimputables, institución policial, custodia de niños, así como a diversas áreas legales donde el ser un experto era requerido en temas psicológicos. En la actualidad, los psicólogos forenses son las únicas personas calificadas para la realización de periciales psicológicas en el proceso legal en los Estados Unidos.

Los años setenta se caracterizaron como la edad de oro de la Psicología Jurídica, hubo mayor cantidad de publicaciones, conferencias y congresos internacionales en este campo, especialmente en temas que tenían que ver con la selección y procesos de decisión de jueces y jurados, el comportamiento policial, etc. Esto es consistente con el auge de la Psicología Experimental en general.

En este contexto internacional, aunque la APA mucho antes de los años noventa había reconocido áreas de práctica especializadas en la Psicología como la clínica, la

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

educativa y la organizacional, no fue hasta 2001 cuando la Psicología Forense se incluyó en la misma categoría.

A partir de la práctica profesional de un grupo de psicólogos que trabajaban en el ámbito forense, y de sus esfuerzos por conceptualizar esta área como independiente de las ya reconocidas, se solicitó a la APA que se diera el carácter de especialidad a la Psicología Forense. En el año 2000 esta petición fue aceptada por dos organizaciones: la división de Psicología y ley de la APA (“*American Psychology Law Society*”, División 41) y la “*American Board of Professional Psychology*”, a través de la junta directiva de la especialidad en el área de Psicología Forense. Al final, se decidió que la petición para la especialización debía definir la Psicología Forense de manera restringida o delimitando campos específicos de acción que incluyeran la evaluación, el tratamiento y la asesoría en el contexto forense. Después de la evaluación de la petición, el “*Council of Representatives*” de la APA votó en agosto del 2001 para pronunciarse por el reconocimiento de la Psicología Forense como una especialidad (véase “*The Minutes of the Council for Representatives meeting, Section IX, Subsection B*”). Este reconocimiento ha tenido varias implicaciones:

- El área ha crecido rápidamente dado que se ha expuesto más y ha contado con mayor número de escenarios académicos para mostrarse.
- Se ha especificado de forma más clara para los propios psicólogos en qué consiste este área, y han podido ser reconocidos dentro de su contexto profesional, investigador o académico. Este hecho ha llamado también la atención sobre la necesidad de formación tanto en el cuerpo de conocimiento asociado al ámbito forense como en estándares de práctica propios de los contextos forenses.
- Se inició un proceso de acreditación de programas formales para la formación y entrenamiento en la especialidad de Psicología Forense, especialmente en el nivel de posgrados .

La división 41 de la APA sobre Psicología Forense o Sociedad Americana de Psicología y ley (“*American Psychology Law Society*”) es una organización interdisciplinar

---

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

dedicada a la educación, práctica y servicio público en Psicología y ley. Esta Sociedad promueve las contribuciones de la Psicología al entendimiento de la ley y de las instituciones legales, así como la formación de los psicólogos en temas legales y del personal del área legal en temas psicológicos, y la aplicación de la Psicología en el sistema legal. La división tiene una reunión anual en la que se realizan sesiones plenarias y se presentan documentos de trabajo. La APA difunde entre sus miembros, tres veces al año, los trabajos que se publican en la revista “*Law and Human Behavior*”. La mayoría de las publicaciones son acerca de investigación con jurados, el testimonio y temas de sentencias y encarcelamiento. En los últimos años, se ha incrementado la investigación sobre evaluación forense, competencias y evaluación del riesgo. Aún son escasas las publicaciones sobre algunos temas de interés para la APA como la Psicología de las Organizaciones y la ley, la discriminación en la contratación laboral y el acoso sexual, etc.

Existen otras dos divisiones de la APA relacionadas con las áreas y el quehacer de la Psicología Jurídica, la 18 y la 48. La división 18 se refiere al trabajo de la Psicología en el servicio público, especialmente en las áreas de justicia criminal, policía y seguridad pública. En el área de justicia criminal los miembros de esta división trabajan principalmente con personas encarceladas y con administradores de las instituciones correccionales federales o estatales y en los centros de detención. Los profesionales se apoyan a través del intercambio de formación con respecto a la administración, la evaluación, el tratamiento, el entrenamiento y la ética que están involucrados en los desafíos propios de esta línea de trabajo.

En el área de la policía y seguridad pública los miembros trabajan con organismos legales, departamentos de bomberos, agencias de regulación nuclear, servicios médicos de emergencias y otras entidades de seguridad pública. Los profesionales tienen que ver con la selección de empleados, programas de salud mental, análisis de perfiles criminales y negociaciones con delincuentes con toma de rehenes. Participan en el desarrollo de entrenamientos, investigación y aplicación de programas de salud mental efectivos.

La división 48 de la APA, denominada “*Sociedad para el estudio de la paz, el conflicto y la violencia*”, trabaja para promover la paz en y entre naciones, comunidades y familias. Esta división incluye la investigación multidisciplinaria y psicológica, la

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

educación para la paz en la resolución no violenta de conflictos, la reconciliación y sus causas, la prevención y las consecuencias del conflicto violento cuyos resultados son publicados en la revista “*Peace and Conflict: The Journal of Peace Psychology*”.

Respecto a las organizaciones profesionales de psicólogos que trabajan en el ámbito legal, pueden destacarse algunas que restringen el acceso a los psicólogos y se enfocan en las aplicaciones de la Psicología Clínica a la ley, por ejemplo, la “*American Academy of Forensic Psychology*” y “*The American Association of Correctional Psychology*”. Otras organizaciones son interdisciplinarias como la “*American Psychology–Law Society*”, que es la división 41 de la *American Psychological Association* (APA), con más de 3.000 miembros y la más grande, antigua e influyente en el contexto internacional en el área de Psicología y ley.

Hay otras organizaciones interdisciplinarias que involucran relaciones entre ciencias sociales, médicas, forenses, biológicas, psicológicas y del sistema legal, como la “*American Academy of Forensic Sciences*”, el “*American Board of Forensic Psychology*” o el “*American College of Forensic Psychology*”. Estas asociaciones apoyan reuniones profesionales y científicas, y sus miembros colaboran con organizaciones legales, reconocen los logros en estos campos y publican artículos y series de libros científicos. Así, se encuentran también, por ejemplo, la “*European Association of Psychology and Law*”, la “*International Association of Forensic Mental Health Services*”, la “*Associazione Italiana di Psicologia Giuridica*”, la “*International Academy of Law and Mental Health*” o la “*World Society of Victimology*”, entre otras.

En España, la primera piedra angular de la Psicología Jurídica es el “*Manual de Psicología Jurídica*” de Emilio Mira y López, publicado en 1932 (Clemente, 2010).

A partir de 1976 (año en que se realizaron las Jornadas de Psicología Jurídica en el Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona), y en especial desde finales de los ochenta, España se ha caracterizado por un desarrollo importante y cada vez mayor de la Psicología Jurídica.

Desde el año 1991 y hasta la fecha se publica la revista “*Anuario de Psicología Jurídica*”, editada por el COP de Madrid. Desde el año 2000 la Universidad

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Complutense de Madrid y la Sociedad Española de Psicopatología Clínica, Legal y Forense editan anualmente la “*Revista de Psicopatología Clínica y Forense*”.

En Latinoamérica, los inicios de la Psicología Jurídica son más recientes, aunque es de destacar que desde hace un par de décadas, y en especial en los últimos diez años, se ha observado una creciente participación de los psicólogos en el ámbito de la justicia en estas latitudes. El primer hito fue la creación en Lima de SIPJUR (Sociedad Iberoamericana de Psicología Jurídica) en 1988, presidida por el Dr. D. Raúl Coloma, siendo su vicepresidente y representante para España el Dr. D. Miguel Clemente.

En el Primer Congreso Iberoamericano de Psicología celebrado en Madrid en el año 1992, fue evidente la proliferación de trabajos en áreas relacionadas con el ámbito jurídico y forense de la Psicología. Un año después, en el Congreso Interamericano de Psicología realizado en Santiago de Chile, nuevamente fue evidente la participación de psicólogos que trabajaban en estas áreas. Una semana después del encuentro chileno, varios de los asistentes al Congreso fueron a Buenos Aires (Argentina) a participar en un Curso Internacional de Psicología Forense. Al término del curso se fundó la “Asociación Iberoamericana de Psicología Jurídica” (A.I.P.J) y se acordó la realización de congresos bianuales, efectuándose el primero en Santiago de Chile en 1995. El segundo en la Habana (Cuba) en 1997. Dos años más tarde en Sao Paulo. Posteriormente en Madrid (2001), Santiago de Chile (2003), Bogotá, Colombia (2006), Tenerife (2008) y en Guadalajara, México (2010).

En resumen, se pueden identificar cinco etapas en la evolución de la Psicología Jurídica:

- Desde finales del siglo XIX hasta aproximadamente 1930, existe una orientación única hacia el testimonio. La metodología investigadora que se sigue es claramente experimentalista, y el procedimiento consiste en usar técnicas de recuerdo.
- La segunda etapa comprende de 1930 a 1950, y se caracteriza por investigar aspectos concretos del desarrollo de los procesos judiciales. Sin eliminar la perspectiva experimentalista se cambia por una mucho más psicométrica y por tanto de metodología correlacional, tratando de explicar el hecho delictivo

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

globalmente, y específicamente la personalidad criminal. Se avanza en la introducción de variables de tipo cognitivo, es decir, de variables moduladoras. Poco a poco se va considerando la importancia de estudiar las diversas figuras o agentes judiciales, es decir, los operadores jurídicos: jueces, abogados, fiscales, etc.

- La tercera de las etapas arranca en 1950 y comprende otra veintena de años. Y contempla un cambio situacional. Sin duda debido a la influencia de la Psicología Comunitaria y Ecológica, se tiende a realizar estudios de campo, es decir, en ambientes naturales. Se estudian además las implicaciones sociales de las penas privativas de prisión, el sentido de la pena, es decir, se reflexiona acerca del sistema.
- La cuarta etapa comprende desde 1970 hasta, según Loh, la actualidad. En este período se contemplaría la sala de juicios como una especie de macrolaboratorio, de forma que no se desdeñe ni el rigor experimental ni la naturalidad del contexto. Además, por otra parte, se contempla que los operadores del sistema se encuentran influidos por la sociedad en su conjunto.
- La quinta etapa, desde 1990 hasta la actualidad, en la que la cantidad de trabajos es tal y las áreas tan diversas, que si bien existe una tendencia al estudio de la sala de justicia como laboratorio, no hay tema de la Psicología que no necesite del apoyo de la Psicología Jurídica para optimizar su efecto. La Psicología se convierte incluso en garante de los derechos fundamentales de las personas, ya que, por ejemplo, los estudios sobre las ruedas de reconocimiento aseguran que existan garantías suficientes como para que una persona no sea reconocida de manera errónea, o el estudio de las variables intervinientes en las toma de decisiones de los jueces o de los jurados permite corregir sesgos que producirían sentencias parciales. Es decir, podríamos denominar a esta etapa como de la interdependencia absoluta.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## 1.1.3. La Psicología Jurídica en España

La Psicología Jurídica en España conserva su documento más antiguo en el Forum Judicum (Fuero Juzgo), de la cultura visigoda, en donde se encuentran algunas disposiciones relativas a la llamada Medicina Legal.

Autores como Muñoz y Cebrián (véase Clemente, 2010) dan importancia a la Constitutio Criminalis Carolina de 1532 creada en Ratisbona por Carlos V, documento que especifica por primera vez la forma y modo en que deben comparecer los peritos ante los tribunales.

La ley de Sanidad de 1855 anunció por primera vez la creación de los médicos forenses, y reglamenta cómo deben actuar ante los tribunales. El Real Decreto de 1862 establece como tal dicha creación, especificando además sus obligaciones, emolumentos, etc.

Como se puede comprobar, cada vez que ahondamos en la historia de la Psicología Jurídica nos encontramos con la Medicina. En 1840, Mata impartió unas conferencias sobre Medicina Legal en la Universidad de Madrid, actualmente Complutense.

Durante las últimas décadas del siglo XIX, bajo la influencia del correccionalismo, se subraya el valor ético de la pena, y se realza su fin resocializador. Figuras como Concepción Arenal, Giner de los Ríos o Dorado Montero, representan este movimiento.

En 1903 se crea en la Universidad de Madrid la Escuela de Criminología, dentro del edificio de la Facultad de Derecho. Y en 1930 Camargo Marín publica su obra *“El psicoanálisis y la práctica judicial”*.

En 1931, Emilio Mira y López impartió una conferencia sobre Psicología Jurídica en la Facultad de Derecho de la Universidad de Barcelona y en 1932 publica el primer manual que existe con el nombre de la disciplina, *“Manual de Psicología Jurídica”*, a pesar de que Mira no era psicólogo sino médico. Este manual marca un antes y un después en la Psicología Jurídica y establece las temáticas que luego guiarán la agenda de actuación de la disciplina.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Tras la Guerra Civil Española, José Germain es el maestro de los primeros psicólogos jurídicos españoles: Miguel Siguán, José Luis Pinillos, Mariano Yela o Francisco Secadas. Y es Germain el que desarrolla una línea experimentalista en el estudio de la Psicología.

En 1965 se crea el primer departamento de Psicología en la prisión de Carabanchel, en Madrid, bajo la supervisión de Jesús Alarcón, psicólogo. Es un hito, ya que supone el comienzo del trabajo psicológico en prisión, y la creación del Cuerpo Técnico de Instituciones Penitenciarias. Posteriormente, en 1968, se crea la Central de Observación, dependiente también de Instituciones Penitenciarias, lugar idóneo para la investigación dentro del mundo penitenciario, y donde la Psicología jugó un papel fundamental.

En la década de los años setenta de siglo XX se pone de manifiesto el empuje de los psicólogos penitenciarios, encabezados por Jesús Alarcón, en la aplicación de técnicas de Psicología conductista y del aprendizaje, a la delincuencia.

En 1974 nace en Barcelona el “*Anuario de Sociología y Psicología Jurídicas*”, en la Asamblea Anual de Sociología y Psicología Forense, patrocinada por el Colegio Oficial de Abogados de Barcelona.

Muñoz-Sabaté, Bayés y Munné publican en 1980, el segundo manual de vital importancia en la Psicología Jurídica tras el libro de Mira, “*Introducción a la Psicología Jurídica*”. Este manual, que es un compendio de artículos del Anuario, plantea una exposición sistemática de la situación de la Psicología Jurídica hasta ese momento. En el manual los autores plantean el concepto de “conducencia”, definida como la propiedad de una norma jurídica para producir una reacción de cumplirse por parte de aquellos sujetos a los que se dirige (p. 25). En dicho manual se establece, también, una definición de la Psicología Jurídica en los siguientes términos: “[..]una rama de la Psicología que busca aplicar los métodos y los resultados de la Psicología pura, y especialmente de la experimental a la práctica del Derecho [...] con estricta fidelidad al derecho positivo” (Muñoz Sabaté, Bayés y Munné, 1980; en Clemente, 2011).

Para Muñoz Sabaté, la aplicación de la metodología psicológica al Derecho consiste en: “[..]explicar científicamente cada uno de aquellos términos (del lenguaje jurídico),



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

*interpretados en sus aplicación al caso concreto y de ser necesario intentar corregirlos definiéndolos en otros términos más operacionales”*. (Muñoz Sabaté, 1975; en Clemente, 2011).

La Psicología Jurídica debería limitarse a realizar un análisis semántico de las leyes para determinar el nivel operacional de sus términos. No obstante, la aplicación de la norma se hace por y para personas, por lo que la Psicología deberá aquí también proporcionar instrumentos y conocimientos que permitan explicar las relaciones entre la norma y sus operadores. En consecuencia, para Muñoz Sabaté (1975) los campos de aplicación de la Psicología Jurídica serían:

- Definición de las normas en términos operacionales. Comprende aquí el estudio de los descriptores psicológicos que contienen dichas normas.
- Conducencia de las normas. Abarca el estudio de la adecuación de las normas a las leyes conductuales y el análisis de los reforzadores jurídicos que proporcionan bases para una experimentación jurídica.
- Comportamiento de los operadores jurídicos en cuanto es susceptible de influir sobre la aplicación y cumplimiento de las normas.
- A esto habría que añadir la prueba judicial en la que incluye temas con una larga tradición en la Psicología Jurídica, como la prueba testifical, los problemas del error y la mentira, y el peritaje psicológico en el foro.

En 1981 se edita el monográfico de la revista Papeles del Colegio, editada por el Colegio Oficial de Psicólogos, dedicado a la Psicología Jurídica.

“*Psicología Social y Sistema Penal*”, se publica en 1986 por parte de Jiménez Burillo y Clemente; se trata del tercer hito histórico en lo referente a manuales de la disciplina. Reúne aportaciones de los psicólogos que en ese momento estaban trabajando en dicho campo, además de miembros de la abogacía y sociólogos. En ese mismo año, se publica “*Psicología Social Aplicada*” de Morales, Blanco, Huici y Fernández-Dols, en donde se dedican varios capítulos a la Psicología Jurídica: testimonios de testigos presenciales, la

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

delincuencia, la inserción y rehabilitación, etc. (Morales et al., 1986; en Clemente, 2011).

En 1987 se creó en el Colegio Oficial de Psicólogos la sección de Psicología Jurídica con una Comisión Gestora presidida por el profesor Alejandro Ávila. El primer presidente electo de dicha comisión fue el profesor Miguel Clemente. El profesor Ávila, junto con M<sup>a</sup> José Catalán, elaboró el “*Catálogo de Documentos Selectos en Psicología Jurídica*”.

También en 1987 se publica una obra capital para la Psicología Penitenciaria, elaborada por García y Sancha, ambos psicólogos de prisiones y en ese momento Director y Subdirector de la Escuela de Estudios Penitenciarios, entonces dependiente del Ministerio de Justicia.

En la década de los ochenta se crean plazas de psicólogos dentro de la Administración de Justicia, así como comisiones y secciones de Psicología Jurídica en las diferentes delegaciones del COP, y se van creando grupos de investigación desde la Universidad.

En 1993 se imparte en la Universidad Nacional de Educación a Distancia por primera vez un máster en Psicología Jurídica. El profesor Miguel Clemente fue quien lo desarrolló y lo llevó adelante. Posteriormente nacerían otros másteres, algunos desarrollados por los colegios de psicólogos y otros por las universidades. En este mismo año también se crea la primera colección de Psicología Jurídica, dentro de la Editorial Eudema (Ediciones de la Universidad de Madrid). Dos años más tarde nacería la segunda colección de Psicología Jurídica denominada *Retos Jurídicos en las Ciencias Sociales*, dentro de la Editorial de la Fundación Universidad Empresa de Madrid. Ambas colecciones fueron dirigidas por el profesor Miguel Clemente.

En 1994 se publica lo que será el cuarto manual fundamental de Psicología Jurídica por parte del profesor Miguel Clemente, *Fundamentos de la Psicología Jurídica*, donde reúne aportaciones de múltiples especialistas y ofrece una nueva definición de Psicología Jurídica, marcada por la interacción entre las personas y las leyes.

En 1995, aparece en España el nuevo Código Penal, que presume un cambio de intervención del psicólogo con el segmento de edad 16-18 años. Asimismo, surgen la ley de protección jurídica del menor y la ley de atención a las víctimas.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

En 1998, se celebra en Madrid el II Congreso Iberoamericano de Psicología, con un énfasis importante en la Psicología Jurídica. Aumenta el número de psicólogos en los juzgados y clínicas médico-forenses, dependientes del Ministerio de Justicia; así como los equipos técnicos en los centros penitenciarios.

En 1999, se celebra en Sao Paulo, Brasil, el III Congreso Iberoamericano de Psicología Jurídica. En España, el Centro Reina Sofía para el estudio de la Violencia, celebró en Valencia unas jornadas sobre psicópatas y asesinos en serie; asimismo, se integra la Psicología Militar en el cuerpo militar de Sanidad; se equipan las nuevas oficinas de ayuda a las víctimas. El Colegio Oficial de Psicólogos de España edita una monografía sobre peritajes e informes psicológicos en el número 73 de la revista Papeles.

En el año 2000, en España, se celebra el Foro de Mujeres Contra la Violencia, en Valencia. En Pamplona, se realiza el I Congreso Hispano-Alemán de Psicología Jurídica. En Madrid se desarrolló la II Reunión Internacional sobre Victimología. Adrián Raine y José San Martín, publican *Violencia y Psicopatía*; Enrique Esbec y Gregorio Gómez publican el texto *Psicología forense y tratamiento jurídico-legal de la discapacidad*.

Se puede afirmar que la moderna Psicología Jurídica nace académicamente tras la publicación de la obra de Muñoz-Sabaté, Bayés y Munné; y profesionalmente, tras la creación de plazas de psicólogos de prisión y de los juzgados. Su primer hito se puede considerar, además, la aparición de la obra de Emilio Mira y López.

## **1.1.4. Funciones de la Psicología Jurídica.**

La Psicología Jurídica debe cumplir ocho funciones, que se exponen a continuación, siguiendo a Clemente (2011):

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

1. Aplicar los principios psicosociales a la regulación de la vida social. La Psicología Jurídica no actúa por sentido común, sino de acuerdo con los cánones científicos y metodológicos. Así, las actuaciones con las familias y los menores, por ejemplo, deben partir del conocimiento científico de la familia y el menor. En general, tanto los procesos básicos del comportamiento humano como las estructuras que pueden explicar su conducta se convierten en claves explicativas importantes a la hora de crear la ley y, lo que es tan importante como lo anterior, producir la conducencia, es decir, el que la ley se asimile por parte de las personas y se respete. Para conseguir este objetivo, la Psicología Jurídica se basa en conocimientos psicológicos que, fundamentalmente, proveen tres grandes áreas: la Psicología Social, la Psicología de la personalidad y clínica y la Psicología de los procesos básicos. Además, los psicólogos utilizan habitualmente sus conocimientos sobre personas adultas, pero a veces también se aplican sobre los niños, por lo que la Psicología evolutiva también se encuentra implicada.
2. Ayudar al sistema de justicia en la tarea de determinación de la verdad de los hechos, de cara a conseguir tanto la justicia individual como la social en su conjunto. El psicólogo jurídico presta sus servicios tanto a la justicia individual (por ejemplo es contratado para realizar un informe particular) como a la justicia social (por ejemplo como perito de un tribunal). En ambos tipos de situaciones el psicólogo jurídico es, a menudo, predictivo, debiendo dar información sobre el futuro comportamiento del sujeto y, a veces, es postdictivo, debiendo por lo tanto buscar el comportamiento y el estado mental de los sujetos en momentos del pasado.
3. Contribuir al funcionamiento adecuado de las organizaciones jurídicas, aplicando los principios de la Psicología del trabajo y de las organizaciones.
4. Diagnosticar y evaluar la existencia de características psicológicas importantes para el sistema jurídico. La actuación de los psicólogos jurídicos dentro de los organismos oficiales que tratan sobre cuestiones civiles (familia y menores fundamentalmente), se centra única y exclusivamente en la evaluación. De producirse un tratamiento, ha de realizarse fuera de los organismos oficiales de tipo legal.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

5. Rehabilitar y reinserter socialmente. La Psicología Jurídica tienen también como función el ayudar a que se respete un pacto social que permita la generación del menor número de desviados posibles, así como la reintegración en dicho pacto de aquellos que se han desviado.
6. Atender a la salud psicosocial de las personas que por la razón que sea (víctimas, agresores, detenidos, etc.) sufren cualquier tipo de desequilibrio psicológico, y por lo tanto requieren de una intervención psicológica para restablecer su equilibrio como personas.
7. Atender los sistemas de creencias de la sociedad. Satisfacer las cogniciones de las personas que no tienen que ver con el sistema en general, pero que el sistema respeta como formas de identidad de cada uno y como expresión de libertad.
8. Velar por el estado social del pacto y socializar en valores democráticos y de respeto a la sociedad. El psicólogo jurídico debe fomentar valores: lo jurídico es también educación, socialización, etc.

## 1.1.5. Áreas de aplicación de la Psicología Jurídica

Tras la revisión del contenido de los congresos celebrados por la Asociación Europea de Psicología y Ley, que se vienen celebrando desde la década de los ochenta, las Actas de los congresos de la Sociedad Iberoamericana de Psicología Jurídica y, las publicaciones de los últimos 25 años, se puede establecer según Clemente (2010, 2011) que estas áreas serían las siguientes:

- Psicología Jurídica (definición).
- Psicología Jurídica Policial.
- Psicología Jurídica y el Menor.
- Psicología Jurídica y la Familia.
- Psicología Jurídica y Forense, del Jurado y del Testimonio.
- Psicología Penitenciaria.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

- Victimología.

Es cierto que esta clasificación no es unánimemente compartida debido a las peculiaridades culturales, científicas y de legislación de cada país; por ejemplo, la Psicología Policial tiene escaso o nulo desarrollo en algunos países latinoamericanos y adquiere, por el contrario, un excelente nivel en países anglosajones y del Este Europeo.

En todo caso el campo de la Psicología Jurídica no está aún definido en su totalidad. Sin embargo, y de momento, puede servir la división que se ha realizado, teniendo en cuenta que algunos de los trabajos que se publican en Psicología Jurídica pueden estar en otras áreas tradicionales de la Psicología como, por ejemplo, trabajos de Psicología Policial-Militar, en Psicología del Trabajo y las Organizaciones, trabajos de maltrato infantil en Psicología Educativa o en Psicología Social, estudios de delincuencia y adicciones en Psicología Clínica.

El desarrollo Universitario en la Psicología Española ha sido impresionante en los últimos veinticinco años en todas sus especialidades, lo que ha permitido situarla en un buen nivel internacional.

En la Psicología Jurídica, la Universidad ha tardado un poco más en incorporarse, como comentaba Jordi Pérez en 1990, pero afortunadamente lo ha hecho con una fuerza que se ha hecho notar en múltiples publicaciones en los últimos 10 años.

Prácticamente la mayoría de las universidades imparten asignaturas de Psicología Jurídica. No solamente se han creado Cátedras de Psicología Jurídica que trabajan específicamente en el área, sino que también se han impulsado multitud de trabajos desde los Departamentos de Psicología Social.

Como consecuencia de toda esta actividad son ya muchos los Másteres o Cursos de Postgrado que la Universidad Española ofrece a todos los psicólogos interesados en el área.

Dado que esta Tesis Doctoral se centra específicamente en la Psicología Penitenciaria, queremos resaltar que los psicólogos entran a formar parte de las Instituciones

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Penitenciarias Españolas con la Ley 39/80 que creó el Cuerpo Técnico de Instituciones Penitenciarias donde incluye a varios especialistas, y entre ellos al psicólogo.

Las actuaciones periciales o diagnósticas son el primer punto de partida, como en cualquier campo de la Psicología, para empezar un trabajo de intervención. Un buen tratamiento empieza siempre con una adecuada valoración en el momento pertinente. La Psicología Criminal, es una parcela compleja y multicausal que necesita diversas y continuadas valoraciones y que deben empezar en el mismo momento que se produce una detención. El psicólogo desempeña las funciones siguientes:

- Estudiar la personalidad de los internos desde la perspectiva de la Ciencia de la Psicología y, conforme a los métodos, calificando y evaluando sus rasgos temperamentales-caracteriales, aptitudes, actitudes y rasgos de la personalidad que juzguen los intereses para la interpretación y comprensión de ser y de actuar del observado.
- Definir la aplicación y corrección de los métodos psicológicos más adecuados para el estudio de cada interno, interpretar y valorar las pruebas, realizando la valoración conjunta de éstas con los demás datos psicológicos, correspondiéndoles la redacción del Informe Psicológico final que se integrará en la propuesta de clasificación o en el programa de tratamiento.
- El psicólogo forma parte de equipos multiprofesionales que, en esta institución, se denominan “Equipos de observación y tratamiento”. El Psicólogo deberá atender los requerimientos de los Tribunales, Jueces y miembros del Ministerio Fiscal en orden a los exámenes de personalidad de los acusados previos a la sentencia.

La Psicología Penitenciaria ha definido y acuñado el “tratamiento penitenciario” como técnica científica de intervenir en Instituciones Penitenciarias. El psicólogo penitenciario, no sólo atiende al individuo en sesiones individuales, también interviene en el diseño de estudios grupales, calidad de vida en internamiento, procesos de reinserción social, tratamientos conductuales, etc.

## 1.3.LA PSICOLOGÍA PENITENCIARIA Y LOS ESTUDIOS SOBRE TRABAJADORES DE LAS PRISIONES

### 1.3.1. Introducción

La cárcel es la institución a la que el sistema penal encomienda la función de recuperar a las personas condenadas a fin de evitar la reiteración de hechos delictivos. Debe facilitar, asimismo, los medios para que la integración de los penados en la sociedad sea real y efectiva. Estos objetivos que, constitucionalmente reconocidos, deben presidir las orientaciones político-criminales de la administración penitenciaria quedan, en la realidad, incumplidos.

En el caso español, el marco legal que regula e inspira la actuación administrativa en el medio penitenciario está constituido por:

- El artículo 25.2 de la Constitución Española de 1978: "Las penas privativas de libertad y las medidas de seguridad estarán orientadas hacia la reeducación y la reinserción social y no podrán consistir en trabajos forzados. El condenado a pena de prisión que estuviere cumpliendo la misma gozará de los derechos fundamentales de este Capítulo, a excepción de los que se vean expresamente limitados por el contenido del fallo condenatorio, el sentido de la pena y la Ley Penitenciaria. En todo caso, tendrá derecho a un trabajo remunerado y a los beneficios correspondientes de la Seguridad Social, así como al acceso a la cultura y al desarrollo integral de su personalidad".
- La Ley Orgánica General Penitenciaria de 26 de septiembre de 1979 modificada por la Ley Orgánica 13/1995, de 18 de diciembre y su Reglamento de desarrollo. El Proyecto de Ley Orgánica General Penitenciaria fue aprobado por aclamación por las Cortes Generales y publicado como Ley Orgánica 1/1979.



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

La Ley Orgánica General Penitenciaria tiene una indudable importancia:

- Histórica, puesto que desde 1849 con la Ley de Prisiones no se había promulgado Ley alguna reguladora del sector.
- Política, ya que fue un texto de amplio consenso, elaborado y pactado por las distintas fuerzas parlamentarias españolas. De ahí su aprobación unánime en el Congreso y el Senado.
- Jurídica, porque confiere autonomía a este sector del ordenamiento jurídico penal, al equiparar la legislación penal, la procesal y la penitenciaria.

Su normativa se basa en las Normas Mínimas para el tratamiento de los reclusos, elaboradas por las Naciones Unidas y el Consejo de Europa, en los acuerdos internacionales sobre Derechos Humanos, en las leyes penitenciarias de los países más avanzados y en la Constitución Española.

Compete a la Dirección General de Instituciones Penitenciarias la retención de detenidos, presos y penados así como la reeducación y la reinserción social de los sentenciados a penas y medidas penales, privativas de libertad.

La aplicación del modelo resocializador contenido en la Constitución Española, la Ley Orgánica General Penitenciaria y su Reglamento, así como la aplicación del modelo custodial que se rige por los principios de seguridad, orden, rigor y disciplina es sin duda alguna el referente del actuar penitenciario.

Por ello el desarrollo del régimen penitenciario debe verse como un complejo de posibilidades ofrecido a los reclusos para trabajar en su propia emancipación, antes que como un programa de tratamiento para cambiar un comportamiento futuro, es decir, como la articulación de una propuesta útil de actividades cuidadosamente seleccionadas orientadas hacia una utilización significativa del tiempo en prisión.

La prisión asume la vida total de los internos, que por otra parte, proceden en su mayoría de grupos sociales altamente carenciales, lo que obliga a reconducirles hacia

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

posiciones personales y sociales de dignidad. En definitiva, ser capaz de educar desde la privación de libertad para la vida en libertad, haciendo de los reclusos unos ciudadanos libres capaces de vivir pacífica y solidariamente en la sociedad, una vez que hayan cumplido con las responsabilidades que esa misma sociedad les exige.

## 1.3.2. Evolución histórica de los sistemas penitenciarios

Decía Ihering que la historia de la pena es la historia de su progresiva abolición, y así ha venido sucediendo a lo largo de la historia, y es un fenómeno apreciable en el mundo occidental, en el que paulatinamente han venido desapareciendo las penas corporales, la pena de muerte, y está cambiando el contenido y la naturaleza de la pena privativa de libertad, que se puede cumplir en régimen de extrema severidad, cuando el penado es internado en centros cerrados, o en régimen de extrema benevolencia cuando el reo cumple la pena no sólo en centros no penitenciarios sino, incluso, con un control lejano y difuso de la Administración.

La pena privativa de libertad pertenece a los tiempos modernos. Es una idea de mediados del siglo XVI y comienzos del siglo XVII la de edificar las "casas de trabajo o casas disciplinarias" para vagabundos o mendigos, que se transformaron en centros para delincuentes, pobres, huérfanos y enfermos a lo largo del siglo XVII. El sistema imperante en estos centros era el de trabajo en común diurno y separación nocturna. En 1777 John Howard publicó su estudio sobre el estado de las prisiones en Inglaterra y Gales (*State of prisons in England and Wales*), creando una conciencia que contribuyó a la mejora de las condiciones carcelarias. En Estados Unidos, la Sociedad penitenciaria de Filadelfia, reunida en 1787, consiguió introducir en la prisión de Walnutstreet un sistema celular de completo aislamiento durante el día y la noche con exclusión del trabajo. Los resultados de este experimento cuáquero fueron desfavorables, sustituyéndose este sistema en 1823 en Auburn por el denominado "silent system", separación durante la noche y trabajo en común durante el día, en el cual se trata de evitar la relación desmoralizadora de los condenados entre sí, mediante la consigna del

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

silencio mantenido con rigor. En 1829, en la “Eastern Penitentiary de Pensilvania”, se aplicó un sistema combinado celular y trabajo forzado.

En 1840, en la prisión de Pentonville (Inglaterra) se impuso el sistema progresivo, que combinaba el sistema celular en un primer grado en el que se mantenía al recluso durante 18 meses, para posteriormente mandarlo a las colonias australianas.

El sistema progresivo inglés, a partir de 1853, en el que se abolió la deportación a Australia, se basaba en la idea de restablecer gradualmente el equilibrio moral del reo y reintegrarle en la sociedad civil, y se componía de los siguientes periodos:

- Prisión celular rigurosa durante nueve meses.
- Trabajo en común en cuatro secciones progresivas (sistema de marcas).
- Libertad condicional con posibilidad de revocación.

En Irlanda, Walter Crofton introdujo una variación en el sistema, consistente en la inclusión de un período previo a la libertad condicional en que el reo residía en un establecimiento intermedio (“intermediate prison”).

Sobre estas ideas descansaba el sistema de los reformatorios de la Prisión de Elmira (Nueva York), con lo que se pretendía la educación para la vida en libertad, que se combinaba con el sistema de la pena indeterminada.

Desde las doctrinas correccionalistas españolas, con Lastres, Cadalso, Concepción Arenal y otros, y en la práctica desde su introducción por el Coronel Montesinos en la Presidio Correccional de Valencia, el régimen penitenciario español era el sistema progresivo, que se caracterizaba por el cumplimiento en distintas fases de la pena de prisión, de manera que la conducta favorable del interno propiciaba su evolución hacia fases de cumplimiento más benignas, pero desde un período inicial en el régimen cerrado más estricto.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Hasta la entrada en vigor de la Ley Orgánica General Penitenciaria (L.O.1/1979), el régimen progresivo era el vigente, según el art. 84 del Código Penal de 1944, y constaba de cuatro períodos. "El primero es de observación en régimen celular mixto, de rigor variable, que dura un mínimo de treinta días y que acostumbra a dividirse en dos etapas: una de máximo aislamiento, con prohibición de tabaco, vino y visitas, y otra de mayor libertad, con paseos y ejercicios deportivos. El segundo periodo, denominado de trabajo en comunidad, tiene por objeto promover la actividad laboral de los reclusos, destinados en talleres, granjas o destacamentos, con vida en común, devengo de salarios y cómputo de conducta a los efectos de ascenso a los grados superiores; periodo que dura normalmente hasta que quede extinguida la cuarta parte de la condena y el recluso haya sido suficientemente instruido en primeras letras, elementos de Religión y fundamentos de su oficio. El tercer periodo, de readaptación social, ha de ser ganado por el que estuvo sujeto al anterior mediante su instrucción y buena conducta, destinándoseles a los cargos auxiliares más ventajosos y de mayor confianza, incluso los de servicio exterior, con otras ventajas del régimen. El cuarto y último período está constituido por la libertad condicional".

Decía Quintano Ripollés que las ventajas teóricas de los sistemas progresivos y aun los de la experiencia más atrevida de los reformatorios americanos, no deben hacer perder de vista los riesgos de la generalización y las necesidades del examen individual en cada caso; por lo que los estudios más recientes en la materia aconsejan una primera selección de detenidos y un estudio más detallado posible de su personalidad antes de decidir el tratamiento a seguir, que jamás debe ser apriorístico. Con lo que ha venido a reconocerse la decisiva importancia de la individualización.

### **1.3.3. La prisión como marco organizacional**

En la prisión encontramos una peculiaridad y es que en ella encontramos varias suborganizaciones que responden a distintos criterios organizativos. Es así que podemos nombrar algunas de estas suborganizaciones como lo son: las de tipo policial, encargada de la custodia de internos; tipo empresarial, destinada a los criterios económicos de la

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

prisión; tipo profesional encargada del tratamiento de los internos. Finalmente, se puede decir que la prisión en su conjunto es una suborganización estatal que utiliza fondos públicos y está sometida al derecho administrativo.

Goffman (1984) es uno de los investigadores que más se ha preocupado de estudiar el punto de vista organizacional informal, y también es el autor que incluyó a las prisiones, junto a los hospitales psiquiátricos, campos de concentración, cuarteles, barcos, internados y conventos, entre las que él “llama instituciones totales”. Además de asignar a estas instituciones una serie de rasgos que nombraremos a continuación:

- Estar sometidas a una sola autoridad.
- Estar separadas de modo más o menos radical de su entorno.
- El que todas las necesidades y todos los aspectos de la vida de los internos están sometidos a un plan omnicomprendivo (el reglamento de la institución).
- El intentar absorber la personalidad total del interno.
- El eliminar la usual separación entre el ámbito del trabajo, el del ocio y el de la vivienda.

Goffman, al utilizar el concepto de “institución total”, se refiere a un modelo teórico del cómo debería ser y no de una realidad, esto lo hace para que se pueda entender mejor la realidad.

Las sanciones que se le pueden imponer a un interno ya sea por quebrantar las normas como las agresiones entre delincuentes por violar la “ley del silencio” pueden considerarse formas de control, pese a sus naturalezas casi opuestas. Los agentes formales de control social son aquellos que están oficialmente establecidos, normalmente regulados, especificando un cuadro de obligaciones y prohibiciones respaldados por un sistema de recompensas y castigos. Por otro lado, los agentes informales son las diversas vías de interacción social de naturaleza espontánea y vivencial mediante las que el grupo persigue la aceptación y autoconvicción de sus componentes en el desempeño de roles.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Los problemas y las cuestiones relacionadas con el poder dentro de la prisión son diferentes en función de que las relaciones que se analicen se produzcan:

- Entre funcionarios y reclusos
- Entre los propios reclusos
- Entre los propios funcionarios

En nuestro caso, dado el matiz de esta Tesis, nos interesa abordar las interacciones en la que se ven envueltas los funcionarios, bien entre ellos o bien con los reclusos.

## **1.3.4. Las relaciones funcionarios – reclusos**

Caballero (1986) es una de las personas que más ha estudiado este problema de comunicación. Este autor distingue entre prisión punitivo-custodial, cuyo fin primordial es mantener el orden y la disciplina y evitar evasiones, y la prisión tratamiento, cuyo fin es el logro de la reinserción social del recluso.

En la prisión-custodia el poder está muy formalizado mediante la fijación de roles y comportamientos reglamentados, mientras que en la prisión-tratamiento la autoridad es “técnica” tratando de prevalecer el convencimiento y la autoimposición del comportamiento antes que la imposición del mismo. Por ello, el poder en la prisión-custodia es mantenido mediante un sistema de infracciones y castigos, mientras que en la prisión-tratamiento lo hace mediante el refuerzo positivo de la autorresponsabilidad.

Siempre se debe tener en cuenta el tipo de poder que ejercen los funcionarios sobre los internos. El ejercicio del poder que los funcionarios imponen conlleva dos notas peculiares:

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

- Es un poder no-intencional, en el sentido de que las órdenes no responden a una motivación o deseo particular de quien las da, sino que se ordena cumplir las disposiciones que ya están definidas reglamentariamente.
- Sin embargo, el funcionario estimula sus componentes de dominancia sobre el interno en el cumplimiento de su deber, tal y como se puso de manifiesto en la experiencia de prisión simulada llevada a cabo por Haney en Stanford (conocido informalmente como experimento de Zimbardo).

## **1.3.5. Las relaciones entre funcionarios**

El funcionario debe mantener las reglas y sus tareas están claramente definidas por lo que es difícil que surjan relaciones informales con los internos y los lazos institucionales se establecen con objetividad.

Pillavin y Vadum (en Clemente, 2011) nos dicen que la evaluación del rol del tratamiento es más difícil de llevar a cabo, ya que es casi imposible medir la contribución del funcionario a la rehabilitación.

En un estudio efectuado por Poole y Monchick (1976; véase Clemente, 2011) se observó que la prisión, experimentando un amplio conflicto de rol, se caracterizaba por una baja motivación de los funcionarios, baja adhesión a la ideología de tratamiento y un alto apoyo a la orientación de custodia y control.

Hepburn y Albonetti, por su parte, han llevado a cabo un trabajo más completo y establecieron tres hipótesis.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

- Ya que la orientación de custodia domina en las prisiones de máxima seguridad y en las de mínima seguridad la orientación de tratamiento no está tan garantizada como la de custodia en las prisiones más seguras, se hipotetiza que el nivel de conflicto de rol es más elevado en las prisiones orientadas al tratamiento o de mínima seguridad.
- Ya que el personal de tratamiento no puede adoptar fácilmente el rol de custodia en las prisiones de alta seguridad a causa de su rol de técnicos, mientras que el personal de custodia debe seguir manteniendo el orden aun en las prisiones de mínima seguridad, se hipotetiza que el conflicto de rol será más elevado entre el personal de tratamiento con independencia del tipo de prisión.
- Finalmente se sugiere que a mayor nivel de conflicto de rol, la organización experimentará menor satisfacción laboral y un nivel de coacción (o control) más elevado (Clemente, 2011).

Poole y Regoli estudiaron el problema de la alienación de los funcionarios de custodia analizando su relación con los internos, con los superiores y con sus compañeros. Concluyen que en la relación con los internos se produce una situación calificada de “conflicto estructurado”, donde el funcionario debe mantener una alerta constante, siempre dispuesta a reaccionar ante problemas potenciales y reales. Se trata de un estado de tensión que en opinión de Poole y Regoli, produce una segmentación psicológica que lo aísla de la sociedad del interno. Esta tensión se ha visto aumentada por los cambios en los programas de intervención penitenciaria, donde se exige un escrutinio mucho más severo de sus acciones, limitando así de este modo su poder punitivo.

A partir de estas relaciones se pueden extraer indicadores de alienación, que resumimos en los siguientes (véase Garrido 1985,1994):

- Falta de poder: los funcionarios de custodia se sitúan en una jerarquía donde su trabajo queda totalmente regulado desde arriba, pero también y paradójicamente por los propios internos en parte, ya que deben estar atentos a cualquier situación problemática.



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

- Falta de normas: aquí nos referimos al conflicto de rol explicado anteriormente, donde la introducción de objetivos de tratamiento dentro de una institución tradicionalmente punitiva ha resultado, en definiciones de roles, contradictoria para los funcionarios.
- Falta de sentido: por una variedad de razones, el trabajo de funcionario de custodia puede ser difícil de sobrellevar. Con pocas excepciones, la rutina de un día. Además, el aislamiento en que se halla puede contribuir a ver su tarea como “una causa perdida”.
- Aislamiento social: en un intento de minimizar el riesgo y la tensión de su tarea, el funcionario viene a definir su rol en una forma extremadamente individualizada, lo que le lleva a aislarse del resto de la organización y a socavar el sentido de la comunidad o solidaridad entre ellos.

## **1.3.6. Los funcionarios penitenciarios y su valoración del puesto de trabajo**

Algunos trabajos, como el de Clemente (2011), recogen toda una serie de características, especialmente centradas en los sentimientos y la valoración, que realizan los funcionarios de su puesto de trabajo. Realizamos a continuación una breve resumen de las mismas:

- Satisfacción. La satisfacción de los trabajadores es muy variada en función del aspecto al que haga referencia. Con respecto a la amistad y al compañerismo entre ellos, lo que implica un sentimiento de colaboración informal fuerte, es elevada. Es media por lo que se refiere a sus puestos de trabajo y con sus relaciones con los respectivos supervisores. Por último, es pobre e incluso muy pobre con el salario que perciben, así como con sus posibilidades de progreso en su centro, es decir, con el desarrollo futuro de su carrera en la organización.
- Esfuerzo y dedicación al trabajo. Los trabajadores piensan que ponen un gran esfuerzo y empeño en la realización de su trabajo. Incluso piensan que si la organización funciona es debido a ellos y no a la estructura general existente.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

- Autoestima y realización personal. Experimentan una gran autoestima y un alto grado de realización personal si realizan adecuadamente su trabajo. Manifiestan que su estado de ánimo, sin embargo, no se modifica negativamente si las cosas no les van bien en su trabajo.
- Sentimiento de responsabilidad personal. Se sienten muy responsables por su trabajo concreto y atribuyen de cara al exterior a ellos mismos la responsabilidad de sus tareas concretas. Además piensan que no deberían tener tanta responsabilidad, sino que debería existir una mayor preocupación por parte de la misma organización para que las tareas se realizaran de manera adecuada.
- Deseo de continuidad en el puesto. Es una regla que casi todos experimenten un deseo de continuar en su puesto. Son muy pocos los que desearían cambiar de trabajo o buscan otras alternativas fuera de la actual.
- Reconocimiento. Piensan que el reconocimiento que obtienen es nulo. Aunque dediquen un mayor esfuerzo a su trabajo, no tienen ningún tipo de reconocimiento y éste tampoco se produce en su polo negativo si no realizan adecuadamente su tarea. Por lo tanto, se genera un rendimiento cuyo criterio informal es muy bajo, como mecanismo que tiene el trabajador para defenderse de dicha falta de reconocimiento por parte de la institución.

Centrándonos en las preferencias del puesto, los trabajadores tienen una preferencia general por un puesto que poseyera las siguientes características (Clemente, 2011):

- Que sea rutinario: prefieren la estabilidad en las tareas, el no tener que ser creativo. El desarrollo de sus capacidades personales y de sus habilidades lo reservan para su tiempo fuera de la institución. Por lo tanto, separan radicalmente su realización y desarrollo personal del que les supone el trabajo.
- Que implique buenas relaciones personales con sus compañeros. Este aspecto define además claramente lo que ocurre en la realidad.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

- Que implique una responsabilidad diferente para cada uno en función de cómo se ejecute el trabajo. Evidentemente este aspecto no se da en absoluto en sus puestos actuales.
- En una organización de carácter público, que no esté sujeta a problemas económicos, ni a vaivenes de tipo financiero. Prefieren la seguridad en el puesto por encima del riesgo.

**2.- PRINCIPALES VARIABLES PSICOSOCIALES Y  
ORGANIZACIONALES**

## 2.1. Variables de salud laboral y la prevención de riesgos laborales

La Organización Internacional del Trabajo, definía los factores psicosociales como un conjunto de interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización, por una parte, y, por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral (OIT, 1987).

Los factores psicosociales se definen como “*aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo*” (INSHT, 1997).

En la Nota Técnica de Prevención 443, se definen los factores psicosociales como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo.

En la Ley 31/ 1995 de Prevención de Riesgos Laborales, en su artículo 4.7.d, se dice que aquellas características de la organización y ordenación del trabajo, que influyan en la magnitud de riesgos a que esté expuesto el trabajador, se deben considerar *condición de trabajo*, haciendo referencia a “*todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador*”. En consecuencia, ha de ser objeto de la correspondiente evaluación y prevención (Caicoya, 2004).

Los factores de riesgo psicosociales han de ser aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que puedan producir daños específicos para la salud de

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

los trabajadores en función del nivel de exposición y de la persona, tiempo y lugar (Caicoya, 2004). Los factores psicosociales comprenden la cultura de la organización y su clima, las funciones y características de las tareas y las relaciones interpersonales en el trabajo. Algunos autores incluyen también, en este concepto, el entorno extralaboral y la personalidad del individuo (Sauter, Hurrell, Murphy y Levi, 2001).

Unos factores psicosociales pueden afectar negativamente tanto al bienestar, la salud o la seguridad de los trabajadores, como al desarrollo del trabajo, los factores psicosociales pueden considerarse riesgos psicosociales (Meliá, Nogareda, Lahera, Duro, Peiró, Salanova y Gracia, 2006). Por lo tanto, se definen los riesgos psicosociales como aquellos factores psicosociales que pueden adoptar valores adversos o desfavorables que pueden afectar negativamente a la salud y a la seguridad de los trabajadores, así como al desarrollo del trabajo, entendiéndose por factores psicosociales aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea.

Los riesgos psicosociales incluyen características de la tarea, estructura de la organización, características del empleo, características de la empresa y organización del tiempo de trabajo (Lahera y Góngora, 2006).

Los riesgos psicosociales se pueden clasificar en tres grandes grupos: grupo de riesgos relacionados con la organización del trabajo, los relativos a las tareas específicas de cada trabajador y aquellos relativos a las interacciones sociales de los empleados ((Meliá, Nogareda, Lahera, Duro, Peiró, Salanova y Gracia; 2006).

La preocupación por el estudio de los riesgos psicosociales en el entorno laboral surge fundamentalmente por la alta relación encontrada entre factores psicosociales y enfermedad (Martín, Luceño, Jaén y Rubio; 2007).

El estar expuesto a factores psicosociales adversos en el entorno laboral, produce tensión mental en los trabajadores (estrés laboral) que, mantenida en el tiempo, puede constituir un factor de riesgo de enfermedad cardiovascular (Karasek 1979; Karasek y Theorell, 1990; Stansfeld y Marmot, 2002).

También se ha relacionado con otras enfermedades como: trastornos musculoesqueléticos, depresión, burnout (Gil-Monte, Carretero y Roldán, 2005; Boada, De Diego y Agulló, 2004), o

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

baja autopercepción de la salud (Pikhart, Bobak, Siegrist, Pajak, Rywik, Kyshegye, Gostautas, Skodova y Marmot; 2001).

Desde el punto de vista organizacional, la percepción de estrés y la falta de satisfacción laboral también se ha relacionado con carga mental (Rubio, Díaz, Martín, y Puente; 2004), absentismo laboral, accidentabilidad y una mayor propensión a abandonar la organización (Oscar, González-Camino, Bardera y Peiró, 2003; Luceño y Martín, 2005; González-Romá y col., 2005).

La personalidad del empleado también influye en la percepción del entorno laboral. Los sujetos que presentan un patrón motivacional, caracterizado por un compromiso elevado en el trabajo y una alta necesidad de aprobación, tienen un mayor riesgo de experimentar tensión debido a un intercambio no simétrico (Martín, Luceño, Jaén y Rubio; 2007).

Esto parece deberse a que estos trabajadores se exponen con mayor frecuencia a altas demandas en el trabajo o exageran sus esfuerzos más allá de lo formalmente necesario; como resultado, son más vulnerables a la frustración, debido a las elevadas expectativas con respecto a las recompensas ( Siegrist, 1996; Siegrist, 1998).

Los sujetos que presentan una afectividad negativa tienen una percepción más negativa de sí mismos y del mundo que les rodea, por lo que perciben los factores psicosociales de forma más adversa, en comparación con los sujetos que tienen una afectividad positiva. Se caracterizan por concentrarse en los aspectos negativos de todas las cosas y por experimentar malestar considerable en todas las situaciones, tenderán a reaccionar con comportamientos y actitudes negativas, independientemente de las condiciones objetivas, que repercutirán en el grupo al que pertenecen, en comparación con los sujetos que tienen una afectividad positiva.

Así, la distinción entre afecto positivo y afecto negativo ha sido considerada como uno de los principales pilares para diferenciar entre ansiedad y depresión. Por lo tanto, poseer un patrón de personalidad dominado por afectividad negativa haría a los sujetos más vulnerables, constituyendo un factor de riesgo de ansiedad, depresión y estrés laboral.

Sólo si se es capaz de reaccionar positivamente, se anulará la fuerza desestabilizadora. Por tanto, se precisan sistemas organizativos de control, que deberían corresponder a los mandos, adecuados no sólo a las condiciones objetivas, cuando se pudieran medir, sino también a las particulares formas de reacción de los individuos y los grupos (Caicoya, 2004).

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Otra característica de personalidad que influye en la percepción sobre los riesgos psicosociales es el rasgo de ansiedad del trabajador. Así los trabajadores con un elevado rasgo de ansiedad se caracterizan por presentar una propensión ansiosa, que les lleva a percibir las situaciones como amenazantes y, por tanto, a elevar su estado de ansiedad, perciben el entorno como más estresante en relación a aquellos con bajo rasgo de ansiedad (Luceño, Martín, Jaén y Díaz; 2006).

Esta exposición a los factores de riesgos psicosociales y su relevancia en la seguridad y salud en el trabajo ha llevado a su medición. Distintas encuestas de salud y condiciones de trabajo, de ámbito nacional y europeo, demuestran una tendencia creciente en el número de trabajadores que declaran estar expuestos a estos factores de riesgo (INSHT, 2000). Esto plantea la necesidad de desarrollar intervenciones preventivas.

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo considera que las intervenciones en el trabajo sobre los riesgos psicosociales se pueden dividir en tres categorías: sobre los individuos; sobre el interfaz individuo-organización y sobre la organización.

Las intervenciones sobre el individuo pretenden disminuir los niveles de estrés mediante diferentes técnicas, que incluyen relajación y afrontamiento. Las intervenciones sobre la interfaz buscan mejorar las relaciones entre colegas y entre ellos y los supervisores o lograr el mejor ajuste persona-medio. Finalmente, las intervenciones sobre el medio se centran en producir cambios en la estructura de la organización o el ambiente físico.

De acuerdo con la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y con el Reglamento de los Servicios de Prevención, existe la misma obligación por parte de las empresas de evaluar los riesgos psicosociales que cualquier otra clase de riesgos. Según el artículo 15b de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, deben evaluarse todos los riesgos que no se hayan podido eliminar y que afecten a la seguridad y salud de los trabajadores, para (artículo 16.1) planificar la acción preventiva que pueda corresponder. Por tanto, de acuerdo con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, para que un riesgo deba ser evaluado han de confluír dos razones: que el riesgo no haya podido ser eliminado, y que afecte a la salud y seguridad de los trabajadores. Los riesgos psicosociales cumplen claramente ambos criterios (Meliá, Nogareda, Lahera, Duro, Peiró, Salanova y Gracia; 2006).

Asimismo, en el artículo 14 se establece que el empresario garantizará la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo, no solamente a los que se



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

clasifiquen como accidente de trabajo o enfermedad profesional, sino también a las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo.

De acuerdo con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, todas las empresas deben abordar una evaluación de los riesgos psicosociales ajustada a sus características, es decir, considerando aquellos riesgos que pueden afectar a sus trabajadores según la actividad y las características de la empresa y según los puestos que desempeñen.

La evaluación de riesgos psicosociales tiene como objetivo mejorar la seguridad y salud de los empleados de la empresa, los resultados pueden contribuir muy positivamente al incremento de la calidad de la vida laboral, -de la cual depende en gran parte la salud mental en el trabajo (Duro, 2005)-, al aumento del clima y de la cultura de seguridad (Meliá y Sesé, 1999) y al desarrollo de organizaciones saludables (Peiró, 2001; Salanova, 2005).

Por lo tanto, la evaluación de riesgos psicosociales se convierte en una herramienta preventiva de gran importancia, puesto que la identificación, valoración y control de los factores de riesgo de origen psicosocial y la planificación de las medidas preventivas correspondientes (Nogareda y Almodovar, 2006), conducen a una gestión eficaz de las personas de la organización, en el sentido de una mejor adecuación a la tarea a desempeñar, al entorno y a la empresa, y se traduce en la eficacia de la organización: mejor rendimiento, menor absentismo y mayor satisfacción (Lahera y Góngora, 2006).

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales tiene por objeto la determinación del cuerpo básico de garantías y responsabilidades preciso para establecer un adecuado nivel de protección de la salud de los trabajadores frente a los riesgos derivados de las condiciones de trabajo, todo ello dentro de una política coherente, coordinada y eficaz de prevención de riesgos laborales en consonancia con la normativa de la Unión Europea que, mediante el Acta Única y a tenor del artículo 118.A, promueve en todos sus estados miembros la mejora del medio de trabajo para conseguir la armonización en el proceso de las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores (Reig-Botella y Clemente, 2010b).

La prevención debe ser el objetivo más importante de la actividad empresarial, evitando o minimizando las causas de los accidentes y enfermedades profesionales (Reig-Botella y Clemente, 2010a).

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## 2.2.- SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción de un individuo o grupo, en relación con su trabajo, condiciona de forma muy importante su rendimiento tanto cualitativo como cuantitativo.

El estudio sistemático de la naturaleza y las causas de la satisfacción laboral no comienza hasta los años 30, si bien ya antes algunos autores estudiaron diversas actitudes de los empleados ante distintos aspectos del trabajo. El problema de la reducción de la fatiga fue uno de los primeros en tratarse.

Según Locke (1976; en Reig-Botella,2010), la satisfacción en el trabajo puede definirse como un estado emocional positivo derivado de la evaluación del propio trabajo y de las experiencias del ambiente laboral. La satisfacción laboral es una respuesta estrictamente individual.

Teniendo en cuenta la organización en su conjunto, se pueden mencionar tres aspectos relacionados con la satisfacción (Reig-Botella, 2010):

- Forma y tamaño, mayor satisfacción cuando las organizaciones son pequeñas, y existen pocos niveles en ellas.
- Grado de participación en la dirección, identificación del empleado con los fines y metas de la organización.
- Política de personal, sistemas de valoración, relación con los sindicatos, etc.

Los niveles que inciden en la Satisfacción Laboral son el individual, grupal y organizativo. Cada uno de ellos incide sobre la satisfacción, a partir de variables específicas.

Una autoestima elevada proporciona más satisfacción en los empleados, en relación con su trabajo, que una autoestima baja. La autoestima está relacionada con la retroalimentación que el medio proporcione al sujeto, es decir, cómo ha realizado el sujeto la tarea y su grado de calidad.

La satisfacción laboral es una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple, o permite cumplir, los valores laborales del individuo.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

En muchas ocasiones, los términos “actitud del empleado”, “satisfacción en el trabajo” y “moral laboral” se han utilizado como equivalentes.

La satisfacción laboral se suele definir como un estado placentero (Peiró et al., 1989) o una respuesta afectiva (Gillies, 1994; en Reig-Botella, 2010) que depende de las relaciones sociales que mantienen los empleados dentro de la organización, de sus características personales, de sus valores y de las expectativas que tienen acerca del trabajo.

La satisfacción laboral es considerada por algunos autores como una respuesta afectiva hacia el trabajo, que se puede estimar a partir de la valoración que realiza el sujeto de las características estructurales y procesuales de una organización.

Se pensó, en un principio, que las personas podían tener un sentimiento global de agrado o no, acerca de un trabajo, que fuera en una escala de muy alto a muy bajo: era lo que se conocía como índice de “satisfacción global”.

Es decir, un concepto general de satisfacción en el trabajo, que se refiere al trabajo en su conjunto, y un concepto específico, que se refiere a los distintos elementos que lo componen, como la satisfacción con la remuneración económica, recursos disponibles para la realización del trabajo, interés, estímulo o libertad de acción, relaciones con los compañeros y distintos factores de comodidad, como las horas de trabajo, el tiempo de desplazamiento y el ambiente físico.

Hay una relación entre percepción del trabajo y satisfacción (Mathieu, Hofman y Farr James, 1993; en Reig-Botella, 2010).

La satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico. Mediante los índices de satisfacción laboral normalmente se pretende auscultar a una población laboral, para ver si tiene algún mal remediable o si todo marcha bien. No es posible describir con cierto rigor las situaciones de trabajo sin tener en cuenta lo que dice el trabajador mismo.

La insatisfacción lleva a fuertes actitudes negativas hacia la empresa, hacia sus decisiones y hacia lo que ella signifique. Mientras los trabajadores estén insatisfechos, verán negativamente todas las medidas tomadas por la empresa y difícilmente las apoyarán, lo que, a su vez, hará muy improbable el éxito y eficacia de tales medidas (Zas, López y Calviño; 2003).

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Moorman (1993; en Reig-Botella, 2010) estudió la influencia de la naturaleza de las medidas de satisfacción laboral cognitivas y afectivas, en relación con la satisfacción laboral y comportamiento organizacional.

Se descubrió que son muchos los factores que contribuyen a definir cómo se siente una persona con respecto a su trabajo. Dos personas podrían sentir el mismo nivel de satisfacción global pero por diferentes razones.

La relación positiva entre la calidad de la comunicación y la satisfacción laboral es mayor cuando los niveles de implicación con el trabajo son elevados. Es decir, cuando se da una buena comunicación se produce mayor satisfacción laboral (Frone y Major, 1988; en Reig-Botella, 2010).

Herzberg encontró que las causas o factores determinantes en el grado de satisfacción laboral son:

- *Los extrínsecos al trabajador, factores de higiene.* La política de empresa, la estructura organizativa, los estilos de dirección y pautas de supervisión, las condiciones de trabajo, las relaciones con iguales y con superiores y el salario.

Propuso que estos factores no eran motivacionales.

- *Los intrínsecos o motivadores.* La satisfacción laboral estaba más relacionada con el éxito-realización personal-valores, reconocimiento-ascendencia social, posibilidades de promoción, responsabilidad. Estos factores estaban todos relacionados con los resultados asociados al contenido de la tarea realizada.

Para comprender correctamente la teoría de Herzberg, hay que reconocer que no coloca la insatisfacción y la satisfacción en extremos opuestos de un continuo único e intacto. En vez de ello, cree que hay un punto medio cero entre la satisfacción y la insatisfacción.

Herzberg descubrió que los hechos que causan satisfacción en el trabajo se refieren sólo a los elementos intrínsecos o motivadores al propio trabajo y los que producían insatisfacción son extrínsecos al trabajo. Por tanto, si los primeros son positivos y causan satisfacción en el ejercicio del trabajo, se dice que los empleados se orientan “hacia el contenido de la tarea”.

Salgado, Remeseiro e Iglesias (1996) afirman que con respecto a la satisfacción laboral, en términos generales, los empleados se sienten satisfechos con los aspectos intrínsecos al puesto (tareas, mando y compañeros), pero se manifiestan algo insatisfechos con las recompensas

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

extrínsecas, es decir, con las posibilidades de promoción, que sienten escasas, y con el salario, que es su fuente de insatisfacción personal.

Algunos autores afirman que las características del trabajo, considerado en sí mismo, y las de la empresa u organización de la que se forma parte, tienen una importancia predominante en la satisfacción en el puesto. Según esta postura, los factores individuales son de menor trascendencia.

Hoppock (1935; en Reig-Botella, 2010) resalta la multiplicidad de factores que pueden repercutir sobre la satisfacción laboral de una determinada persona y las características más relevantes de los trabajadores satisfechos.

Maslow, con su teoría de la jerarquía de las necesidades, fue el que primero hizo la afirmación de que la satisfacción en el trabajo era el resultado de la satisfacción de las necesidades del individuo.

Otros autores, como Lawe, establecen que la satisfacción en el trabajo iba a depender de la diferencia existente entre lo que un individuo obtiene de su trabajo y lo que estima que debería recibir.

Adams (en Reig-Botella, 2010) aporta la idea de que la satisfacción se deriva de la consideración de una situación como justa y equitativa.

Otros consideran que el factor determinante de la satisfacción en el trabajo está en el grado de identificación, compenetración o ajuste entre el trabajo y quien lo ejecuta. Los trabajadores responderán de modo diferente a sus experiencias de trabajo según sus actitudes.

Hui, Yee y Eastman (1995; véase Reig-Botella, 2010) investigaron la relación entre individualismo-colectivismo y satisfacción en el trabajo. Observaron diferentes niveles de actitudes en los empleados hacia aspectos de su trabajo relacionándolo con nivel de individualismo. Hubo más satisfacción con el colectivismo respecto a salario, promoción, supervisión.

Hay que distinguir entre “actitud”, como disposición para actuar de un modo determinado en relación con aspectos específicos del puesto de trabajo o de la organización; y “satisfacción en el trabajo”, que sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

También la respuesta será diferente a los tipos de recompensa y a las necesidades individuales que consideren más acuciantes. Estos valores psicológicos variarán de acuerdo con el nivel de estudios del trabajador, la edad, la etapa de la vida familiar en que se encuentra, el sexo, la raza y otros factores sociológicos.

La relación entre edad y satisfacción laboral es positiva a partir del intervalo de 31-40 años, alcanzando el máximo de satisfacción en el intervalo previo a la jubilación.

Haasnoot, de Gilder y Schabracq (1996; en Reig-Botella, 2010) investigaron el por qué los trabajadores de más edad a menudo son los miembros de la organización más satisfechos, a pesar de las actitudes negativas que muestran los colegas y supervisores hacia este colectivo.

A medida que aumenta la edad, están más motivados para implicarse en los trabajos que desarrollan, valorando en mayor medida los factores internos de la relación laboral (Alonso Martín, 2006).

Mason (1995; véase Reig-Botella, 2010) investigó la posible existencia de diferencias de género respecto a la satisfacción en el trabajo. Aparentemente no encontró diferencias.

Estudios de Quin, Stances y McColloug (1974; véase Reig-Botella, 2010) señalan que las mujeres valoran más que los hombres los factores de “comodidad” en el trabajo: número de horas, distribución de la jornada, lugar de trabajo, residencia, etc., todos ellos orientados a buscar la conciliación entre trabajo y familia.

Aunque diversos estudios sobre la influencia del sexo en la satisfacción laboral no han aportado datos excesivamente esclarecedores de la relación entre ambas, los resultados obtenidos han sido más satisfactorios en las mujeres que en los hombres (Marín, 1981).

En numerosas investigaciones, es una constante que las mujeres presentan un nivel superior de satisfacción al de los varones. Clark (1997; en Reig-Botella, 2010) propone la posibilidad de que las mujeres presenten menores expectativas hacia su empleo, que hacen que su nivel de satisfacción con el mismo supere al de los hombres, cuyas expectativas hacia el trabajo son más exigentes y, por tanto, de más difícil cumplimiento.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Sloane y Williams (2000) concluyen que la satisfacción superior detectada entre las mujeres no está ocasionada por el resultado de una alta valoración de los atributos del trabajo, sino que representa una diferencia innata de género.

Sanz (2001; véase Reig-Botella, 2010) argumenta que el género supone un efecto causal sobre la satisfacción laboral. Lydin y Chevalier (2002; véase Reig-Botella, 2010) detectan una mayor satisfacción en mujeres de niveles educativos superiores y una insatisfacción más alta entre mujeres con un grado educativo de doctor, frente a sus homólogos varones.

En los análisis de satisfacción laboral, Alonso Martín (2006) revela que las mujeres están más satisfechas con su trabajo que los hombres. En un marco internacional, la idea de la paradoja de la satisfacción por género parece ser un fenómeno principalmente anglosajón.

En la satisfacción laboral se identifican diversas dimensiones entre las que se encuentran los compañeros, la supervisión, el salario, las posibilidades de promoción y las tareas a realizar.

La satisfacción en el trabajo, depende directamente de gran número de factores que pueden considerarse como indicativos de lo que se llama “tener un buen trabajo”.

Entre otros son:

- *Carácter intrínseco del trabajo*: es importante que el trabajo revista una serie de características satisfactorias, de lo contrario, el trabajo se convierte en una fuente frecuente e importante de frustración. Se tendrán en cuenta toda una serie de atributos, como la creatividad, la variedad, el enriquecimiento del trabajo, la autonomía, la complejidad e incluso la dificultad a la hora de diseñar una determinada tarea.

Estudios de autores como Gilmer (1976; en Reig-Botella, 2010); o Gurin, Veroff y Field (1960; también en Reig-Botella, 2010) coinciden en señalar que las tareas complejas y difíciles satisfacen más al trabajador, que las actividades rutinarias que exigen una menor capacidad.

Independientemente de las diferencias causadas por el papel de la retribución y el status, las variables que más contribuyen a la satisfacción del trabajo parecen ser su *variedad, autonomía y oportunidades para desarrollar las habilidades y aptitudes del propio sujeto*.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Con respecto al puesto, quedan más insatisfechos los varones que no ostentan cargos directivos frente a las mujeres en la misma situación (Sánchez, Fuentes y Artacho; 2003).

- *La autonomía y libertad de acción:* con el transcurso del tiempo, el control del trabajador sobre los métodos de trabajo se ha reducido por la introducción de métodos estandarizados y, con ello, la satisfacción en el trabajo ha ido disminuyendo, a pesar de que ha aumentado con frecuencia la producción.

Las presiones en el puesto de trabajo estaban significativamente relacionadas con la satisfacción.

Los estudios realizados con trabajadores manuales, que poseen libertad para elegir sus propios métodos y ritmo de trabajo, muestran un mayor nivel de satisfacción.

Haque y Zahirul (1992; en Reig-Botella, 2010), mostraron que la relación con respecto a la Calidad de Vida Laboral estaba positivamente correlacionada con la satisfacción en el trabajo y la producción.

Que la satisfacción estaba positivamente relacionada con el rendimiento y que los accidentes y el absentismo estaban también positivamente correlacionados.

- *La retribución económica:* los estatus profesionales más elevados generan mayor índice de satisfacción. Se encontraron correlaciones significativas entre salario, estado civil y satisfacción en el trabajo.

Los rasgos individuales (edad, educación, antigüedad, categoría y experiencia), las acciones individuales (esfuerzo gastado, cantidad y calidad de los resultados, e innovaciones creativas), los atributos propios del trabajo (retos, nivel de responsabilidad, lapsos de tiempo de responsabilidad, o período de tiempo que puede transcurrir hasta que el supervisor sepa si el subordinado trabaja o no de manera eficiente), son dimensiones que van a influir en la satisfacción en el trabajo y en el comportamiento que el individuo tenga en la organización.



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Estos rasgos mencionados son juzgados en comparación con los de otros individuos que poseen unas características similares de trabajo. Así, los individuos que tras la comparación, perciben una paga inadecuada, están insatisfechos con su salario, tanto si éste es demasiado bajo como si es demasiado alto.

Distintos estudios muestran que el factor remuneración económica contribuye más a la insatisfacción que a la satisfacción del empleado.

- *Seguridad en el empleo*: el sujeto que se encuentra seguro en una organización tiene la sensación de que es valorado por la empresa en la que trabaja y que posee conocimientos y posibilidad de conservar su empleo. Este factor depende del nivel profesional de las personas. Los estatus más altos atribuyen menos importancia a la seguridad del empleo que los niveles más bajos.

- *Promoción profesional*: el reconocimiento y la promoción eran las causas principales de la satisfacción positiva (así lo señaló Herzberg).

Stone (1952; véase Reig-Botella, 2010) afirmaba que, en aquellos sistemas de organización en donde los ascensos tenían lugar en función de las habilidades o ejecución del individuo, la productividad aumentaba de modo considerable, mientras que, en el caso de que se promocionase a los individuos según la antigüedad en la empresa, apenas sí había cambios en la productividad.

La importancia del factor oportunidades de promoción decrece a medida que aumenta la edad de la persona.

Manhardt (1972; véase Reig-Botella, 2010) demuestra que la carrera profesional se encuentra más valorada por los hombres.

El nivel organizacional era moderador de la relación entre el clima percibido, las actitudes de los trabajadores y la satisfacción en el trabajo.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Abdel y Sawasan (1995) encontraron que las variables motivacionales eran diferentes según la pertenencia de los trabajadores a sectores públicos o privados.

Burke (1996) concluyó en sus estudios que los hombres, que estaban en niveles organizacionales más altos que las mujeres, presentaban una satisfacción en el trabajo mucho mayor. Pero cuando el nivel jerárquico estaba controlado, estas diferencias desaparecían. Las mujeres y hombres en niveles organizacionales superiores estaban mucho más satisfechos que los que se encontraban en niveles jerárquicos inferiores.

La posibilidad de ser promocionado en la empresa sólo encuentra valoración positiva entre los jóvenes; la oportunidad de progresar en la empresa resulta más relevante al inicio de la trayectoria profesional que cuando se ha alcanzado un nivel determinado.

- *Variedad de tareas*: la falta de variedad de los empleos es lo que los hace monótonos y aburridos, lo que conlleva un nivel bajo de satisfacción.

En las tareas semi-repetitivas, en las que el trabajador debe seguir poniendo atención, pero en las que se repite el mismo trabajo en ciclos interminables, se producirá una gran sensación de cansancio y aburrimiento, reduciéndose con ello la satisfacción en el empleo.

Según Bass (véase Reig-Botella, 2010), el grado general de educación suele ser un determinante importante de cara a producir descontento en el trabajo rutinario.

Argyle (1977) afirmaba que las personas poco inteligentes están más a gusto con trabajos repetitivos. Katz y Kahn (1979) concluyen que los hombres prefieren trabajos que motiven su capacidad y que les permita cierto grado de responsabilidad y de toma de decisiones.

- *Aplicación de conocimientos y posibilidad de adquirirlos y tener experiencias nuevas*: la posibilidad de utilizar las capacidades, habilidades y

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

aptitudes que una persona posee en un trabajo desafiante por su nivel de complejidad o dificultad supone un aumento del nivel de satisfacción.

Quin et al. (1974; véase Reig-Botella, 2010) indicaban que la satisfacción guarda una estrecha relación con el prestigio profesional: alto grado de satisfacción en el personal altamente cualificado y un nivel decreciente de satisfacción entre los obreros no cualificados o poco cualificados. Los empleados cualificados de menor rango y el personal obrero cualificado muestran en los estudios un grado de satisfacción intermedio.

Pero Locke (1976; en Reig-Botella, 2010) afirma que, en los niveles más altos, estas ventajas pueden ser en parte contrarrestadas por la carga, ambigüedad y conflictos derivados del rol, que reducen la satisfacción laboral.

El compromiso organizacional y satisfacción laboral están recíprocamente relacionados (Mathieu, 1991; en Reig-Botella, 2010).

El contrato psicológico (Gracia, Silla, Peiró y Fortes-Ferreira; 2006) o el compromiso organizacional (Guest y Conway, 2002) se asocian positivamente con la satisfacción laboral.

Los individuos con alto compromiso organizacional no sufren tanto los resultados negativos del estrés (en términos de insatisfacción laboral, peor salud física y mental, e intenciones de abandonar), como aquellos que están menos comprometidos.

Hossain (1992; en Reig-Botella, 2010) investigó la diferencia entre trabajadores y supervisores, en términos de satisfacción en el trabajo y comportamiento organizacional. La satisfacción en el trabajo tenía un impacto significativo en cuanto al rendimiento, absentismo y accidentes.

Hezberg obtuvo que existe una relación entre las variables satisfacción laboral y rendimiento.

O'Reilly y Caldwell (1979; véase Reig-Botella, 2010) sostienen que tal relación está determinada por distintas variables moderadoras.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

La relación entre satisfacción laboral y rendimiento está determinada por distintas variables *intervinientes*, sobre todo por los niveles de recompensa.

En realidad, si fuera tan clara la relación de “a mayor satisfacción, mayor rendimiento”, bastaría con detectar y corregir los factores que provocan dicha insatisfacción para tener una rápida e importante mejora en el rendimiento de los trabajadores y en los beneficios de las empresas, dato que no está tan claro, ya que, según estudios, la satisfacción en el trabajo provoca en la persona una sensación de bienestar clara, pero el rendimiento no aumenta en la misma medida en que el trabajador se sienta feliz.

Los trabajadores satisfechos tienen puntuaciones significativamente más bajas en los riesgos psicosociales: apoyo organizacional, recompensas y control, es decir, los empleados satisfechos perciben más apoyo organizacional por parte de sus compañeros y superiores, mejores recompensas y más control sobre su trabajo (Martín, Luceño, Jaén y Rubio; 2007).

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## 2.3.- ESTRÉS LABORAL

El estudio del estrés ha recibido gran atención en los últimos años y esto es debido, en parte, a sus consecuencias negativas en el ámbito físico y mental. Las últimas encuestas europeas (Paoli y Merllié, 2001) y las Encuestas Españolas sobre Condiciones de Trabajo del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2004) ponen de manifiesto que el estrés es una de las principales causas de quejas relacionadas con el trabajo.

El estrés laboral aparece cuando como consecuencia del contenido o la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional. El trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las que se destacan: apatía por el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas psicósomáticos que pueden llegar a generar la aparición de determinados trastornos psicofisiológicos, al igual que marcada insatisfacción laboral.

Los factores estresantes pueden aparecer prácticamente en cualquier ocupación, profesión o puesto de trabajo y en cualquier circunstancia en que se somete a ese individuo a una carga a la que no puede ajustarse rápidamente.

Según Lazarus y Folkman (1984) el estrés es considerado como un estado emocional negativo (fundamentalmente ansiedad, depresión y hostilidad), acompañado de cambios fisiológicos y producido por la percepción, por parte del sujeto, de que las demandas del medio (en este caso, el trabajo) le desbordan o son amenazantes y de que carece de las habilidades o recursos para manejarlas (percepción de incontrolabilidad).

Una situación es estresante cuando un sujeto la percibe como tal, siendo de especial importancia la valoración cognitiva que hace la persona de esa situación (Moya-Albiol, Serrano, González-Bono, Rodríguez-Alarcón y Salvador; 2005).

Con frecuencia, el estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella. Estas consecuencias negativas para la persona se denominan tensión (strain), y las fuentes de las experiencias de estrés, se denominan estresores. El análisis de los *estresores* es muy importante en el proceso de la prevención y control del estrés laboral. Son los estímulos que desencadenan las experiencias de estrés-tensión (Peiró y Rodríguez; 2008).

Es importante diferenciar entre *estresor*, estrés y respuesta de estrés; ya que *estresores* es el acontecimiento objetivo, estrés es la experiencia subjetiva negativa, tal como es vivida por cada persona, y respuesta al estrés es la reacción fisiológica conductual a la experiencia del *estresor*.

Patty y Barling (1988; véase Reig-Botella, 2010) identifican las siguientes categorías de estresores: agudos, crónicos, diarios y catastróficos o desastres.

El estrés puede estar motivado tanto por problemas domésticos como laborales, así la Organización Mundial de la Salud (OMS), en su documento “La Organización del trabajo y el estrés” (2004), define el estrés laboral como “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales, que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. Si bien tener una cierta presión en el trabajo es beneficiosa para el trabajador, puesto que le mantiene alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, a veces esa presión puede hacerse excesiva o difícil de controlar, apareciendo el estrés en el trabajo.

Lo que hace que una condición o situación sea estresante es la falta de control de la persona para afrontar las altas demandas que provienen normalmente del ambiente (Karasek, 1979). El modelo Demandas-Control sugiere que la fuente de estrés se encuentra en el desajuste entre las demandas existentes y el control que tiene la persona para afrontar dichas demandas.

En contextos laborales, las demandas del trabajo pueden ser de diversa índole, no sólo atiende a las consecuencias que ocasiona en la persona (enfermedades cardiovasculares, trastornos en la alimentación, en el sueño, depresión, etc.), sino también en la organización (disminución del rendimiento, absentismo, falta de compromiso, etc.) (Salanova, 2003; Salanova, Llorens, Cifre, Martínez y Schaufeli; 2003).

Los estresores laborales son definidos como “todo evento, situación o cognición que puede evocar emociones negativas en el individuo (Reig-Botella, 2010).

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Algunos de los estresores laborales más comunes son la falta de seguridad y control laboral, la sobrecarga de trabajo y la competitividad (Stege y Lochman, 2001) y el conflicto y ambigüedad de rol.

En este sentido es importante diferenciar entre el estrés saludable o “eures” y el estrés patológico o “distres”. En el primero, la discrepancia entre lo que se exige y la capacidad de superación de individuo, puede ser controlada, lo cual conlleva un fenómeno cognitivo positivo y unas emociones positivas. Si por el contrario, ante un estresor se produce un gasto continuado de recursos sin que la situación sea controlada y sin que la capacidad de superación tenga éxito, hablamos de una reacción de distrés crónico, que conlleva cogniciones y sentimientos negativos.

Según Slipack (1996, citado en Campos, 2006) existen dos tipos de estrés laboral:

*1. El episódico:* Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y, luego de que se enfrenta o resuelve, desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

*2. El crónico:* Se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- a) Ambiente laboral inadecuado.
- b) Sobrecarga de trabajo.
- c) Alteración de ritmos biológicos.
- d) Responsabilidades y decisiones muy importantes.

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y, mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos, el estrés no desaparecerá.

Según Melgosa (1999, citado en Campos, 2006), el estrés tiene dos componentes básicos: Los agentes estresantes o estresores y la respuesta al estrés.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

*Los agentes estresores* son todas las situaciones que ocurren a nuestro alrededor y que nos producen estrés, siendo estas situaciones provocadas por personas, grupos o conjuntos de grupos.

Santos (2004; véase Reig-Botella, 2010) llama a estresores a todos los factores que originan estrés y es enfático que el nivel de activación del individuo se estima como el nivel inicial de una condición de estrés.

Según Peiró (1992) los estresores se pueden identificar en las siguientes categorías:

- Estresores del ambiente físico: ruido, vibración, iluminación, etc.
- Demandas estresantes del trabajo: turno, sobrecarga, exposición a riesgos.
- Contenidos del trabajo: oportunidad de control, uso, habilidades, variedad de tareas, feedback, identidad de tarea, complejidad del trabajo.
- Estrés por desempeño de roles: conflicto, ambigüedad y sobrecarga.
- Relaciones interpersonales y grupales: superiores, compañeros, subordinados, clientes.
- Desarrollo de carrera: inseguridad en el trabajo, transiciones, estresores en diferentes estadios.
- Nuevas tecnologías: aspectos ergonómicos, demandas, adaptación a cambios, implantación.
- Estructura organizacional.
- Clima organizacional.
- Estrés por la relación trabajo y otros ámbitos de la vida (familia, etc.): parejas en las que los dos trabajan.

Warr (1987; véase Reig-Botella, 2010) diferencia nueve tipos de estresores: la falta de control, la falta de oportunidad para el uso de habilidades, la generación externa de metas, la falta de variedad, la incertidumbre ambiental, la baja disponibilidad de dinero, la falta de seguridad física, la falta de contacto interpersonal y la posición social poco valorada.

Algunas de las fuentes potencialmente estresantes en el contexto laboral son:

- Factores intrínsecos al propio trabajo: condiciones físicas en que se realiza, sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, contenido de trabajo y otros.
- Factores relacionados con el desempeño de roles: ambigüedad de rol, conflicto de roles, exceso o falta de responsabilidad, etc.



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

- Factores relacionados con las relaciones interpersonales que se generan en la vida laboral.
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional: falta de congruencia, falta de competencia para desempeñar el puesto ocupado.
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional: falta de participación en la toma de decisiones, carencia de autonomía, etc.

El estrés puede clasificarse en tres grupos de factores: internos, externos y moduladores. De acuerdo con esta concepción tridimensional, el trabajo es actualmente una de las principales fuentes externas de estrés, aunque actúa en cierto modo como factor modulador. Asimismo, el estrés negativo o distrés tiene una importante relación con patología psíquica y/o psicósomática, así como con el aumento de la accidentalidad, el absentismo y la conflictividad laboral, y con la disminución del rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

El individuo desarrolla una serie de actitudes ante los distintos aspectos de su trabajo y de su interrelación con la organización. La valoración que hace el sujeto de un determinado estímulo para considerarlo o no estresor depende de una serie de variables personales, también relacionadas con su estilo de afrontamiento e incluso con los resultados y consecuencias que la situación tiene para el individuo.

Los efectos del estrés varían según los individuos. Unos responden con una reacción negativa, otros apenas responden y otros, en cambio, lo hacen con una respuesta que les permite crecer y mejorar.

En condiciones o situaciones estresantes, si las personas creen que pueden manejar con eficacia los posibles estresores ambientales, no son perturbadores para ellas. En la medida en que el sujeto posea control sobre los estresores, éstos no tendrán efectos adversos para él mismo. Pero si creen que no los pueden controlar, estos sucesos les angustian e incapacitan su nivel de funcionamiento. Las personas con elevados niveles de autoeficacia tienden a interpretar las demandas y problemas más como retos que como amenazas o sucesos subjetivamente incontrolables (Bandura, 2001).

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo “malo” o que conlleve a efectos necesariamente negativos, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. En los momentos iniciales estos trastornos son relativamente leves, lo cual se debe a que antes que se desarrolle

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

un trastorno importante, el organismo emite señales que permiten ponerse en guardia y prevenir el desarrollo de problemas más importantes.

La autoeficacia puede ejercer de amortiguador ante los estresores, ya que a niveles superiores de autoeficacia, menores niveles de malestar psicológico (Jex, Bliese, Buzzell y Primeau; 2001).

Estresores como, por ejemplo, las horas de trabajo o la sobrecarga cuantitativa, el conflicto de rol (Jimmieson, 2000), rutina (Grau, Salanova y Peiró; 2000) o la presión temporal son amortiguados por la autoeficacia.

Según Campos (2006) la respuesta al estrés puede entenderse como la reacción que presenta el individuo frente a los agentes estresores causantes del estrés. Esta respuesta presentada por el individuo frente a una situación estresante puede ser de dos tipos:

1. *Respuesta en armonía:* adecuada con la demanda que se presenta.
2. *Respuesta negativa:* insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, lo cual genera inadaptación.

En este punto se pueden notar significativas diferencias individuales, ya que mientras para unas personas unas experiencias resultan agotadoras, difíciles o con un fortísimo efecto negativo sobre el organismo, para otras personas estas vivencias resultan sólo ligeramente alteradoras y no ocasionan daños en el sistema nervioso y en ninguna parte del organismo.

Un trabajador sometido a condiciones laborales desfavorables puede sufrir estrés, que se va a manifestar inicialmente por enfermedades gástricas, cefaleas, alteraciones del sueño y del estado de ánimo, depresión y relaciones perturbadoras con la familia, los amigos y los compañeros de trabajo. También pueden aparecer los llamados “comportamientos evasivos”, incrementándose el consumo de analgésicos, ansiolíticos, alcohol, tabaco y otras drogas. Todo ello daría lugar a un aumento del absentismo y a una disminución del rendimiento laboral.

Se ha asociado el estrés laboral prolongado a una serie de afecciones crónicas, como algunas enfermedades cardiovasculares, especialmente la hipertensión arterial, generalmente asociada a trabajos psicológicamente exigentes y que prácticamente no permiten a sus empleados tener control sobre sus actividades (Iavicoli, Rondinone, Marinaccio & Fingerhut (2006).

También el estrés laboral aumenta el riesgo de algunas enfermedades reumáticas, especialmente dorsolumbares y de los miembros superiores.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Arvay y Uhlemann (en Reig-Botella, 2010) analizan niveles diferentes de estrés. Warr (1996) afirma que es inevitable algo de estrés en cualquier trabajo y que no es necesariamente malo. Y bastantes autores afirman que el estrés es un elemento estructural en nuestras vidas, incluso en nuestro mundo laboral.

Lazarus y Folkman (1984) consideran el estrés un fenómeno, definido como cualquier suceso en el que las demandas ambientales o internas (o ambas) sobrecargan o exceden las posibilidades adaptativas de un individuo, al relacionar, por un lado, las demandas externas del entorno con las demandas internas del individuo y, por otro lado, con los recursos del individuo.

Lo que define en última instancia al estrés es la percepción que la persona tiene de la capacidad estresante del hecho y la percepción de la propia capacidad para enfrentarse al mismo.

Las tensiones negativas influyen sobre el organismo del individuo, generan un estrés excesivo y perturbador del organismo que aumenta la propensión al accidente o a cualquier otra conducta de baja calidad.

En el origen del estrés interactúan las características del individuo con sus circunstancias ambientales. Es necesario tenerlo en consideración al evaluar la eficacia de una determinada organización y no quedarse con indicadores de tipo laboral, como la productividad, o económico, como los beneficios.

Cano (en Reig-Botella, 2010) señala que hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente y los recursos de la persona para hacerles frente.

Durante los últimos treinta años, el patrón tipo A, ha sido la característica personal más estudiada con relación al estrés, las características son: impaciencia, velocidad excesiva, urgencia temporal, esfuerzo por el logro, competitividad, agresividad y hostilidad, habla y gestos bruscos y compromiso excesivo con el trabajo.

Este patrón fue inicialmente identificado por Friedman y Rosenman, quienes encontraron ciertas características comunes de conducta en las personas con enfermedades coronarias.

El patrón Tipo A, es definido como opuesto al patrón Tipo B, asumiendo que este tipo está exento de estrés. Los sujetos tipo B suelen ser definidos como acomodaticios y relajados, aunque para algunos autores pueden tener el mismo nivel de aspiraciones y logro, el mismo

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

interés por el éxito que los tipo A y también, evidentemente, experimentan estrés. La diferencia radica en que su forma de satisfacer estas necesidades no origina los estragos físicos y psicológicos que se dan en el tipo A (Ivancevich y Matteson, 1980).

Hagihara, Tarumi, Miller y Morimoto (1997; en Reig-Botella, 2010) también observaron la relación de los comportamientos del patrón Tipo A y Tipo B con los estresores laborales.

Van-den-Berg y Schalk (1997) afirmaron que la sobrecarga del trabajo medía parcialmente la relación entre el comportamiento del patrón Tipo A y el bienestar. Sugieren que los individuos Tipo A deberían ser entrenados para percibir las demandas de trabajo de una manera más realista.

La comunicación debería mejorar para solucionar los problemas del estrés y la sobrecarga del trabajo.

Walsh, Wilding, Eysenck y Valentina (1997; en Reig-Botella, 2010) investigaron la relación entre diferencias individuales en personalidad y susceptibilidad al estrés. Se midió el modelo de comportamiento de patrón del Tipo A, neuroticismo y locus de control.

Hubo correlación positiva entre neuroticismo y locus de control, y una correlación negativa entre locus de control y comportamiento del patrón Tipo A. Individuos con un neuroticismo más bajo mostraban mayores síntomas de estrés.

Schechter, Green, Olsen, Kruse y Cargo (1997; véase Reig-Botella, 2010) estudian el modelo de demanda/control de Karasek en donde se analizan las relaciones entre tipo de trabajo, apercibimiento del estrés y comportamientos estresantes en una organización. Un esfuerzo alto conllevaba niveles más altos de estrés, salud más pobre y altos niveles de absentismo.

En general, los estresores laborales, definidos como “todo evento, situación o cognición que puede evocar emociones negativas al individuo” (Buunk, De Jorge, Ybema y De Wolf; 1998) están implicados en la etiología de la salud psicológica y física, y de algunos resultados comportamentales relacionados con la salud.

Buunk et al., (1998) manifiestan que una exposición intensa o prolongada a estos estresores puede causar graves problemas tanto físicos como psicológicos.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

El estrés está influido por multitud de factores (Sánchez, 2008). El riesgo de trastornos cardiovasculares se produce por la influencia de dos factores:

1. *Altas exigencias psicológicas referidas a:*
  - a) Volumen del trabajo.
  - b) Presión del tiempo.
  - c) Interrupciones que nos obligan a dejar momentáneamente las tareas.
2. *Bajo control sobre el trabajo (tensión).* El control se cifra en términos de poder proyectar las competencias sobre el trabajo y de la autonomía o el arco de decisiones que se pueden tomar. La mayor fuente de estrés es la incertidumbre y los cambios que no han sido comunicados.

Cuando estos factores confluyen: altas exigencias, poco desarrollo profesional y baja autonomía, como puede aparecer en los trabajos monótonos de las cadenas de montaje, se predicen altos niveles de las repuestas de estrés.

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas en hacerles frente o mantenerlas bajo control (Reig-Botella, 2010).

El estrés laboral desencadena cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento (Peiró, 1992).

Los trabajos más saludables son los que requieren baja tensión, bajas exigencias y alto control. Una conclusión importante que se obtiene es que el estrés no proviene tanto de las altas demandas sino de poseer bajo control sobre ellas. La principal causa de estrés es la falta de control del sujeto sobre su propia situación.

También se pueden describir situaciones intermedias:

1. *Los trabajos activos, con altas demandas y alto control.* En estos trabajos ejercitamos un estilo de vida más activo que se extiende, incluso, más allá del ámbito puramente laboral.
2. *Los trabajos pasivos, con bajas demandas y bajo control.* Se produce una pérdida paulatina de los comportamientos y de las competencias aprendidas, un proceso de analfabetización progresiva y un efecto negativo en el autoconcepto y autoestima.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Taylor, Briner y Folkard (1997; véase Reig-Botella, 2010) examinaron la *influencia del estrés, salud y trabajadores a turno*. Los trabajadores a turnos informaban que sentían niveles altos de estrés en casa y una salud más precaria que los trabajadores que no estaban a turno

Un trabajo que tuviese un alto control estaba relacionado con un incremento en el estrés, incremento en el absentismo, y autoconcepto de salud más pobre.

Sauter, Hurrell, Murphy y Levi (2001) examinaron los factores organizacionales que aparecen y que hace que aumenten o decrezca el estrés en el trabajo.

La *dimensión de introversión-extraversión* ha sido relacionada con el estrés, Kahn et al., (1964; en Reig-Botella, 2010) encontraron que los introvertidos reaccionaban más negativamente y sufrían mayor tensión que los extrvertidos con relación al conflicto de rol.

La *autoestima* ha sido sugerida como un amortiguador del estrés; Mueller (1965; en Reig-Botella, 2010) encontró que los individuos con baja autoestima estaban más dispuestos a percibir mayor sobrecarga. La baja autoestima se relaciona con el riesgo incrementado de enfermedades coronarias.

*Necesidades y valores*, se muestran como importantes mediadores de la respuesta a los estresores organizacionales como el logro, el autocontrol, la certeza y la predictibilidad, la responsabilidad y significado de objetivos o la satisfacción intrínseca.

Otras características como la *edad* y *el género* tienen relación con el estrés. Las etapas de la vida, concretamente el desarrollo de la carrera desde la perspectiva laboral, supone la existencia de diferentes estresores, aspiraciones, valores y necesidades en diferentes momentos de la vida. Asimismo la edad supone experiencia y familiaridad con muchas situaciones, lo que conlleva un mayor conocimiento de los propios recursos, así como generalmente un mejor repertorio de estrategias de afrontamiento (Hurrell, Worthington y Driscoll; 1996).

*Las relaciones interpersonales en el trabajo* (compañeros, supervisores, subordinados) y fuera de él (familia, amigos) son un elemento importante del ambiente en el que vive una persona y en el que desarrolla su trabajo y, por ello, una fuente potencial de estrés. Sin embargo, esas relaciones pueden ser también la causa y origen de satisfacción en el trabajo.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Baker, Israel y Schurman (en Reig-Botella, 2010) *relacionaron el control y apoyo social con el estrés ocupacional*. Dependía del tipo de control y nivel organizacional en el cual se ejerciese. Así como de quién provenía ese apoyo.

Las personas tienen una serie de necesidades sociales, como la de afiliación o pertenencia a un grupo, que son un fuerte motivador de su comportamiento.

Anteriormente, comentaba que los elementos organizacionales pueden convertirse en estresores para las personas. La intervención sobre problemas de estrés en las organizaciones ha de pasar por la intervención en el ámbito organizacional.

Cualquier intervención o cambio organizacional puede incidir sobre el nivel de estrés que pueden experimentar los trabajadores:

1. *Condiciones ambientales*: los efectos que tienen sobre la salud de los trabajadores factores como ruido, vibración, iluminación, toxicidad, calor, frío, viento.... Los efectos de estos factores están en función de su intensidad, cantidad, duración, etc. e influyen en el rendimiento y la salud de los individuos de la organización.

Todo esto ha sido objeto de legislación, llegándose a fijar los mínimos indispensables de seguridad e higiene en el trabajo.

Estudios como los de Shephard (1971; véase Reig-Botella, 2010) reflejan una relación directa entre salud mental y física deficiente y condiciones de trabajo desagradables.

Dumbar (1993) relaciona el estrés psicológico y la experiencia en el uso de equipos de protección personal. La incomodidad en el uso de equipos de protección individual estaba significadamente correlacionada con la experiencia en el manejo de los mismos, ratios de colaboración y efectividad positiva y niveles más bajos en los síntomas de ansiedad.

2. *Sobrecarga del trabajo*: tanto en los aspectos cuantitativos (exceso de trabajo) como en sus aspectos cualitativos (trabajo demasiado difícil), repercuten sobre la salud de manera directa e indirecta.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Harma, Hakola y Laitinen (1992; en Reig-Botella, 2010) relacionan el turno de trabajo nocturno con la edad y el estrés.

Estudios de French y Caplan (1973; en Reig-Botella, 2010) señalan también que la sobrecarga ha de considerarse en función de las características individuales del trabajador, esfuerzo con factores de riesgo coronario.

Stephoe, Evans y Fieldman (1997; véase Reig-Botella, 2010) examinaron si las percepciones de control en la sobrecarga del trabajo modularían las reacciones cardiovasculares en las pruebas sobre el estrés mental.

3. *Desempeño de roles en la organización:* últimamente se ha insistido en la necesidad de enriquecer los trabajos incorporando en ellos autonomía, retroalimentación o feedback, variedad de habilidades, identidad de la tarea y significado de la misma.

Estas características producen una serie de experiencias psicológicas positivas para la persona. Hackman y Oldham (1980; en Reig-Botella, 2010), en sus estudios, asumían que los trabajos que las contemplan proporcionan mayor satisfacción y mejor desempeño en especial si las condiciones laborales son adecuadas y si las personas presentan motivaciones de desarrollo en el trabajo.

Kopelman (1985; en Reig-Botella, 2010) ha señalado que el enriquecimiento del puesto suele tener mayor incidencia sobre la calidad que sobre la cantidad del desempeño. Además reduce el absentismo y la rotación y aumenta la satisfacción laboral.

4. *Relaciones interpersonales en la organización:*

- *Relaciones con los superiores:* Buck (1972) encontró una correlación significativa del tratamiento desconsiderado y los favoritismos de jefes y supervisores con el sentimiento de tensión y presión en el trabajo.
- *Relaciones con los subordinados:* Son fuente de stress para los directivos, mandos intermedios y supervisores.
- *Relaciones entre compañeros:* la rivalidad entre compañeros para conseguir las condiciones y situaciones más ventajosas, falta de



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

apoyo emocional en situaciones difíciles e incluso la falta de esas relaciones (soledad del directivo), son situaciones que producen estrés entre los miembros de la organización (Lazarus, 1966).

5. *Estilos de dirección y liderazgo*: Formas de gestión que van a reducir el estrés.
  - *La dirección por objetivos*: utilizando técnicas adecuadas de establecimiento de objetivos y de evaluación, dejar más claras las responsabilidades, proporcionar feedback adecuado acerca del desempeño, clarificar expectativas, reducir el aburrimiento y aumentar la autoconfianza de los trabajadores.
  - *La dirección participativa y la participación de los trabajadores en la toma de decisiones*: son intervenciones que pueden reducir el estrés ocupacional.
  
6. *Incorporación de nuevas tecnologías*: Sugiere el uso de estrategias efectivas para manejar el estrés en el lugar de trabajo; Peiró (1993) enumera una serie de estrategias de intervención que pueden reducir las fuentes de estrés.
  - Incorporación de los conocimientos de la Ergonomía, clásica y cognitiva, y de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones al diseño de nuevas tecnologías.
  - Utilización de programas participativos en la implantación de las nuevas tecnologías y en su gestión.
  
7. *Fuentes de estrés extra-organizacionales que afectan a los miembros de la organización*:
  - Problemas familiares.
  - Crisis personales (Reig-Botella, 2010).
  - Problemas económicos.
  - Conflictos entre las creencias personales y los principios de la organización (Reig-Botella, 2010).
  - Conflictos entre las demandas de la organización y las de la propia familia.

La relación supervisor-subordinado es una de las fuentes más comunes de estrés en las organizaciones. La conducta de los líderes, cuando no es adecuada, puede ser abusiva y agotadora

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

y volverse una fuente importante de estrés que contribuya al surgimiento de experiencias negativas de los empleados y perjudique su bienestar, (Peiró y Rodríguez; 2008).

Dependiendo del trabajador o individuo y según como sea su carácter y otras características personales, así será la respuesta que presentará ante una situación de estrés y este estrés será diferente para cada individuo, ya que ciertas situaciones muy estresantes para unos pueden ser poco estresantes para otros.

El estrés es considerado como un proceso interactivo en el que influyen tanto los aspectos de la situación (demandas), como las características del sujeto (recursos), (Cano, 2002). Cuando las demandas superan a los recursos, la tendencia será a producir una situación de estrés en la que, para cubrir las demandas, el sujeto intentará producir más recursos, llegando el estrés en ocasiones hasta su fase final que es el agotamiento del sujeto.

Esta situación de demandas–recursos está directamente relacionada con los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral. Estos factores psicosociales se consideran en múltiples acepciones: como riesgos, consecuencias, fuentes de vulnerabilidad, recursos y estrategias o barreras para la prevención (Peiró y Salvador, 1992). Entonces, al considerarse estos factores psicosociales como fuente de riesgos, producen consecuencias psicosociales que afectan directamente al individuo.

Como causa directa del estrés laboral, se tienen los factores psicosociales íntimamente relacionados, por un lado, con el tipo de trabajo, actividad o profesión que el individuo ejerza y, por otro lado, con el ambiente laboral que rodea al individuo y la cantidad de recursos que se demanden a cada trabajador. Esto puede afectar a cada trabajador de distinta forma, ya que las exigencias son dictadas para todos independientemente de sus diferencias individuales. Algunos ejemplos de exigencias en los trabajos son: prisa, inmediatez, exactitud, precisión, gran esfuerzo físico, gran esfuerzo mental, gran responsabilidad en el sentido de que las consecuencias de un error pueden ser vitales... (Cano, 2002). Las exigencias varían según el trabajo, por lo que se puede deducir que existen profesiones más estresantes que otras.

La teoría del contrato psicológico puede contribuir a un análisis más contextualizado del estrés (Gakovic y Tetrick, 2003). Se basa en la transacción entre el empleador y un empleado o grupo de empleados.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

El análisis y prevención de riesgos psicosociales tiene que tener en cuenta las promesas y el cumplimiento de las expectativas, así como la reciprocidad y la justicia en las relaciones empleador-empleado. Las intervenciones que pretendan mejorar la situación laboral tienen que ser conscientes de que el objetivo no es sólo la persona sino también su contexto, incluyendo a las otras personas que interactúan en la misma situación (Peiró y Rodríguez; 2008).

Existen una serie de condiciones laborales que aumentan de manera efectiva el riesgo de enfermar para los trabajadores. Existen dos modelos teóricos del estrés laboral para explicar cuáles son estas condiciones laborales (Fernández-López, Siegrist, Rödel y Hernández; 2003):

1. *El modelo americano demanda-control*: La exigencia en el trabajo resulta de la combinación de dos dimensiones: la cantidad y tipo de demanda y la dimensión del control sobre las tareas del trabajo.
2. *El modelo de crisis de gratificación en el trabajo*: A un esfuerzo dado se conceden gratificaciones. Estas gratificaciones serían el salario o los ingresos, la estima y valoración en el trabajo, la promoción laboral y la seguridad en el empleo.

Cano (2002) señala que “cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés”. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano. A nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente, cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés, es la ansiedad.

En las tres últimas décadas, a la proliferación de la investigación centrada en el estudio del estrés en el trabajo (Moreno, Rodríguez, Garrosa y Morante; 2005), se ha unido el estudio de las estrategias para hacer frente a los posibles estresores laborales (por ejemplo, Salanova, Grau y Martínez; 2005), por sus efectos negativos en la salud física y psicológica de los empleados, bajo forma de insatisfacción y de estrés laboral (Boada i Grau, De Diego, Agulló y Mañas; 2005).

Osca, González-Camino, Bardera y Peiró (2003) manifiestan la importancia de desarrollar procesos de intervención para reducir los estresores que pueden surgir en el contexto laboral.

Existen estrategias para hacer frente a los posibles estresores con el fin de amortiguar sus efectos. A estas estrategias utilizadas para manejarse con las demandas del ambiente se les

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

denomina “*conductas de afrontamiento*” y pueden ser consideradas en el ámbito individual, grupal y organizacional, dependiendo de la procedencia de los recursos utilizados.

Se utiliza el término afrontamiento como traducción del término “coping” y se corresponde con la acción de afrontar un peligro, una responsabilidad, un agente, un acontecimiento. La mayoría de autores lo definen como un conjunto de respuestas ante una situación estresante, ejecutadas para reducir de algún modo las cualidades adversas de tal situación.

Lazarus y Folkman (1984) consideran el “coping” (afrontamiento) como una respuesta a las demandas estresantes de una situación, en el ámbito cognitivo o comportamental. Se habla de coping o afrontamiento para referirse al aspecto del proceso de estrés que incluye los intentos del individuo para manejar los estresores. Se trata de una respuesta provocada por la situación estresante, ejecutada para manejarla o neutralizarla. Esto supone la existencia de unas demandas excesivas y los intentos de la persona para restablecer el equilibrio (Rodríguez-Marín, 1995).

Al igual que los estresores afectan de manera diferencial a cada persona y en cada situación, en la misma medida, cada uno, atendiendo a variables individuales y en función de sus recursos, tratará de hacerles frente de forma diferente, (Salanova, Grau, Martínez; 2005). Si consideramos el tipo de respuesta que la persona pone en marcha ante los estresores, las conductas de afrontamiento podrían ser de “aproximación” y de “evitación”, según se opte por la lucha o la huida.

Pérez y Reicherts (1992; véase Reig-Botella, 2010) mencionan el afrontamiento “pasivo” cuando se omite toda acción y se permanece en situación de duda o espera.

Si se atiende al foco en que se centran las respuestas de afrontamiento, por parte de la persona, pueden estar centradas en la emoción, dirigiéndose a regular las emociones causadas por la situación estresante, o pueden centrarse en el problema, tratando de manejar los estresores causa del estrés. Lazarus y Folkman (1984) mostraron que ambas formas de afrontamiento son igualmente útiles.

Aunque las conductas de afrontamiento han sido consideradas principalmente con carácter defensivo, desde otra perspectiva se ha defendido la idea de que las conductas de afrontamiento están relacionadas con el bienestar y la salud.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Burke (1971) mediante entrevistas con personal directivo, identificó las conductas de afrontamiento ante situaciones de estrés categorizándolas en cinco grandes grupos: 1) Hablar con otros; 2) Trabajar más duro y durante más tiempo; 3) Cambiar a una actividad de tiempo libre; 4) Adoptar una aproximación de solución de problemas; 5) Alejarse de la situación estresante.

Dewe et al. (1979; en Reig-Botella, 2010) partiendo de conductas de afrontamiento realizadas por administrativos y trabajadores de oficina, obtuvieron cuatro tipos de estrategias: 1) Acciones dirigidas a la fuente de estrés; 2) Expresión de sentimientos y búsqueda de apoyo; 3) Realización de actividades no laborales; 4) Intentos pasivos de esperar que pase la situación.

Los individuos con altos niveles de autoeficacia tienden a usar conductas de afrontamiento centradas en el problema y actuar sobre los estresores, mientras que los de baja autoeficacia usan más estrategias centradas en la emoción y por lo tanto en ellos mismos. Jex, Bliese, Buzzell y Primeau (2001) consideran que el impacto de los estresores sobre el individuo depende, en gran medida, de las conductas de afrontamiento que se adopten.

Parasuraman y Cleek (1984; véase Reig-Botella, 2010) han diferenciado entre respuestas *adaptativas* y no *adaptativas* de afrontamiento. Las primeras incluían: Planificar, organizar, priorizar tareas y conseguir apoyo de otros. Entre las segundas clasificaron las siguientes: trabajar más duro pero realizando más errores, hacer promesas poco realistas y evitar la supervisión.

Dewe y Guest (1990; en Reig-Botella, 2010) han identificado siete tipos de estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés laboral, la primera de las cuales se centra en el problema y el resto en los aspectos emocionales: 1) abordar o trabajar sobre el problema; 2) intentar que el problema no se apodere de ti; 3) descarga emocional; 4) tomar medidas preventivas; 5) recuperarse y prepararse para abordar en mejores condiciones el problema; 6) utilizar los recursos familiares y 7) intentos pasivos de tolerar los efectos del estrés.

Estas tipologías plantean el problema del afrontamiento desde la perspectiva individual, sin embargo, en el ámbito del estrés laboral, numerosos autores han puesto de relieve la necesidad de contemplar diversos niveles de análisis: individual, grupal y organizacional.

Newman y Beehr (1979; en Reig-Botella, 2010) señalan que las respuestas de afrontamiento en el trabajo requieren la implicación activa de la organización. Esta respuesta puede concretarse

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

en rediseño de puestos, cambios en la estructura organizacional, “feedback” para contribuir a la clarificación del rol, redefinición de criterios de selección y ubicación, introducción de formación de relaciones humanas, mejora de las condiciones de trabajo, mejora de la comunicación y mejora de los beneficios para el trabajador.

En algunos casos, las aproximaciones individualistas al afrontamiento en las organizaciones pueden ser ineficaces o, incluso, contraproducentes y las estrategias colectivas de afrontamiento ser la única vía para reducir el estrés laboral. Se distinguen dos tipos diferentes de afrontamiento: el afrontamiento coactivo y el afrontamiento colectivo.

El estudio del afrontamiento coactivo y colectivo es especialmente importante en los ambientes laborales en los que el control de los eventos estresantes no está en manos de las personas de forma individual.

Según Peiró (1992) la apreciación del estrés no se debería estudiar solo desde una aproximación presentista, sino como una perspectiva anticipatoria y orientada al futuro. Se deben analizar además de las demandas, las amenazas, las oportunidades y los retos que conlleve.

Para el tratamiento y la prevención del estrés, se debe, en primer lugar, hacer una auditoría del estrés. Llevando distintas medidas, Cooper y Cartwright (1994, en Reig-Botella, 2010) las clasifican en: prevención primaria, secundaria y terciaria.

*La prevención primaria:* dirigida a eliminar las causas y promover positivamente el medio ambiente de trabajo sano. La metodología usual es la realización de auditorías de estrés, generalmente mediante la aplicación de cuestionarios a todos los empleados de la organización o bien mediante *focus group* (entrevistas grupales focalizadas) donde se abordan los aspectos siguientes:

1. *Tareas, rutinas de trabajo y ergonomía ocupacional.* En esta tarea se estudian cuáles son las tareas del puesto, qué grupos de tareas o rutinas son porcentualmente las más frecuentes, también se supervisan los tiempos de descanso, duración de las actividades, la presión y la facilidad que tiene el empleado para activar los mecanismos de recuperación ante actividades estresantes, también se evalúa la ergonomía ocupacional estudiando los instrumentos de trabajo, mesa, sillas, ordenadores en oficinas u otros instrumentos en función de la actividad laboral. Asimismo, se abordan los

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

sistemas de comunicación interpersonal y a nivel más estratégico, cuáles son las políticas de selección, desempeño y desarrollo.

## 2. *Condiciones físicas del trabajo:*

- **Arquitectura:** Estudio de los escenarios de actuación, (rediseño ambiental).
- **Distribución de las oficinas:** Confección de ecomapas y determinación de las reservas libres de contaminación (espacios protegidos). Niveles de densidad social alrededor de los puestos de trabajo están relacionados con elevados niveles de estrés y con una menor satisfacción laboral.
- **Disposición del puesto de trabajo:** El grado de cerramiento físico alrededor de la mesa o puesto de trabajo guarda una relación positiva con la percepción de intimidad por el trabajador, su satisfacción con el entorno de trabajo y su satisfacción laboral, en general.
- **Los jardines que rodean las instalaciones:** Ventanas y vistas de paisajes naturales o la posibilidad de decorar de forma personalizada con plantas, fotos de paisajes están asociados a niveles más altos de satisfacción con el entorno y el trabajo y a niveles más bajos de estrés.
- **Características físicas y arquitectónicas de los inmuebles.**
- **Equipamientos y mobiliarios.**

3. *Gestión de las expectativas y respeto de la ecodiversidad.* Las expectativas que tienen los trabajadores deben ser dosificadas y bien comunicadas. Unas expectativas que luego no se cumplen solo producen tensión y la creación de “facturas emocionales”. Por otra parte, si bien se habla de la complementariedad de los roles en los equipos, es difícil luego verlo en la práctica. Se presta excesivamente poca atención a los roles cohesionadores de los equipos, que representan a aquellas personas, que quizás no destacan en cuanto a creatividad, rendimiento o productividad, pero tienen esas cualidades que engrasan la maquinaria del equipo, suavizando los roces y facilitando todos los procesos. Son los que ponen una nota de humor en un conflicto abierto o en una situación de estrés y generan, de forma indirecta, el aumento del rendimiento grupal.

## 4. Relaciones interpersonales y pautas conductuales. Podemos observar:

- **Pautas de conductas.** Cómo se hacen las cosas.
- **Cómo se percibe y se trata al cliente.**

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

- Determinación del grado de autonomía y cómo se comparten los resultados del trabajo.
  - Cuáles son los canales formales e informales.
  - Ritos.
5. *Sistemas de comunicación.* Es cada vez más relevante en las organizaciones la utilización masiva del correo electrónico donde todos ponen en copia a todos y la toma de decisiones se ralentiza, convirtiéndose en organizaciones tecnológicamente burocratizadas.
6. *Desarrollo de estilos saludables* mediante actividades formativas dirigidas a los empleados con responsabilidades directivas explicándoles la naturaleza del estrés, funcionamiento e impacto social.
7. *La alta dirección* genera, en cascada, una influencia en el bienestar y en la salud de los trabajadores siendo responsables de los climas y los espacios emocionales nocivos.

*La prevención secundaria:* va dirigida a los empleados. Trata del desarrollo de programas de salud psicosocial individuales donde se les informa y se les entrena en estrategias de afrontamiento (*coping*) del estrés en las etapas iniciales de la ansiedad.

Se han de realizar programas de promoción de la salud:

- Chequeos médicos.
- Menús biosaludables.
- Promoción de actividades deportivas mediante instalaciones y salas de descanso.
- Asesoramiento sobre nutrición, hábitos perjudiciales (fumar, alcohol), prevención cardiovascular, etc.

*La prevención terciaria:* se centra en el tratamiento de las personas que han sufrido o sufren períodos de estrés que tienen una repercusión en la salud física.

La organización en estos casos debe de actuar de forma personalizada y proporcionando un menú amplio de posibilidades. Se debe analizar con chequeos psicofísicos la salud del empleado y dar tratamientos más oportunos y paralelamente aconsejarle centros de salud mental. También se ha de estudiar la rotación de puestos y la epidemiología de los trastornos, en este caso se evaluarán los procesos de trabajo, el clima psicosocial y agentes externos que pudieran elicitar y mantener el síndrome de estrés.



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Existen tres factores principales para referirse al grado en que una organización es atractiva para el mercado laboral:

1. *Que la compañía sea considerada “un buen lugar para trabajar”* donde los aspectos de productividad se combinen con el bienestar del empleado y los valores de la compañía vayan en la línea de los valores de los empleados, lo que permitirá su identificación y el compromiso. Unido a este apartado, habrá una adecuación entre los requerimientos del puesto y las competencias del empleado, dentro de un entorno social de reconocimiento que alimente un sentimiento de pertenencia y el sentimiento de identidad grupal.
2. *Reconocimiento material.* Paquete de prestaciones y beneficios, planes de pensiones, condiciones horarias, evaluación y reconocimiento de su actuación y otras compensaciones como guardería, tickets restaurante y de salud. Los tickets de salud, al igual que los tickets restaurante, permitirían a los trabajadores canjearlos por sesiones psicológicas o de coaching, clases de yoga, relajación, cursos de autoayuda, etc. Estos aspectos deberían coexistir con una equidad salarial, tanto interna dentro de la empresa con una homogeneización de los paquetes retributivos como a nivel externo, comparándolos con otras organizaciones pertenecientes al mismo sector. Lo que diferencia una empresa ecológicamente sana es el adiestramiento de los directivos para incentivar con salario emocional a su equipo, nos referimos a aquellos intangibles como el reconocimiento, gestión de los detalles, apoyo, compromiso y clima de confianza.
3. *Oportunidades de desarrollo.* Se puede evaluar el entrenamiento formal (habilidades técnicas y generales, evaluación del desempeño) e informal (mentores, entrenamiento en el puesto, modelo de competencias establecido) que la organización ofrece. La empresa ha de ofrecer un proyecto de futuro. Buscamos tanto un sentido a nuestra existencia como un sentido laboral. Las compañías han de crear experiencias innovadoras. Han de crear experiencias innovadoras, recurriendo a un marketing personalizado con sus propios clientes internos que son sus empleados. Tendemos a una mayor ecologización del ser humano, que no se puede entender aislado sino inserto a un equipo social de una organización y de una comunidad en la que influye y es influido, por ello los planes de actuación han de ser de carácter global.

Según Banchs (véase Reig-Botella, 2010) algunas medidas preventivas son:

- Facilitar una descripción clara del trabajo que hay que realizar, de los medios materiales de que se dispone y de las responsabilidades.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

- Asegurarse de que las tareas sean compatibles con las capacidades y recursos de los individuos.
- Controlar la carga de trabajo.
- Establecer rotación de tareas y funciones en actividades monótonas y en las que entrañan una exigencia de producción muy elevada.
- Proporcionar el tiempo que sea necesario para realizar la tarea de forma satisfactoria, evitando prisas y plazos de entrega ajustados.
- Favorecer iniciativas de los individuos en cuanto al control y el modo de ejercer su actividad.
- Explicar la función que tienen el trabajo de cada individuo en relación con toda la organización.
- Diseñar horarios laborales que no entren en conflicto con las responsabilidades no relacionadas con el trabajo.
- Evitar ambigüedades en cuestiones como la duración del contrato de trabajo y el desarrollo de la promoción profesional.
- Fomentar la participación y la comunicación en la empresa a través de los canales que sean más idóneos para cada organización.

Por lo tanto, las características del trabajo, que se asocian con niveles elevados de productividad y satisfacción laboral, son una cultura organizacional que valora el trabajo individual, el reconocimiento de los trabajadores por su buen desempeño, las perspectivas de carrera, una políticas y acciones administrativas coherentes con las normas organizativas, una carga de trabajo adaptada a la persona, un nivel satisfactorio de participación en la adopción de decisiones, un sistema adecuado de apoyo social y un contenido de trabajo importante (Leka, Griffiths y Cox; 2004).

*El burnout o síndrome de estar quemado por el trabajo* constituye uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes en la sociedad actual. El elevado ritmo, la transformación de los mercados y la estructura del sector económico (caracterizados por un incremento del trabajo emocional y mental), las exigencias de mayor calidad del trabajo, junto con la ruptura del contrato psicológico y los costes que el burnout supone para las personas y las organizaciones, han despertado el interés de conocer y tomar medidas para prevenir el *burnout* (Salanova y Llorens; 2008).

En los últimos años ha habido numerosas investigaciones sobre el síndrome de quemarse en el trabajo, “*burnout*”, que ha puesto de manifiesto que este fenómeno tiende a producirse en las

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

profesiones que se dirigen a la prestación de servicios sociales sobre las personas (Gil y Peiró, 1997).

Recientemente el estudio del burnout se ha ampliado a todo tipo de profesiones y grupos ocupacionales, como trabajadores que trabajan con datos (ej., teletrabajadores) o trabajadores que trabajan con cosas (ej., operarios de producción de una industria) (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau; 2000).

El estudio del burnout es una necesidad social orientada a mejorar la salud y la calidad de vida de las personas, tal y como apunta la Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995 de 8 de noviembre.

El *burnout* puede ser entendido como una experiencia resultante de la combinación de estresores originados en el entorno social, laboral y en el propio sujeto (Gil y Peiró, 1997).

Schaufeli y Enzman (1998) ofrecen una definición de burnout como “estado mental, persistente, negativo y relacionado con el trabajo en individuos normales, que se caracteriza principalmente por el agotamiento, que se acompaña de malestar, un sentimiento de reducida competencia y motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo.

Se mantiene el carácter tridimensional del síndrome, pero con referencia al trabajo en general que uno realiza, y son: 1) agotamiento (fatiga producida por los excesivos esfuerzos psicológicos que se realizan en el trabajo sin tener en cuenta si la causa son las relaciones con las personas o con el trabajo más en general; 2) cinismo (indiferencia y actitudes distantes respecto a los objetivos o utilidad del trabajo) y falta de eficacia profesional (tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y que implicaría una reducción de las creencias de eficacia y habilidad para realizar su trabajo).

Altos niveles de agotamiento y cinismo y bajos niveles de eficacia profesional se han considerado indicadores de burnout. Existe evidencia empírica que señala que el agotamiento y el cinismo constituyen el corazón o las dimensiones clave del burnout.

Estudios más recientes revelan que el burnout constituye un síndrome caracterizado por: 1) agotamiento (relacionado con crisis en las relaciones entre la persona y el trabajo en general), 2) distancia mental, que incluye tanto el cinismo –actitudes distantes hacia el trabajo en general– como la despersonalización –actitudes distantes hacia las personas para y con las que se trabaja–

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

y 3) la ineficacia profesional (sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en el trabajo) (Salanova, 2006).

También puede entenderse como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, despersonalización y cinismo e ineficacia profesional (Maslach, Schaufeli, y Leiter; 2001).

Maslach ha definido el síndrome de burnout como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y bajos sentimientos de realización personal en el trabajo, que ocurre entre los profesionales cuyo objetivo de trabajo son personas.

El agotamiento emocional se refiere a los sentimientos de no poder dar más de sí a nivel emocional y a una disminución de los propios recursos emocionales. La despersonalización se refiere a una respuesta de distancia negativa, sentimientos y conductas cínicas respecto a otras personas, que son normalmente los usuarios del servicio o del cuidado. La reducida realización personal se refiere a la disminución en los propios sentimientos de competencia y logro en el trabajo.

Esta situación se traduce en una serie de consecuencias, tanto en el ámbito individual (agotamiento, fatiga crónica, cansancio, distancia mental, ansiedad, depresión, quejas psicosomáticas, incremento del uso de sustancias tóxicas, generalización o desbordamiento a la vida privada, dudas respecto a la propia capacidad para desempeñar el trabajo), como en el ámbito de trabajo (insatisfacción laboral, falta de compromiso organizacional e intención de abandonar la organización) y en el ámbito organizacional (incremento de la tasa de absentismo y bajas laborales, disminución del desempeño del trabajo y falta de calidad del servicio) (Schaufeli y Buunk, 2002).

El síndrome de quemarse por el trabajo se define como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Gil-Monte, 2001).

El burnout o “síndrome del quemado” es un síndrome clínico descrito por primera vez en 1974 por Herbert Freudenberger, psiquiatra norteamericano, que lo definió como un “estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

produce el esperado refuerzo”. Según Freudenberger (1974) las personas más dedicadas o comprometidas con el trabajo son las más propensas a padecer el burnout, especialmente las que trabajan en profesiones de ayuda a otras personas. Otra condición para que ocurra este síndrome es el aburrimiento, la rutina y la monotonía en el trabajo, que aparecerían una vez perdido el entusiasmo inicial por el mismo, generalmente, después de un año del comienzo del trabajo.

Según este autor, el síndrome de burnout se manifestaría clínicamente por signos físicos y conductuales. Entre los primeros destacaría el agotamiento y la fatiga, la aparición de cefaleas, así como alteraciones gastrointestinales, insomnio y dificultad respiratoria. En cuanto a las alteraciones de la conducta, sería frecuente la aparición de sentimientos de frustración, así como signos de irritación ante la más mínima presión en el trabajo. También puede aparecer un estado paranoide, que puede conducir a un sentimiento de prepotencia hacia otras personas.

Además de describir el síndrome, Freudenberg propone una serie de medidas para prevenirlo: realización de programas de adiestramiento o entrenamiento a los trabajadores, rotación en las actividades laborales, limitación del tiempo de trabajo, importancia del trabajo en grupo y apoyo al trabajador “quemado”.

Al mismo tiempo, Maslach, una investigadora de psicología social, estudiaba las formas de afrontamiento con la activación emocional en el trabajo y comenzó a aplicar el término “burnout” para referirse inicialmente a la identidad profesional y la conducta laboral inadecuada de la gente.

Se consideraba que el burnout ocasionaba baja moral en el trabajador, aumentando el absentismo laboral; afirmó que el burnout aparecía más frecuentemente en personas que trabajaban durante largas horas en contacto directo con sus pacientes o clientes, siendo menos frecuente este síndrome en personal administrativo.

Actualmente, resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental, que conlleva, tiene repercusiones sobre la organización (absentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, etc.) (Gil-Monte, 2001).

El burnout produce absentismo laboral. Cada una de las dimensiones del burnout aumenta el riesgo de padecer distintas enfermedades; mentales, musculoesqueléticas, cardiovascular...y,

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

por tanto se incrementa el absentismo laboral con el consiguiente impacto económico y social que esto produce.

Dentro de los riesgos laborales de carácter psicosocial, el estrés laboral y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) ocupan un lugar destacado, pues son una de las principales causas del deterioro de las condiciones de trabajo y fuente de accidentabilidad y absentismo (Gil Monte, 2001).

Una sentencia del Tribunal Supremo, (octubre del 2000), ratifica la sentencia de 2 de noviembre de 1999, dictada por la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma del País Vasco, y reconoce el síndrome de quemarse por el trabajo como una dolencia psíquica, causante de períodos de incapacidad temporal y como un accidente laboral (ver, Gil-Monte, 2000).

Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) analizaron los factores laborales, que producen burnout, y los clasificaron por el tipo de trabajo y por las características del mismo

Como resultado de múltiples investigaciones desencadenadas acerca del síndrome, la atención se centró en el campo de la educación, servicios sociales, sanidad, justicia, salud mental y, en general, todas aquellas ocupaciones orientadas a las personas (Ortega y López, 2004).

Algunas características del trabajo también desempeñan un papel importante para el desarrollo del burnout. Uno de estos factores es la sobrecarga de trabajo, es decir, el hecho de disponer de poco tiempo para la cantidad de trabajo realizado supone un factor de riesgo, especialmente para la dimensión de agotamiento emocional.

Igualmente, el conflicto y la ambigüedad de rol también se correlacionan positivamente con el burnout. Si bien cierta ambigüedad de rol es beneficiosa porque flexibiliza el puesto de trabajo y facilita la resolución de problemas, la incertidumbre acerca del papel que debemos desempeñar en el trabajo puede tener efectos perjudiciales. Sin embargo, el conflicto de rol, es decir, las demandas que se le hacen al trabajador desde distintas fuentes, y que son incompatibles entre sí, tienen siempre efectos negativos.

En los primeros artículos, el término “estar quemado” variaba haciendo referencia a aspectos distintos. Pero hay tendencias comunes:

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

1. La mayoría de trabajos estaba orientada a las personas, a los profesionales de los servicios humanos, aunque variando las ocupaciones (Burke, 1994; Gil-Monte y Peiró, 1999; Buendía, 1998; Schaufeli, Bakker, Hoogduin, Schaap y Kadler, 2001).
2. La investigación tiende a centrarse en factores laborales y en variables como la satisfacción laboral, sobrecarga, conflicto de rol, abandono, absentismo, antigüedad laboral, etc. (Durán, Extremera y Rey, 2001; Olmedo, Santed, Jiménez y Gómez, 2001; Zapf, Seifert, Schumutte, Mertini y Holz, 2001; Morgan, Van Haveren y Pearson, 2002).
3. Relaciones con variables demográficas (género, edad, estado civil, número de hijos, etc.) y personales (locus de control, neuroticismo, rigidez, patrón de conducta, etc.) (Greenglass y Burke, 2001; Olmedo et al., 2001; Brotheridge y Grandey, 2002).

Destaca también, como un factor laboral implicado en la génesis del burnout, la ausencia de recursos en el trabajo. Entre estos recursos ha sido ampliamente analizado el apoyo social, tanto de jefes como de compañeros de trabajo, cuya carencia se relaciona con la aparición del síndrome. En este sentido, hay una hipótesis que presenta el apoyo social como factor moderador entre los estresores laborales y el burnout, de forma que existirá una importante relación entre ambos cuando el apoyo social sea bajo y viceversa.

También la ausencia de información y de control se relaciona con la aparición de las tres dimensiones de burnout, de forma que la gente que tiene poca autonomía en su puesto laboral y que participa poco en la toma de decisiones en su trabajo, experimenta valores más altos de desgaste profesional.

El síndrome de burnout también se asocia de forma negativa con la satisfacción laboral y, de forma positiva, con los deseos de abandonar el puesto de trabajo (Reig-Botella, 2010).

Estas características laborales, como productoras de burnout, se pusieron de manifiesto en un estudio prospectivo realizado en Dinamarca con trabajadores de distintos sectores de servicios humanos, que exploraba las asociaciones entre las características psicosociales del trabajo y el burnout (Borritz, Bultmann, Rugulies, Christensen, Viladsen, Kristensen, 2005; véase Reig-Botella, 2010).

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

En cuanto a los factores organizativos del trabajo, que pueden influir en el burnout, se incluyen la existencia de jerarquías o el manejo de reglas y recursos sin los criterios básicos de imparcialidad y equidad. Y en general, todo el ambiente de organización y de dirección en el que se desarrolla el trabajo que, en muchas ocasiones, coartan al trabajador en cuanto a sus oportunidades de promoción profesional o en cuanto a su seguridad en el puesto de trabajo, a la vez que se les exige más esfuerzo y más tiempo dedicado a su puesto laboral.

Así la motivación laboral, definida como “el nivel de esfuerzo que las personas están dispuestas a realizar en su trabajo”, influye en la aparición de este síndrome, por tanto es importante saber cuáles son las condiciones laborales que permiten una alta motivación interna de los trabajadores. Siguiendo el Modelo de las Características del Puesto, un trabajador presentará una alta motivación interna cuando experimente tres tipos de experiencias, denominadas Estados Psicológicos Críticos. Estas experiencias son la significatividad del trabajo, la responsabilidad sobre los resultados y el conocimiento de los resultados de su trabajo. Pero, para que el trabajador experimente estas condiciones, es necesario que el puesto de trabajo presente unas dimensiones Centrales del Puesto, que son la variedad de destrezas, la identidad de las tareas, la importancia de las tareas, la autonomía y la retroalimentación del puesto (Boada, De Diego, Agulló; 2004).

Por otro lado, en la etiología de este síndrome también influyen factores individuales (Maslach, Schaufeli), entre los que se incluyen variables demográficas, características de la personalidad y ciertas actitudes individuales hacia el trabajo.

En lo referente a las *variables demográficas*, se relacionan con el burnout la edad, el sexo, el estado civil y el nivel de estudios. Por lo que se refiere a la *edad*, es esta la variable que más fuertemente se ha asociado con este síndrome; parece ser que el burnout es más alto entre los individuos más jóvenes. Estas personas, por su corta edad, llevarían menos tiempo en su puesto laboral, pero no se puede afirmar que el burnout sea mayor en personas que lleven menos tiempo de ejercicio profesional, ya que los individuos “quemados” abandonarían antes su puesto de trabajo y por tanto los más antiguos tendrían menos burnout.

*El sexo* es otra variable a tener en cuenta. Algunos estudios muestran que el burnout es más alto en el sexo femenino, otros trabajos muestran niveles más elevados en los varones y muchos no encuentran ninguna diferencia significativa. En cuanto a las dimensiones del síndrome, el cinismo o despersonalización es más frecuente en los varones y, en algunos estudios, las mujeres puntúan más alto en cansancio emocional.



## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Con respecto al *estado civil*, las personas solteras son más propensas a padecer burnout que las casadas o con pareja estable, incluso presentan mayores grados de agotamiento que los divorciados. Parece ser que el soporte familiar amortigua los afectos del estrés laboral y anula la sobreimplicación en el trabajo.

Relacionada con la variable anterior, se encuentra la presencia de hijos. Parece ser que la presencia de hijos disminuye las posibilidades de padecer el síndrome de burnout, ya que las personas con hijos son más realistas, maduras y estables emocionalmente y con mayor capacidad de abordar problemas personales y conflictos emocionales.

En cuanto al *nivel de estudios*, se ha encontrado una cierta relación entre el burnout y las personas con un nivel de estudios superior. Sin embargo, hay que tener en cuenta que estas personas tienen puestos de trabajo con mayores responsabilidades, o bien tienen expectativas más altas en cuanto a su carrera profesional y esto se puede asociar con mayores niveles de burnout.

Otro de los factores que influye en la aparición del síndrome de burnout es *la personalidad del individuo*. Se ha asociado a mayores niveles de burnout, especialmente de agotamiento emocional, un tipo de personalidad “débil”, individuos que participan poco en actividades diarias o que tienen poca capacidad en el control de acontecimientos. Igualmente, las personas que atribuyen sus logros a los demás, en vez de atribuirlos a su capacidad y esfuerzo, o los que se enfrentan a acontecimientos de forma pasiva o defensiva también son más propensos a padecer burnout.

En la “Nota Técnica de Prevención sobre burnout” se muestran los principales factores psicosociales responsables del desarrollo del síndrome. Respecto a las variables individuales se destaca el género (siendo las mujeres las que puntúan generalmente más alto en agotamiento e ineficacia profesional) y variables de personalidad (son las personas con un patrón de conducta Tipo A, baja estabilidad emocional y locus de control externo las que son más vulnerables de sufrir burnout). A estas variables individuales, añadiríamos también la falta de eficacia profesional como antecedente proximal del burnout. A nivel organizacional se destacan, los aspectos relacionados con el contenido del puesto, la falta de un clima laboral positivo o la falta de reciprocidad (Bresó, Salanova, Schaufeli, y Nogareda; 2007).

Independientemente de la ocupación, el burnout se produce como consecuencia de crisis sucesivas de eficacia (Llorens, García y Salanova; 2005).

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

En cuanto a las *actitudes de las personas frente al trabajo*, aquellos individuos con altas expectativas en su carrera profesional, idealistas o poco realistas, tienen mayor riesgo de padecer burnout. Generalmente, estas altas expectativas conducen a trabajar con gran esfuerzo y a veces no se obtiene el resultado esperado, lo que conduce al agotamiento y a la despersonalización.

Estos factores se pueden integrar en algunos modelos psicosociales que intentan explicar la etiología de este síndrome, al introducirlo en marcos teóricos más amplios. Estos modelos agrupan una serie de variables y discuten a partir de que procesos los individuos llegan a quemarse, pudiéndolos clasificar en tres grupos (Gil-Monte y Peiró, 1997):

1. *Modelos que se desarrollan en el marco de la “teoría sociocognitiva del yo”*. Se caracterizan por otorgar a las variables del self (v.g., autoeficacia, autoconfianza, autoconcepto, etc.) un papel central para explicar el desarrollo del síndrome.

En estos modelos las cogniciones del individuo influyen en lo que éstos perciben y hacen y, a su vez, esas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus acciones y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás. También para estos modelos, la seguridad que los individuos tienen en sus capacidades influye decisivamente en el empeño que el individuo pone para conseguir sus objetivos y en la aparición de algunas reacciones emocionales, como el estrés o la depresión, que acompañan a la acción. Para estos modelos el factor que más influye en el desarrollo del síndrome de burnout es la autoeficacia percibida o la autoconfianza profesional y su influencia sobre la realización personal en el trabajo.

2. *Modelos elaborados desde las “teorías del intercambio social”*. Se basan en los principios de la teoría de la equidad o de la teoría de la conservación de recursos. En este caso, la causa del burnout sería la percepción de falta de equidad o falta de ganancia que se produce en el proceso de comparación social, cuando se establecen relaciones interpersonales.

3. *Modelos elaborados desde la “teoría organizacional”*. Estos modelos incluyen como antecedentes del síndrome las disfunciones de rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Son modelos que se caracterizan porque enfatizan la importancia de los estresores, del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

De acuerdo con estos tres grupos, para Gil-Monte y Peiró (1999) “el síndrome de quemarse por el trabajo puede ser integrado en los modelos cognitivos y transaccionales de estrés laboral como una respuesta al estrés laboral percibido que surge tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por los profesionales no son eficaces para reducir ese estrés laboral percibido. Esta respuesta supone una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias y se inicia con el desarrollo conjunto de baja realización personal en el trabajo y altos sentimientos de agotamiento emocional.

Las actitudes de despersonalización que siguen se consideran una estrategia de afrontamiento desarrollada por los profesionales ante la experiencia crónica de baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional. Esta perspectiva integra el papel de las cogniciones y emociones como variables mediadoras en la relación entre el estrés laboral percibido y las respuestas actitudinales y conductuales”.

Maslach y Jackson (1979) definen el “estar quemado” como un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y escasa realización personal que puede darse entre individuos que de alguna manera trabajan con personas; este síndrome puede llevar a un deterioro en la calidad de la asistencia y/o de los servicios proporcionados. Es importante en su relación con disfunciones laborales, tales como la rotación y el absentismo, y con disfunciones personales, tales como cansancio físico, insomnio, aumento del consumo de alcohol y drogas, problemas familiares y de pareja. En definitiva, el síndrome de “quemarse” es una respuesta inadecuada a un estrés crónico.

También se encuentran las variables organizacionales como desencadenantes principales del “estar quemado”(Gil-Monte y Peiró, 1997; Maslach, 2001; Olmedo et al., 2001), principalmente aquellas variables organizacionales vinculadas al desempeño del puesto de trabajo (clientes difíciles, relación entre oferta y demanda, conflicto, ambigüedad y sobrecarga de rol, etc.); pero existen también las variables moderadoras del síndrome agrupadas en varias categorías: variables sociodemográficas (edad, género, estado civil, nivel académico, etc.) variables de personalidad (neuroticismo, locus de control, patrón de conducta; etc.), estrategias de afrontamiento y falta de apoyo social.

Entre las consecuencias del “estar quemado” se encuentran distintos tipos de problemas: interpersonales (Hernández, Olmedo e Ibáñez; 2004), donde sufren deterioro la vida social y familiar; problemas individuales, donde destacan los trastornos físicos (dolores de cabeza, trastornos gastrointestinales, taquicardias, etc.) y los trastornos psicológicos (ansiedad,

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

depresión, agresividad, hostilidad, etc.) y conductuales con problemas que afectan al rendimiento laboral (absentismo, retrasos, deterioro de la calidad, deterioro de la cantidad, etc.); y aspectos personales como el posible consumo de sustancias (Durán et al., 2001; Maslach 2001; Olmedo et al., 2001; Schaufelli et al., 2001; Ortega y López, 2004).

Por su parte, Edelwich (1980; véase Reig-Botella, 2010) definió el burnout como “pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito, como resultado de las condiciones de trabajo de los profesionales asistenciales”, y describió cuatro fases que aparecían en este síndrome: una fase inicial de entusiasmo, con altas expectativas profesionales poco realistas; una segunda fase de estancamiento, en la que el profesional observa que su trabajo no siempre tiene el resultado esperado de reconocimiento de sus superiores y clientes, en la cual es fácil contagiarse por el pesimismo de sus compañeros ya afectados; sigue una tercera fase de frustración, en la que el profesional se cuestiona el valor de sí mismo y de su trabajo, además las fuentes de insatisfacción por el trabajo (escasa remuneración, sobrecarga laboral o excesiva tarea administrativa) que se inician en etapas anteriores, afloran plenamente; y por último, se llega a una cuarta etapa de apatía o indiferencia hacia el trabajo.

Posteriormente, Pines, Aronson y Kafry (1981; véase Reig-Botella, 2010) definieron el síndrome como “un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos períodos de tiempo en situaciones que la afectan esencialmente”. Para estos autores, el burnout sería el resultado de la repetición de la presión emocional.

Hay estudios que se han centrado en función de la situación, el contexto social, la naturaleza del trabajo y las características de éste, más que en función de variables personales.

Hackman y Oldham (1980) señalan que los resultados positivos en el trabajo (alta motivación laboral interna, alta satisfacción general, alta satisfacción con el crecimiento personal y alta efectividad laboral) se obtienen cuando se presentan en el individuo tres estados psicológicos críticos (significatividad del trabajo, responsabilidad de los resultados del trabajo y conocimiento de los resultados reales de la actividad laboral).

Estos estados psicológicos críticos, a su vez, se dan bajo la presencia de cinco características intrínsecas de la tarea: variedad de las destrezas, identidad, importancia de la tarea, autonomía y feedback.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Además existen unas variables moduladoras que inciden sobre las relaciones de las características del trabajo y los estados psicológicos y entre estos últimos y los resultados positivos. Estas variables moduladoras son: los conocimientos y destrezas con que cuenta la persona, una fuerte necesidad de crecimiento y la satisfacción de la persona con determinados elementos del entorno laboral.

Pero el burnout adquirió verdadera importancia con los estudios de Maslach y Jackson (1981) que lo definieron como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”. Por tanto, estas autoras describieron las tres dimensiones del burnout: cansancio emocional, en el sentido de desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga; despersonalización o deshumanización, que consiste en el desarrollo de aptitudes negativas hacia otras personas, sobre todo con las que se trabaja, junto a la irritabilidad y a la pérdida de motivación; y por último, falta de realización personal, es decir, actitud negativa hacia sí mismo y hacia su trabajo, con baja moral, baja productividad laboral, poca autoestima e incapacidad para soportar el estrés.

Posteriormente, Maslach y colaboradores (2001) definieron el burnout como un síndrome psicológico, que aparece como respuesta a estresores laborales crónicos. Afirman que las tres dimensiones de esta respuesta son el agotamiento emocional, que representa la dimensión básica del burnout, y se refiere al agotamiento de los recursos físicos y emocionales de la persona que padece el síndrome, la despersonalización o sentimientos de cinismo, que representan la dimensión de contexto interpersonal del síndrome, y la baja realización personal o sentimiento de ineficacia, que representa la dimensión de autoevaluación del burnout, refiriéndose a sentimientos de incompetencia y falta de productividad en el trabajo. Para Maslach la primera dimensión en aparecer, desde el punto de vista temporal, es el agotamiento emocional, posteriormente, y de un modo secuencial, aparecería la despersonalización y por último se desarrollaría la tercera dimensión, o falta de realización personal, pero en este caso el desarrollo sería simultáneo en vez de secuencial.

Gervás y Hernández (1989; en Reig-Botella, 2010) denominaron al síndrome de burnout, enfermedad; De Tomás y Vega y colaboradores (1998; véase Reig-Botella, 2010) se refirieron al mismo concepto definido por Maslach y Jackson como síndrome de desgaste profesional.

Mingote y Pérez Corral (1999; en Reig-Botella, 2010) definen el síndrome de desgaste profesional como “la consecuencia de un fracaso adaptativo individual por desgaste y agotamiento de los recursos psicológicos, para el afrontamiento de las demandas que requiere el

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

trabajo con personas. Para estos autores, el síndrome de desgaste profesional se caracteriza por una serie de factores, como es la presencia de síntomas disfóricos, especialmente de agotamiento emocional, alteraciones conductuales como evasividad, absentismo o conductas adictivas y son frecuentes los síntomas de estrés, como cansancio y malestar general. En este síndrome aparece también una inadaptación al trabajo con sentimientos de baja realización personal y disminución del rendimiento laboral, con desmotivación y desinterés.

Gil-Monte y Peiró (1999) proponen una serie de modelos psicosociales para el estudio del burnout y lo definen como “una respuesta al estrés laboral percibido que surge de un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por los profesionales no son eficaces para reducir ese estrés percibido. Esta respuesta supone una variable entre el estrés percibido y sus consecuencias y se inicia con el desarrollo conjunto de baja realización personal en el trabajo y altos sentimientos de agotamiento emocional. Las actitudes de despersonalización, que siguen, se consideran una estrategia de afrontamiento desarrollada por los profesionales ante la experiencia crónica de baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional. Esta perspectiva integra el papel de las cogniciones y emociones como variables mediadoras en la relación entre el estrés laboral percibido y las respuestas actitudinales y conductuales”.

Ferrer (2002, en Reig-Botella, 2010) define el síndrome de burnout como “una respuesta inadecuada al estrés laboral crónico, que aparece cuando fallan las estrategias de control y afrontamiento sobre la propia actividad, generando actitudes negativas hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, con sensación de agotamiento desproporcionado. Este autor expone que el síndrome de burnout se suele desarrollar en tres fases: una fase inicial en la que aparece un agotamiento físico y mental injustificado, una segunda fase en la que se observan sentimientos de aislamiento o falta de implicación en el trabajo y su entorno y una tercera fase en la que se desarrollan cuadros de ansiedad o depresión, disminuyendo la propia estima personal y profesional.

González (2003; en Reig-Botella, 2010) define el burnout como un trastorno adaptativo producido por estrés laboral crónico, que “inmoviliza e impide la reflexión serena y la capacidad de organización”.

Robles (2004; véase Reig-Botella, 2010) habla de “estado de decaimiento físico, emocional y mental, caracterizado por cansancio, sentimientos de desamparo, desesperanza, vacío emocional y actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y la gente, que incluyen baja autoestima,

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

sentimientos de inferioridad, ineficacia e incompetencia”.Otros autores proponen abandonar el término “síndrome” por el de “fenómeno de burnout”.

Tizón (2004; véase Reig-Botella, 2010) habla de “síndrome del desengaño” cuando se refiere al burnout, ya que es un término más descriptivo y específico y hace referencia a un momento anterior en el que los profesionales han estado engañados. Tizón se cuestiona el término burnout y afirma “¿por qué hablamos de burnout o de profesionales quemados, y no de trastornos psicopatológicos de los profesionales?; afirma que los síntomas que componen el síndrome de burnout pertenecen a categorías psicopatológicas, sobre todo, trastornos depresivos, trastornos de ansiedad excesiva, trastornos adaptativos y trastornos de personalidad.

Cebriá (2003; en Reig-Botella, 2010) afirma que el burnout es producto del distrés crónico producido básicamente en el trabajo; afirma también que es multidimensional y en él se relacionan factores personales, organizacionales y socioculturales.

Podemos decir que no existe una definición, unánimemente aceptada, del síndrome de desgaste profesional o burnout, pero sí parece haber consenso en considerarlo una respuesta al estrés laboral crónico con connotaciones negativas ya que implica consecuencias nocivas para el individuo y para la institución en la que éste trabaja (Mingote, Moreno y Gálvez; 2004).

Arches (en Reig-Botella, 2010)ha estudiado la variable “autonomía” y señalan que la falta de autonomía contribuye de forma significativa al burnout.

Glass y Mcknigt (1996; véase Reig-Botella, 2010) señalan que una de las mayores deficiencias en el campo del burnout ha sido la ausencia de sistemas conceptuales.

Aström et al. (enReig-Botella, 2010)encontraron que los ambientes de trabajo, asociados con bajos niveles de burnout, fueron aquellos en los que los trabajadores recibían apoyo, feedback, tenían claridad de rol, autonomía y bajos niveles de complejidad en su trabajo.

Frohlinger y Shirom investigaron la relación entre cuatro características del trabajo (control, autonomía, variedad y significado) y la sobrecarga subjetiva y el burnout, encontrando que la mayoría de las variables tuvieron un impacto significativo sobre el burnout.

Por lo tanto se pone de manifiesto que las características del trabajo son predictores significativos del síndrome de burnout.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Zurriaga, Bravo, Ripoll y Caballer (1998) en un estudio, observan que la realización personal en el trabajo es menor cuanto más baja es la autonomía en el trabajo, menor es el feedback que proporciona la tarea, menor es la variedad en el trabajo y menos identidad y significado tiene.

Las características del puesto de trabajo son predictores significativos de las tres dimensiones de burnout: despersonalización, agotamiento emocional y falta de realización personal (Zurriaga, Bravo, Ripoll y Caballer; 1998).

Por lo tanto, las causas que producen síndrome de burnout se pueden clasificar en dos grandes grupos: factores laborales y características propias de la personalidad del individuo.

También se ha investigado la posible influencia genética en la etiología de este síndrome, no encontrándose asociaciones significativas entre factores genéticos y burnout, ya que las asociaciones de casos encontrados en las familias se explican principalmente por factores exógenos comunes, es decir, por características ambientales compartidas entre los miembros de la familia.

Se han analizado alguno de estos factores, como el nivel cultural de los padres o la educación religiosa recibida, no encontrándose asociaciones significativas en cuanto a la educación religiosa, pero sí en la educación de los padres, de forma que cuanto mayor es el nivel cultural de éstos, mayores son los niveles de burnout (Middeldorp, Stubbe, Cath y Boomsma; 2005).

Desde que se definió por primera vez y se empezó a estudiar el síndrome de burnout, se han desarrollado una serie de intervenciones encaminadas a lograr la reducción de su incidencia.

Se ha visto que en la prevención de este síndrome no existe una técnica única y simple, sino que se debe utilizar un modelo que integre varias técnicas orientadas al individuo, al grupo social y a la organización laboral.

A nivel del individuo, el objetivo es mejorar su resistencia individual para afrontar de forma más eficiente los estresores, propios de su actividad laboral, así como potenciar la percepción de control y la autoeficacia personal.

Para lograr este objetivo se han utilizado distintos tipos de técnicas, como las cognitivas conductuales, entre las que se encuentran las de afrontamiento del estrés, reestructuración



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

cognitiva y ensayo conductual. También se han utilizado técnicas de relajación, de autorregulación o de control, de gestión del tiempo, de mejora de habilidades sociales, etc.

En cuanto al grupo social, Mingote Adán orienta los métodos de intervención hacia la institucionalización del soporte social de jefes y compañeros, a través de encuentros regulares establecidos. Ya que unas buenas relaciones interpersonales en el trabajo moderan el nivel de burnout y aumenta la satisfacción laboral.

Por tanto, para afrontar el burnout sería fundamental fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores y aumentar el control de los mismos sobre las demandas psicológicas del trabajo.

Sin embargo, son las intervenciones en el ambiente de trabajo las que se consideran más importantes para disminuir el burnout (Maslach y Schaufeli; 2001). Ya que se ha visto, que la aplicación de técnicas individuales de forma aislada (programas de relajación, entrenamiento asertivo, entrenamiento de habilidades interpersonales y sociales, etc.) sólo en algunas ocasiones disminuía el agotamiento emocional y rara vez producía cambios positivos en la despersonalización y la relación personal.

Para Maslach, estas intervenciones en el ambiente de trabajo se deben realizar a dos niveles: cambios en la práctica directiva e intervenciones educativas en los trabajadores. Sólo cuando estos cambios se producen de forma integrada dan lugar a resultados positivos. Las intervenciones sobre la organización tienen un gran valor, pero no son fáciles de poner en práctica, ya que requieren una importante inversión, no sólo económica, sino también de tiempo y esfuerzo.

Gil-Monte y colaboradores (Gil-Monte y Peiró, 1997; Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, 1998) han señalado que el síndrome de burnout aparece cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento.

Folkman y Lazarus (1985) y Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis y Gruñe (1986) proponen una teoría del afrontamiento, donde se considera a éste como un proceso dinámico.

El afrontamiento se define como 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 (Folkman y Lazarus, 1985).

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Se evalúa el afrontamiento como estrategia de marcado carácter individual, modulando el carácter estresante o no de las situaciones, que pasa de ser una característica objetiva a fruto de la valoración que el sujeto hace de ella. Se proponen dos estrategias generales para afrontar el estrés: 1) afrontamiento directo o acción directa: una estrategia aplicada externamente a la fuente ambiental de estrés para intentar dominar la transacción estresante con el ambiente; y 2) afrontamiento indirecto o acción paliativa: una estrategia aplicada a las propias emociones, en la que la persona intenta reducir el trastorno cuando es incapaz de controlar el ambiente o cuando la acción es demasiado costosa.

Pines y Kafry (1981; véase Reig-Botella, 2010) en un estudio sobre “estar quemado” y afrontamiento, añaden una dimensión activo/inactivo a la dimensión directo/indirecto propuesta por Lazarus. Las estrategias de afrontamiento activo implican confrontación o intento de cambiar la fuente de estrés o a sí mismo, mientras que las estrategias de afrontamiento inactivo implican evitación o negación de la fuente de estrés por medios cognitivos o físicos.

La combinación de las dos dimensiones generan cuatro tipos de estrategias de afrontamiento: directo/activo (cambiar la fuente de estrés o confrontación con la persona que causa el estrés); directo/inactivo (ignorar la fuente de estrés o abandonar la situación estresante); indirecto/activo (hablar sobre el estrés a otras personas que sirvan de apoyo o implicarse en otras actividades) e indirecto/inactivo (beber alcohol, tomar drogas, etc.), encontrando apoyo empírico a las cuatro categorías de afrontamiento.

En el estudio de Pines y Kafry (1981; véase Reig-Botella, 2010) los resultados confirmaron que las estrategias activas y directas son más efectivas en el afrontamiento del “estar quemado”, mientras que las más ineficaces fueron las estrategias inactivas/indirectas.

Las estrategias de afrontamiento desempeñan una función importante para influir en los resultados relacionados con estrés laboral, bien independientemente del nivel del estresor o como variables moderadoras (Parasuraman y Cleek, 1984).

Leiter (1990, 1991; en Reig-Botella, 2010) señala que las estrategias de afrontamiento de control previenen el síndrome de “quemarse” porque aumentan los sentimientos de realización personal en el trabajo, mientras que las de escape facilitan la aparición del síndrome.

La mayoría de los investigadores de estrés (Folkman y Lazarus, 1985) expresa que las estrategias de afrontamiento activas y directas están asociadas con niveles de “quemarse”

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

inferiores a los asociados con las estrategias de afrontamiento inactivas o indirectas (Burke, 1998; Burke y Greenglass, 2000).

Anderson (en Reig-Botella, 2010) en sus investigaciones, demostró que aquellos que utilizaban estrategias de afrontamiento activas y centradas en el problema presentaban menor despersonalización, se sentían más realizados en su trabajo y consecuentemente presentaban menor posibilidad de “estar quemado” que los profesionales que utilizaban estrategias de afrontamiento centrado en la emoción.

Greenglas y Burke (2001) encontraron que las enfermeras de un hospital que se esforzaban por cambiar la situación estresante como forma de afrontar el problema, presentaban más satisfacción laboral y menos sensación de cansancio emocional, lo que conllevaba tener unas posibilidades menores de “quemarse”.

Otros resultados muestran que el afrontamiento centrado en la emoción correlacionó con los niveles más altos de “quemarse” y menor autoeficacia (Leiter, 1991; Burke, 1998; Burke y Greenglass, 2000).

La utilización de la estrategia escape-evitación correlacionó con los tres factores característicos del “estar quemado”: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Con respecto a las estrategias de intervención psicosocial, pueden aplicarse desde un nivel más individual/personal, a un nivel organizacional o a una combinación de ambas, y se pueden programar a corto, medio y largo plazo. La intervención puede plantearse teniendo en cuenta tanto el foco o nivel de aplicación, como los objetivos que se proponen (Salanova y Llorens, 2008).

En función del *foco de intervención*, las estrategias pueden ser individuales u organizacionales. Cuando el resultado de la evaluación ha detectado una falta de recursos personales, se utilizarán estrategias centradas en el individuo con el objetivo de aumentar y mejorar sus recursos personales. Estas estrategias suponen la implicación activa del trabajador, ya que pretenden dotarle de conocimientos, generar competencias, desarrollar habilidades, etc.

Cuando el problema está en que existen altas demandas laborales y/o bajos recursos laborales, el foco no está tanto en el individuo sino en la propia organización, y por tanto, las estrategias van orientadas a mejorar la situación laboral, como por ejemplo, aumentando la variedad de tareas, o resolviendo conflictos de rol, mejorando el estilo de liderazgo, etc. Es posible también la

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

combinación de estrategias tanto individuales como organizacionales. La elección de las estrategias más adecuadas siempre dependerá de los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales realizada. Teniendo en cuenta las demandas y recursos evaluados, es posible actuar concretamente en base a los niveles obtenidos. (Salanova y Llorens, 2008).

En función de *los objetivos de la intervención* se diferencia entre intervención primaria, secundaria y terciaria. Además, el mismo proceso de evaluación diagnóstico puede considerarse intervención, ya que la detección de los posibles riesgos y su posterior análisis ponen en evidencia un posible panorama de actuación. De ahí, la importancia de suministrar el feedback de los resultados a los trabajadores que participan en el proceso de evaluación y, también, de tener un grupo control no intervenido (Salanova y Llorens, 2008).

Las estrategias de intervención se suelen implementar combinadas para hacerlas más efectivas y en muchas ocasiones se puede actuar paralelamente en varios niveles y con diferentes objetivos. La combinación de estos dos ejes (tipo de prevención- foco de actuación) da lugar a los diferentes tipos de prevención e intervención. En nuestro país, el nivel de realización de esta parte tan importante de la prevención de riesgos psicosociales no es muy frecuente; la tendencia actual se dirige a la mayor utilización del proceso de actuación en materia de acciones preventivas, ya que cada vez más las organizaciones son sensibles a la prevención y se preocupan por las personas que trabajan en ellas, (Lorente, Salanova y Martínez, 2009).

La implementación de estrategias de intervención psicosocial se realiza desde la dirección de recursos humanos de las organizaciones. Por tanto, existe un puente de conexión entre la salud psicosocial y la dirección de recursos humanos.

Pese a todas las investigaciones mencionadas también podemos encontrar autores que mantienen la hipótesis de que no existen relaciones entre el síndrome del “estar quemado” y el afrontamiento, justificando con esta argumentación la idea de que el síndrome sólo está relacionado con variables de tipo laboral (Schaufelli et al., 2001; Maslach, 2001).

**3. EL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO DEL PERÚ  
(INPE)**

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## 3.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Los antecedentes históricos del Instituto Nacional Penitenciario del Perú (en adelante INPE) se encuentran en el artículo 26 del Código Penal de 1924, que recoge la opinión de los conocedores en la materia al establecer la creación de la Inspección General de Prisiones. Esta institución se encargaría a partir de esa fecha de la dirección y administración de todos los establecimientos penitenciarios del país, siendo su primer Director el Doctor Augusto Llontop. Tres años después, el 12 de febrero de 1927, el Decreto Supremo N° 70 crea la Escuela de Vigilancia, dando paso al funcionamiento del Servicio de Identificación Dactiloscópica como órgano de la Inspección General de Prisiones, y la publicación del Boletín de Criminología, revista que dejó de circular el año 1992.

El 26 de marzo de 1928, el Dr. Bernardino León y León asume la dirección de la Inspección General de Prisioneros. Se ponen en marcha grandes reformas al sistema penitenciario, como por ejemplo, el cambio de nombre por el de Dirección General de Prisiones.

El 14 de enero de 1929 se dicta el Reglamento de Clasificación de Conducta de los Penados; y en febrero se da a conocer el Reglamento del Instituto de Criminología.

Sin embargo, tras estos avances se llega a un abandono del tema penitenciario aproximadamente por diez años, hasta que el 16 de agosto de 1937, cuando mediante D.S. N° 97 se dicta un nuevo reglamento de penitenciaría de Lima. En 1944, es decir, siete años después, un 2 de junio, se abre la Escuela de Vigilantes que funcionó hasta mediados de diciembre de 1945.

Los vaivenes del sistema penitenciario son de conocimiento del entonces Presidente de la República, D. Luis Bustamante y Rivero, quien el 12 de marzo de 1946 ordena el funcionamiento de la Escuela de Personal Auxiliar de los Establecimientos Penales y de Tutela, institución que tuvo vigencia hasta diciembre de 1948. La administración

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Bustamante reorganiza los servicios médicos en los establecimientos penales y de tutela, elabora la ficha psico-física de reclusos y tutelados, crea el servicio social para esos centros, e inicia las investigaciones de las condiciones antropológicas y sociales de la penitenciaría, entre otras medidas.

En 1951 se crea la colonia penal agrícola El Sepa. Años después, el primer gobierno del Presidente D. Fernando Belaunde Terry construye el Centro Penitenciario de Lurigancho, en Lima, e inicia la construcción del Centro Penitenciario de Ica (Cachiche) y la cárcel de Quenqoro, en el Cusco. Por Resolución Suprema N° 211 del 13 de mayo de 1965, se establecen los estatutos para la creación del Centro de Capacitación Penitenciaria, que funcionó hasta setiembre de 1968.

Además, el gobierno del General Juan Velasco Alvarado, dicta dispositivos legales referentes al derecho penitenciario peruano, y por D. L. 17519 establece que la Dirección General de Establecimientos Penales forme parte de la estructura del Ministerio del Interior.

Durante ese mismo gobierno se crea el Centro de Formación y Capacitación Penitenciaria (CEFOCAP), con la finalidad de formar agentes penitenciarios. Es en el siguiente gobierno militar, el de D. Francisco Morales Bermúdez, cuando de conformidad con lo establecido en la Constitución de 1979, reapertura el Ministerio de Justicia, incluyendo en su estructura a la Dirección General de Establecimientos Penales.

En el segundo gobierno del arquitecto D. Fernando Belaunde Terry, a través de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia, se incluye a la Dirección General de Establecimientos Penales y Readaptación Social como uno de los órganos del sector Justicia.

El 6 de marzo de 1985, por Decreto Legislativo N° 330 se promulga el Código de Ejecución Penal, y por Decreto Supremo N° 012 del 12 de junio del mismo año se aprueba su reglamentación, dando origen así al Instituto Nacional Penitenciario, organismo público descentralizado, rector del Sistema Penitenciario Nacional integrante del Sector Justicia.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

A continuación veremos cómo el INPE plantea su visión y misión

## **Visión:**

"Ser una institución eficiente, eficaz y descentralizada con personal calificado, con valores, mística y vocación de servicio que aplica técnicas modernas de tratamiento interno, con procedimientos de seguridad certificados, en establecimientos penitenciarios modelo, contribuyendo a desarrollar el clima de confianza e inversiones en el País".

## **Misión:**

Brindar tratamiento penitenciario integral al interno, en adecuados establecimientos, con óptimas condiciones de seguridad y eficiente gestión para contribuir a la seguridad ciudadana.



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## 3.2.DIRECCIÓN DE REGISTRO PENITENCIARIO

La Dirección de Registro Penitenciario es el órgano encargado de organizar y administrar las actividades y procesos del registro penitenciario de la institución. Depende directamente del Presidente del INPE

### **Funciones:**

- Formular, proponer y ejecutar los lineamientos de política relativos al registro penitenciario.
- Coordinar y supervisar el cumplimiento de los procesos de ingreso y egresos de los internos, sentenciados a penas limitativas de derechos y de los liberados.
- Formular y proponer las normas, planes, programas y proyectos de desarrollo en materia de registro penitenciario.
- Organizar, centralizar y administrar la información sobre situación jurídica de los internos a nivel nacional.
- Asegurar la conservación y confidencialidad de la información contenida en el registro penitenciario.
- Organizar y actualizar la información del sistema integrado de información de registro penitenciario de la institución.
- Velar por la adecuada asignación y ejecución de los recursos correspondientes a las metas operativas del área de su competencia.
- Atender los requerimientos de información de las autoridades judiciales, entidades públicas y del público usuario; y,
- Otras funciones que le encomiende el Presidente del INPE

## **3.3. TRATAMIENTO PENITENCIARIO**

### **3.3.1. Trabajo**

El trabajo es un derecho y un deber del interno, según el código de Ejecución penal. Sus condiciones son en lo posible similares al trabajo en libertad. No tiene carácter aflictivo ni es aplicado como medida disciplinaria, ni atenta contra la dignidad del interno. El trabajo Penitenciario está considerado como uno de los elementos fundamentales de Tratamiento del interno, y constituye decisivamente en su proceso de resocialización.

Los internos procesados pueden realizar trabajos pero éstos son de carácter voluntario. Las normas y directivas emitidas por el INPE regulan la planificación, organización, métodos, horarios, medidas preventivas de ingreso y seguridad del trabajo penitenciario. Las modalidades de trabajo penitenciario se desarrollan a través de actividades profesionales, técnicas, artesanales, productivas, artísticas y de servicios auxiliares. Las actividades que se desarrollan en los establecimientos penitenciarios a nivel nacional son:

#### **a) Talleres**

Carpintería, zapatería, tejido a máquina, electrónica, mecánica automotriz, soldadura y forja, sastrería, hidroponía, confecciones, cerámica y telares.

#### **b) Principales Actividades**

Agricultura, confección de carteras, taller de cosmetología, cornoplastía, filigrama, artesanía, juguetería, serigrafía, talabartería, tejido en yute, cestería, manualidades, lavandería, ad - honorem y otros.

### **El Trabajo Penitenciario es Proporcionado por**

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

- La Administración Penitenciaria, a través de la Implementación de los talleres laborales de los establecimientos penitenciarios en donde se vienen ejecutando pequeños proyectos de inversión.
- Los propios medios del interno o de sus familiares.
- Entidades públicas y/o privadas a través de la administración penitenciaria.

### **Beneficios que tienen los Internos que participan en Trabajo**

- Posibilidad de aprender una opción laboral que pueda desarrollar cuando obtenga su libertad.
- Mantenerse ocupado desarrollando su creatividad e ingenio en el trabajo que desarrolla, buscando su perfeccionamiento.
- Obtener ingresos económicos para él y sus familiares, obtenidos por los productos que fabrica y vende.
- La redención de la pena por el trabajo, si está facultado por las leyes vigentes.

### **3.3.2. Educación**

#### **- Subdirección de educación penitenciaria**

Mediante Decreto Supremo N° 009-2007-JUS, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del INPE, creándose la Subdirección de Educación Penitenciaria como una Unidad Orgánica de la Dirección de Tratamiento Penitenciario, encargada de organizar, supervisar y evaluar las actividades educativas de los internos, así como promover los programas educativos de capacitación y aprendizaje en los establecimientos penitenciarios. En este propósito, y para concretar los objetivos de la educación en el sistema penitenciario, se ha planteado cinco ejes estratégicos

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

fundamentales; promover la alfabetización, la educación básica alternativa, educación técnico productiva y la educación no formal, así como promover las bibliotecas y el fomento a la lectura.

## - **Valores**

- Dignidad
- Responsabilidad
- Honestidad
- Honradez
- Respeto
- Lealtad

## - **Objetivo general**

Fortalecer en forma integral y multidisciplinaria el nivel de enseñanza aprendizaje de los internos en los establecimientos penitenciarios a través de la capacitación y actualización docente de acuerdo al nivel y programa educativo, implementación de la educación no formal como complemento de la educación formal, Implementación de aulas talleres, y la promoción de actividades productivas y empresariales.

## - **Objetivos específicos**

- Reeducar y capacitar a los internos a través de programas, proyectos y planes educativos.
- Reinsertar a la sociedad a los internos que hayan cumplido y aprobado las acciones educativas para que puedan desempeñarse laboralmente en el medio libre.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

- Mejorar la metodología y técnicas de aprendizaje de los profesores de los establecimientos penitenciarios con asesoramiento y apoyo del Ministerio de Educación.
- Sistematizar y uniformizar todas las acciones educativas que se desarrollan en todos los Centros de Educación Técnico Productiva (CETPRO) del país.
- Gestionar la ampliación de servicios educativos para los internos de los Establecimientos Penitenciarios dándoles formación primaria y secundaria de adultos.
- Promover la cultura y el arte en los establecimientos penitenciarios que permita sensibilizar a los internos y contribuya a mejorar su expresión y creatividad personal.

El Instituto Nacional Penitenciario, en conjunto con el Ministerio de Educación, la Biblioteca Nacional, el asesoramiento del Foro Intergubernamental denominado Red Latinoamericana de Educación en Contextos de Encierro (RedLECE) y con el apoyo de las instituciones nacionales e internacionales como la EUROsociAL, celebran convenios de cooperación y proyectos regionales de promoción a la educación en prisiones, que programan la capacitación, actualización y pasantía a los docentes en contexto de encierro; lo cual contribuye a mejorar el servicio educativo ofrecido a los internos en los diferentes programas, ciclos, niveles y modalidades educativas.

### - **Actividades ejes de la educación en contexto de privación de libertad**

- Promover la Alfabetización.
- Promover la Educación Básica alternativa.
- Promover la Educación Técnico Productiva
- Impulsar la Educación No Formal

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## - **Educación en contexto de privación de libertad**

Es la educación que se brinda en los establecimientos penitenciarios definido como un proceso de enseñanza aprendizaje que se desarrolla en un contexto sociocultural altamente complejo y específico, a través del cual se asimilan y construyen conocimientos, capacidades y valores, aplicando metodologías y enfoques educativos multidisciplinarios en el tratamiento del interno.

**Programa de Alfabetización.-** Consiste en el aprendizaje de la lectura, escritura, cálculo matemático básico y el desarrollo de actitudes y valores favorables para el logro de su resocialización de parte del interno estudiante. Se desarrolla en coordinación con el Programa Nacional de Movilización por la Alfabetización (PRONAMA) del Ministerio de Educación.

**Programas de Educación No Formal.-** Consiste en el desarrollo de acciones complementarias a las actividades educativas y como programas estructurados establecidos por el área de educación. Entre ellos pueden ser:

**Programas de Recreación y Deportes,** con el apoyo del Instituto Peruano del Deporte, a través de un Convenio de Cooperación Interinstitucional.

**Programas de Danzas y folklore,** con el apoyo con la Biblioteca Nacional, el Instituto Italiano de Cultura, etc.

**Programa de Educación para la Salud.** Entre ellas figuran charlas para la prevención del consumo de drogas, el VIH, enfermedades infectocontagiosas, etc.

**Programa de Educación Ambiental,** con el apoyo de la Universidad Agraria La Molina y el Ministerio del Ambiente.

**Programa de Actividades Artísticas.** Entre ellas: el teatro, las artes literarias, los concursos de poesías, las escenificaciones, dramatizaciones, mimos.

## - **Educación básica alternativa (EBA)**

Se brinda Educación Básica Alternativa a los internos jóvenes y adultos en los niveles de primaria y secundaria de adultos a los internos estudiantes como una modalidad de la etapa de educación básica, equivalente a la Educación Básica Regular

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

en calidad y logros de aprendizaje con énfasis en la preparación para el trabajo y el desarrollo de capacidades empresariales.

## **Educación técnico productiva (ETP)**

Se brinda Educación Técnico Productiva a los internos en las diferentes especialidades y opciones ocupacionales; entre las principales figura carpintería, confecciones textiles, confección de calzado, sastrería, electricidad, manualidades, electrónica, artesanía, cocina, estructuras metálicas, y tejido a máquina entre otros.

## **Instituciones y programas educativos a nivel nacional**

En 50 establecimientos penitenciarios a nivel nacional se desarrollan actividades educativas; esto representa el 70% de los establecimientos penitenciarios existentes. En dichos establecimientos penitenciarios funcionan 30 Centros de Educación Técnico Productiva, 10 Centros de Educación Ocupacional, 7 Centros de Educación Básica Alternativa, 2 Instituciones Educativas de Adultos, 1 Institución Educativa Inicial y 8 Programas de Alfabetización distribuidos a nivel nacional. La cobertura educativa no alcanza a la totalidad de los establecimientos penitenciarios (71), por diversos factores como son: falta de infraestructura y espacios físicos, carencia de personal docente, etc.

## **Personal del área educativa a nivel nacional**

El personal del área educativa es responsable de ejecutar las actividades y proyectos en las instituciones y programas educativos que funcionan en los establecimientos penitenciarios del país. Están conformados por:

- 178 empleados de carrera del Instituto Nacional Penitenciario con formación pedagógica en educación básica y otros con capacitación adicional en diversas áreas técnicas.
- 245 personas del Ministerio de Educación, en cumplimiento al Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional suscrito entre ambas instituciones.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

- Personal de apoyo de otras Instituciones que vienen actuando en las actividades de capacitación a través de convenios de cooperación.

### 3.3.3 Asistencia legal

Los Abogados del Servicio de Asistencia Legal de los Establecimientos Penitenciarios realizan a favor del interno las siguientes funciones:

Asesoría jurídica.

- Difunde los alcances de la normatividad en materia penal, procesal penal y de ejecución penal, mediante charlas, talleres y otros medios.
- Apoyo en la organización y tramitación de expedientes de beneficios penitenciarios.
- Evalúa y emite informes jurídicos sobre: beneficios penitenciarios, traslados, gracia presidencial y cómputo del tiempo redimido y el tiempo efectivo de la pena.
- Elaborar escritos, solicitudes y recursos para su tramitación ante las autoridades correspondientes a petición de los internos.
- Participa en la clasificación y reclasificación de los internos.
- Asume la defensa del interno que no cuenta con capacidad económica para contratar un abogado defensor.
- Asesora a la administración penitenciaria y coordina la prestación del servicio legal gratuito con otras entidades públicas y privadas.



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## 3.3.4. Asistencia social

El trabajo social penitenciario es una disciplina de las ciencias sociales, enmarcada en la política penitenciaria, que se basa en el respeto de los derechos humanos y dignidad de la persona que ha quebrantado el ordenamiento legal; el quehacer profesional está orientado al logro de un cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas que promueve la resocialización del interno y la prevención del delito, mediante una metodología de intervención profesional individual, grupal y familiar.

El tratamiento social en los establecimientos penitenciarios cobra su vital importancia al tener en cuenta que una persona privada de su libertad va a producir un impacto psicosocial en la persona y su entorno familiar, que trae como consecuencia la modificación de la dinámica familiar, constituyendo éste el campo de intervención de los trabajadores sociales del Instituto Nacional Penitenciario, quienes dirigen su accionar en la restitución, mantenimiento y fortalecimiento del vínculo familiar para el logro de la resocialización del interno y la prevención del delito. Por esta razón su trabajo consiste en:

- Elaborar el estudio, diagnóstico y plan de tratamiento social de la población a su cargo, examinando al interno desde una concepción integral, trabajando sus capacidades y potencialidades orientadas a la rehabilitación, reeducación y reincorporación a la sociedad.
- Integrar la junta de clasificación, reclasificación, reubicación y/o reordenamiento en los establecimientos transitorios y establecimientos penitenciarios.
- Efectuar la visita domiciliaria al ingreso del interno al establecimiento penitenciario, lo que permitirá realizar el diagnóstico de su medio socio-familiar, conocer la dinámica de la familia y elaborar un registro de las redes sociales de la comunidad las que constituirán un soporte para su reinserción social. Las mismas que se ejecutarán de acuerdo a la partida presupuestal asignada por comisión de servicio.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

- Reforzar el mantenimiento y coadyuvar a la restitución y fortalecimiento del vínculo familiar del interno, a través de métodos de intervención individual, grupal y/o familiar.
- Brindar tratamiento social a la multiproblemática familiar.
- Desarrollar programas con los internos y sus familiares dirigidos a potenciar sus capacidades asertivas en el manejo sociofamiliar.
- Realizar consejería personalizada al interno buscando la reflexión sobre las actitudes negativas que lo han llevado a delinquir y para que asuma una posición responsable para la integración a su medio socio-familiar.
- Coordinarse permanentemente con los servicios asistenciales de tratamiento, a fin de brindar un tratamiento integral y especializado al binomio interno-familia.
- Orientar a los internos nuevos y su familia; brindando información sobre el régimen de vida en el establecimiento penitenciario y sobre la labor de los servicios asistenciales de tratamiento, con la finalidad de lograr que la familia participe y motive al interno a descubrir y potenciar sus capacidades.
- Diseñar, organizar, ejecutar y evaluar programas de tratamiento social de acuerdo a cada régimen penitenciario.
- Incrementar las terapias familiares que nos permitan tener una visión integral de la problemática familiar orientadas a la solución de la misma con la participación de sus miembros.
- Brindar atención social a los hijos menores de tres años de las internas que se encuentran en los establecimientos penitenciarios y a los hijos de internos que se encuentran en riesgo moral y material.
- Realizar labor educativa de carácter promocional, preventiva, normativa y asistencial.
- Mantener actualizado el expediente social de los internos que contará con el registro de todas las atenciones y acciones de tratamiento recibidas, en el que se observará la fecha, firma y sello del profesional que brindó la atención.
- Efectuar la visita domiciliaria el día de ingreso al establecimiento penitenciario de un presunto menor de edad, a efectos de obtener su partida de nacimiento a través de sus familiares o mediante gestiones en la

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Municipalidad respectiva y coordinar con el área legal para que realice el corte de secuela por minoría de edad en el Juzgado correspondiente.

- Desarrollar programas con la población penal donde se propicie el desarrollo de una cultura de paz y actitudes positivas en el interno, enmarcada en los principios de los Derechos Humanos.
- Efectuar visitas domiciliarias periódicas a los familiares de los internos con el propósito de evaluar la aplicación de los programas familiares, la que permitirá registrar hechos y situaciones que prevalecen en el funcionamiento familiar, brindando el apoyo y las orientaciones correspondientes.
- Canalizar redes sociales de soporte interinstitucional que coadyuven en el tratamiento del binomio interno-familia, así como para canalizar acciones de apoyo al interno de escasos recursos económicos.
- Participar en los equipos multidisciplinarios de los programas de acuerdo a las normas y procedimientos de la política de salud.
- Realizar gestiones, coordinaciones y visitas hospitalarias para la atención de los casos de salud, si la situación así lo amerita.
- Participar como integrante de las comisiones de trabajo convocadas por la superioridad.
- Coordinar y supervisar a las ONGs, congregaciones religiosas, agentes pastorales e instituciones públicas y privadas; y canalizar apoyo para los internos de escasos recursos económicos.
- Emitir informes sociales para beneficios penitenciarios y otros que requiera la autoridad competente, dentro del plazo establecido por ley, fundamentando su apreciación en forma clara, precisa y concluyente.
- Emitir informes estadísticos y narrativos mensuales, señalando limitaciones, logros y sugerencias.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## 3.3.5. Asistencia psicológica

El Sistema Penitenciario Nacional tiene como premisa el reconocimiento jurídico y el respeto a la persona, persiguiendo como objetivo la resocialización del interno a través del tratamiento técnico-científico, fundamentado en las vigentes y modernas teorías que buscan dar solución a la compleja problemática de la conducta humana. Así, el servicio de Psicología como parte fundamental del tratamiento que brinda al interno, realiza una serie de acciones fundamentados en la aplicación de métodos y técnicas acorde a los avances científicos en la actualidad. Su trabajo está amparado en el artículo 92 del Código de Ejecución Penal y en los estatutos del código de ética profesional. Así, entre las actividades que realiza el psicólogo están las siguientes:

- Participa como integrante de la Junta de Clasificación en los Establecimientos Transitorios de Procesados para la clasificación a las personas con mandato de detención ubicándolos según el grado de peligrosidad en el establecimiento penitenciario respectivo.
- Participa como integrante en la Junta de Clasificación a los internos que ingresan al establecimiento penitenciario ubicándolos en el pabellón correspondiente.
- Participa como integrante de la Junta de Clasificación realizando evaluaciones a los internos reclasificándolos según el nivel de progresión o regresión en el tratamiento.
- Participa como integrante de la Junta de Clasificación reubicando a los internos en otros ambientes según el régimen destinado, asimismo reordena a la población penitenciaria según las normas establecidas.
- Entrevista y evalúa a los internos desde que ingresan al establecimiento penitenciario generando su expediente psicológico y realizando el seguimiento respectivo según las acciones realizadas a su favor.
- Aplica pruebas psicológicas para corroborar su impresión diagnóstica inicial.
- Realiza tratamiento a los internos e internas a través de acciones de tipo Individual, Grupal y/o Familiar.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

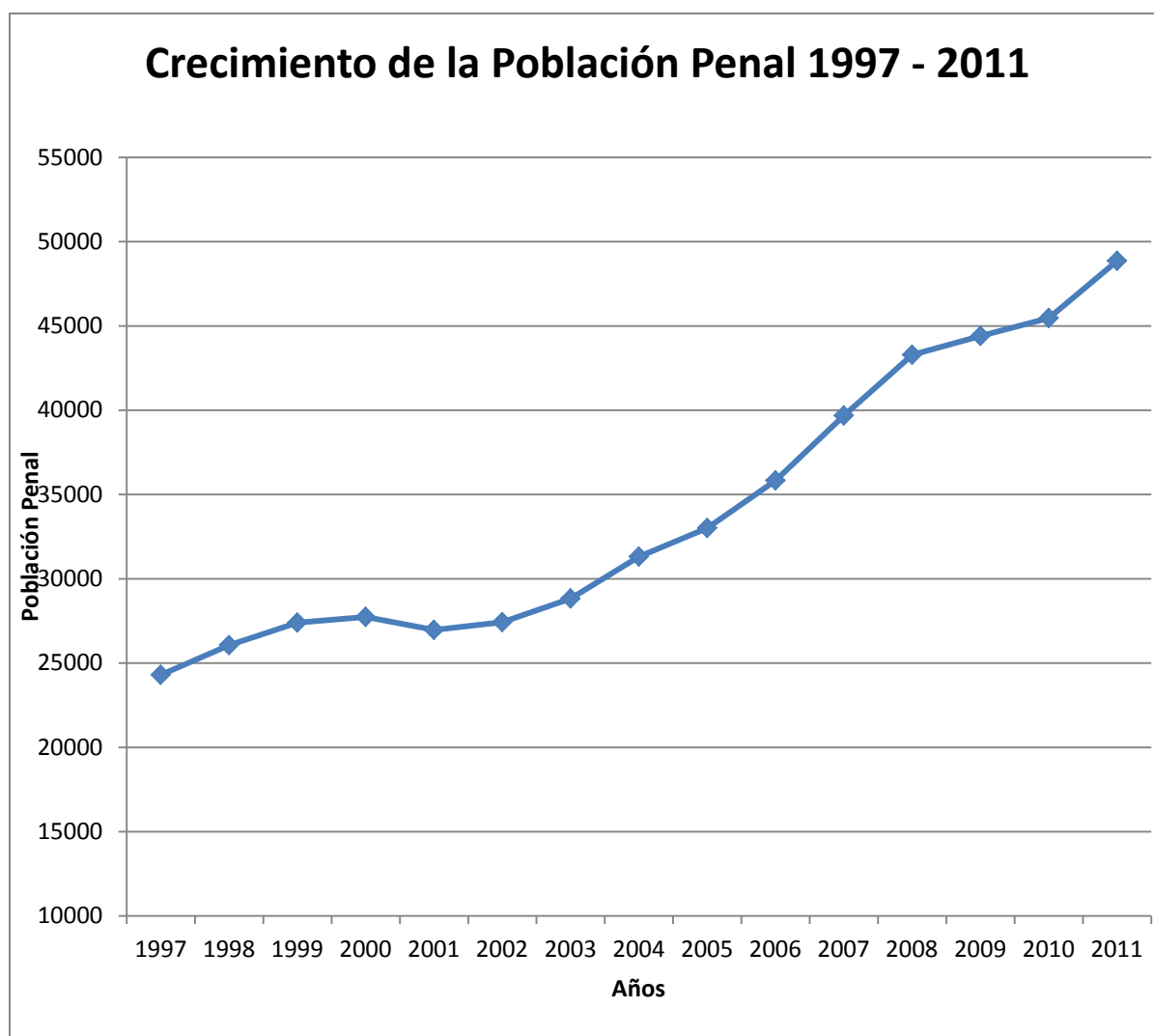
---

- Realiza intervención psicológica a los hijos de las internas menores de tres años que se encuentran en la cuna del establecimiento penitenciario, con la finalidad de brindar estimulación temprana en las áreas psicomotriz, social, emocional, intelectual, lo cual favorecerá a un armonioso desarrollo de su personalidad.
- Aplica técnicas de corte Cognitivo - Conductual.
- Es responsable de la ejecución de los programas de ejercicios básicos con la finalidad de canalizar los niveles de impulsividad y agresividad, estrés, ansiedad y otros generados como producto del encierro.
- Desarrolla actividades complementarias al tratamiento tales como: talleres, videofórum, escuela para padres, dinámicas grupales, etc.
- Motiva a la población penitenciaria en general propiciando su participación a las actividades como: concursos sobre arreglo de su habitación, poesía, y dibujo entre otros.
- Integra el equipo multidisciplinario participando en el desarrollo del Programa de Control de Tuberculosis (PCT) y del Programa de Control de Enfermedades de Transmisión Sexual VIH/SIDA (PROCETSS) con la finalidad de realizar acciones de prevención primaria, secundaria y terciaria según su especialidad.
- Coordina con otras áreas con la finalidad de hacer un trabajo integral e interdisciplinario.
- Transfiere al interno a otras áreas de tratamiento, según la problemática detectada.
- Realiza programas de salud mental.
- Elabora informes psicológicos para Beneficios Penitenciarios, Indultos, Gracias Presidenciales entre otros.
- Realiza investigaciones psicológicas con el objetivo de ampliar sus conocimientos respecto a la realidad penitenciaria.
- Coordina con instituciones públicas y/o privadas con la finalidad de complementar las acciones de tratamiento psicológico realizadas a favor de los internos.

### **3.4. POBLACIÓN PENAL Y SITUACIÓN PENITENCIARIA**

La población penitenciaria hasta julio de 2011 es de 48858 internos, de los cuales 45843 son varones y 3015 son mujeres. Es decir, en el Perú por cada 10000 habitantes hay 173 internos.

La infraestructura penitenciaria se encuentra conformada por un total de 65 establecimientos activos a nivel nacional. La capacidad total de albergue de los establecimientos es de 28689 internos, teniendo en consideración el Nuevo Establecimiento de Tarapoto que a la fecha no cuenta con población y cuya capacidad de albergue es de 628 internos. Con lo ya dicho se puede decir que en las instituciones penitenciarias existe una sobrepoblación de 20169, que representa aproximadamente el 70% de la capacidad actual de estas instituciones.



En la Ilustración se puede observar claramente cómo la tendencia de la población penal es ascendente y que el último año se tuvo un crecimiento del 2.38%.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

## 1. Resumen Estadístico de la población penal: Julio del 2011

Tabla 1: Población penal por situación jurídica y sexo según oficinas regionales	TOTAL GENERAL	TOTAL		PROCESADOS			SENTENCIADOS		
		Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
<b>Población Total</b>	<b>48858</b>	<b>45843</b>	<b>3015</b>	<b>29427</b>	<b>27546</b>	<b>1881</b>	<b>19431</b>	<b>18297</b>	<b>1134</b>
Norte – Chiclayo	<b>6663</b>	6409	254	<b>3185</b>	3072	113	<b>3478</b>	3337	141
Lima – Lima	<b>25585</b>	23848	1737	<b>18300</b>	17127	1173	<b>7285</b>	6721	564
Sur – Arequipa	<b>1994</b>	1841	153	<b>637</b>	571	66	<b>1357</b>	1270	87
Centro Huancayo	<b>4404</b>	4104	300	<b>2210</b>	2021	189	<b>2194</b>	2083	111
Oriente – Pucallpa	<b>3360</b>	3152	208	<b>2209</b>	2068	141	<b>1151</b>	1084	67
Sur Oriente- Cusco	<b>2448</b>	2285	163	<b>956</b>	863	93	<b>1492</b>	1422	70
Nor Oriente – Sn Martin	<b>3186</b>	3078	108	<b>1426</b>	1377	49	<b>1760</b>	1701	59
Altiplano – Puno	<b>1218</b>	1126	92	<b>504</b>	447	57	<b>714</b>	679	35



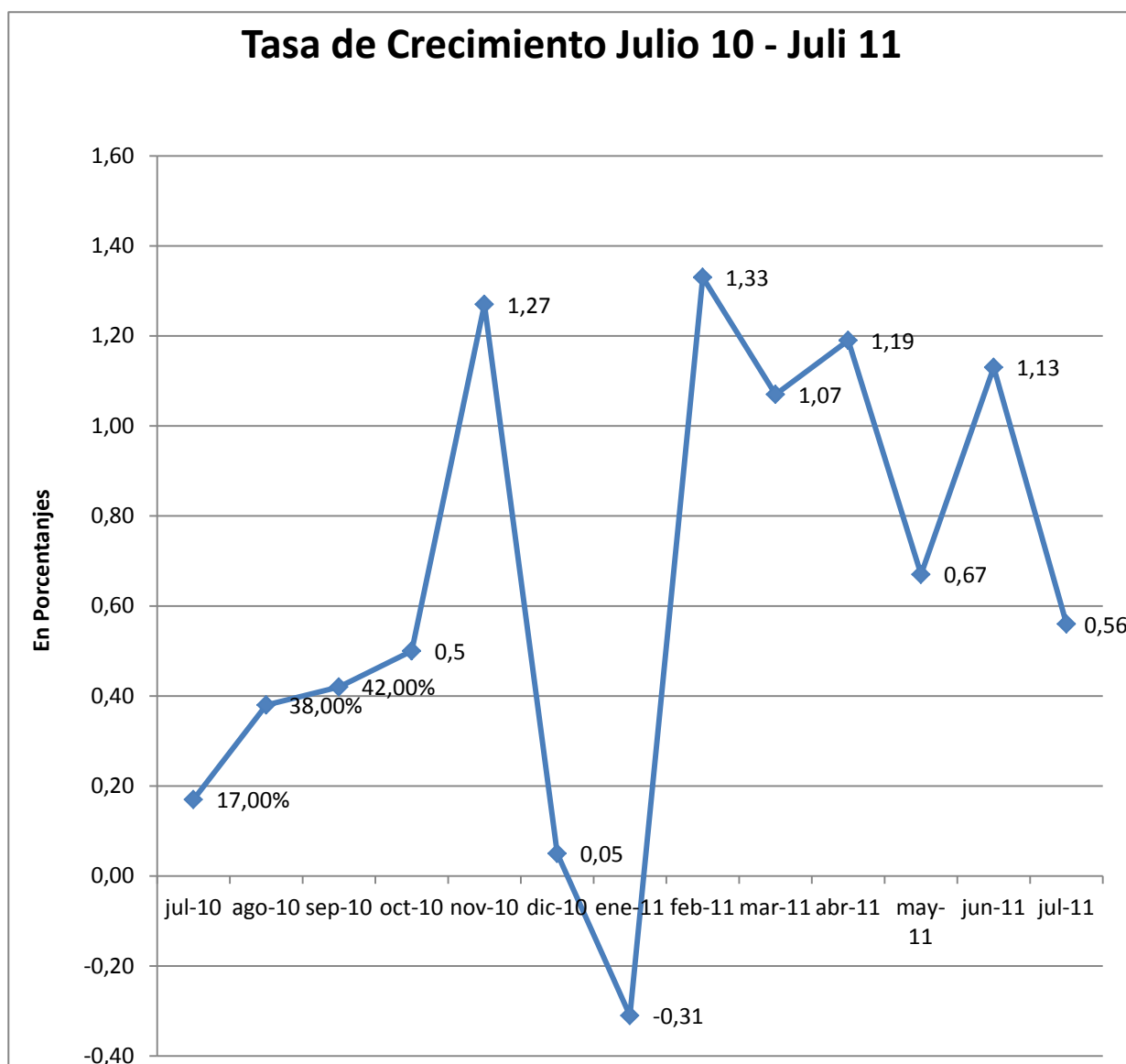
## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

OFICINAS REGIONALES	TOTAL GENERAL	TOTAL		PROCESADOS			SENTENCIADOS		
		Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
<b>Total población penal</b>	<b>48858</b>	<b>45843</b>	<b>3015</b>	<b>29427</b>	<b>27546</b>	<b>1881</b>	<b>19431</b>	<b>18297</b>	<b>1134</b>
Tráfico ilícito drogas	<b>12624</b>	10702	1922	<b>7966</b>	6793	1173	<b>4658</b>	3909	749
Robo agravado	<b>14149</b>	13888	261	<b>9280</b>	9095	185	<b>4869</b>	4793	76
Terrorismo	<b>663</b>	589	74	<b>314</b>	288	26	<b>349</b>	301	48
Otros delitos	<b>21422</b>	20664	758	<b>11867</b>	11370	497	<b>9555</b>	9294	261

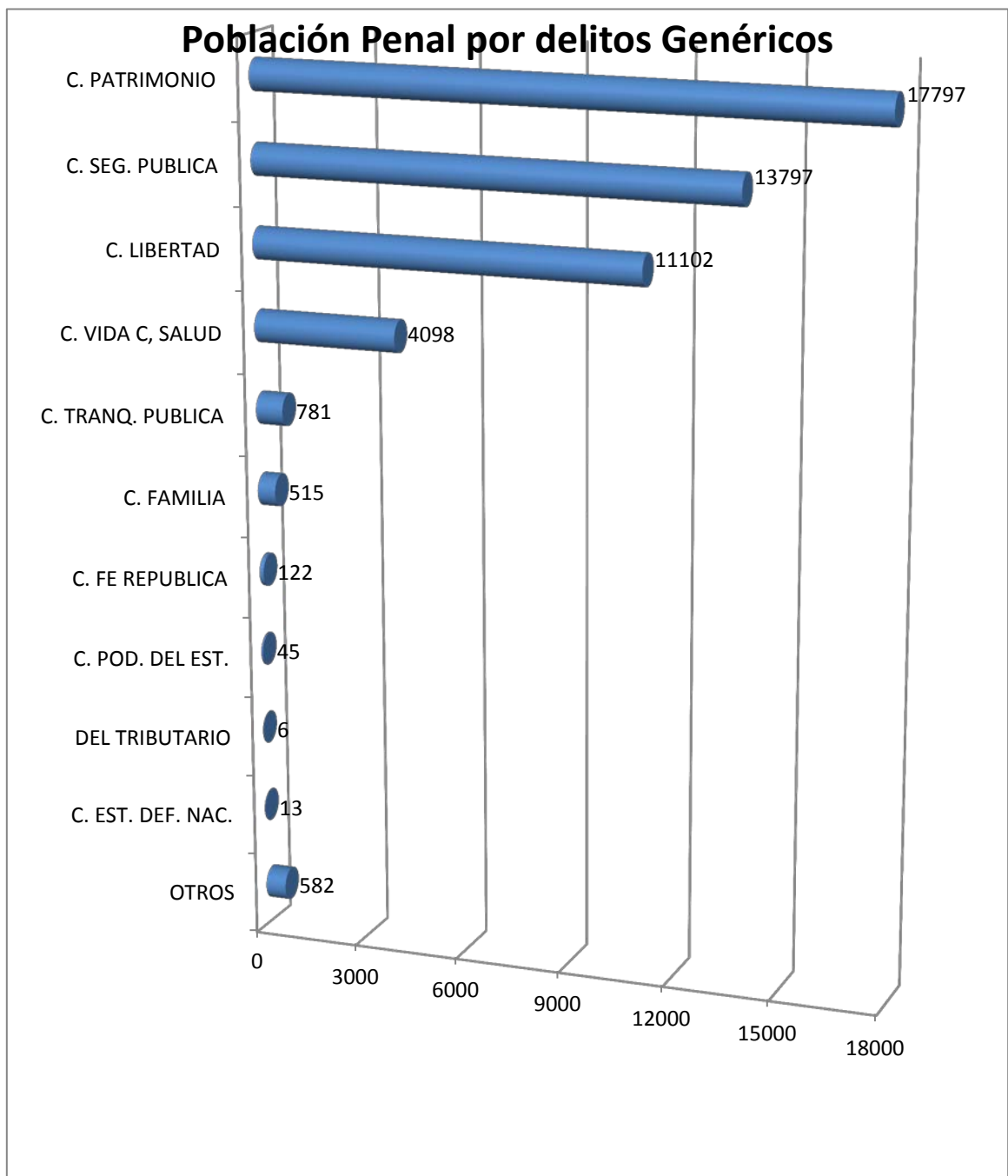
## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

La tasa de crecimiento de la Población Penal es de 0.56% para el presente mes de julio 2011, notándose un moderado incremento en relación con el mes de julio del 2010



*Mapa Regional: Ubicación de los Establecimientos Penitenciarios en las respectivas Oficinas Regionales.*





# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

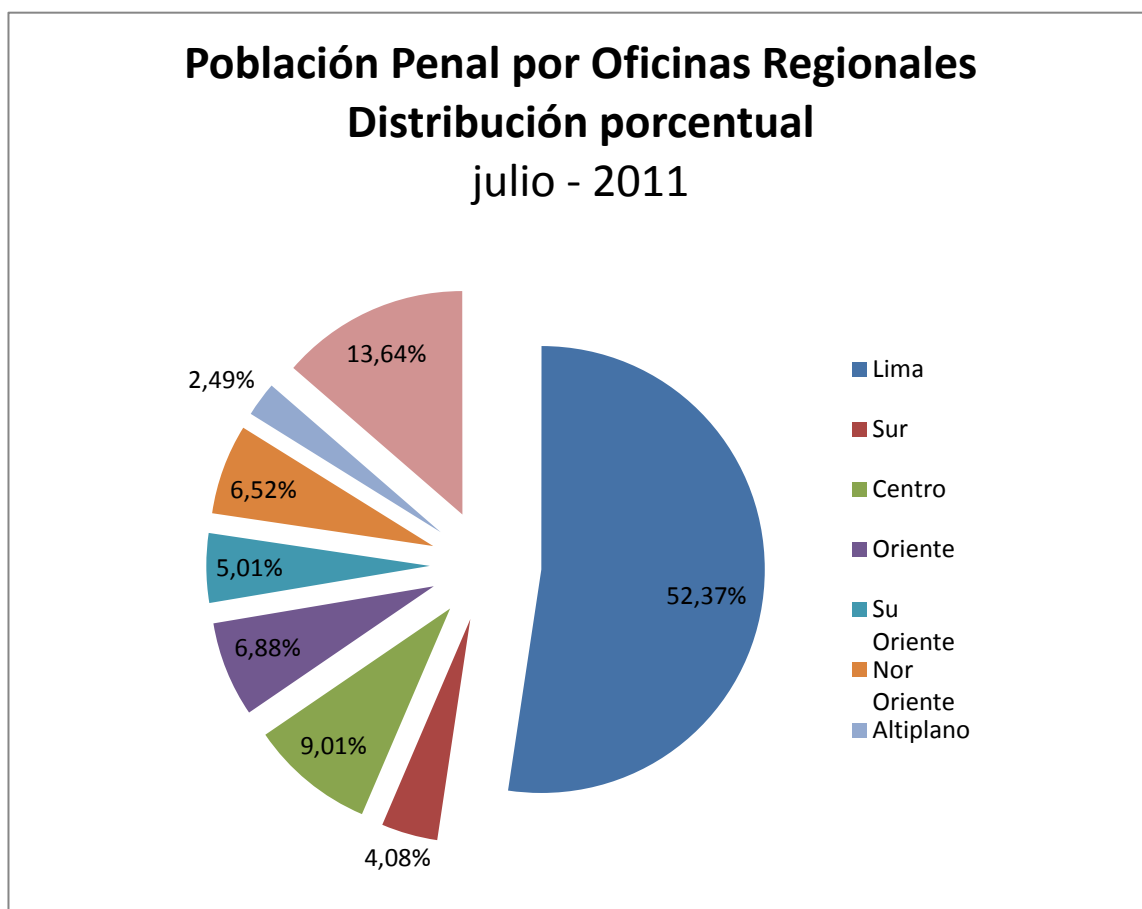
## Población Penal por Situación Jurídica

La Población Penal de Procesados en el mes de Julio de 2011 es del 60.23%, y de sentenciados sólo del 39.77%. A continuación se expone la tabla que indica el porcentaje según la variable sexo.

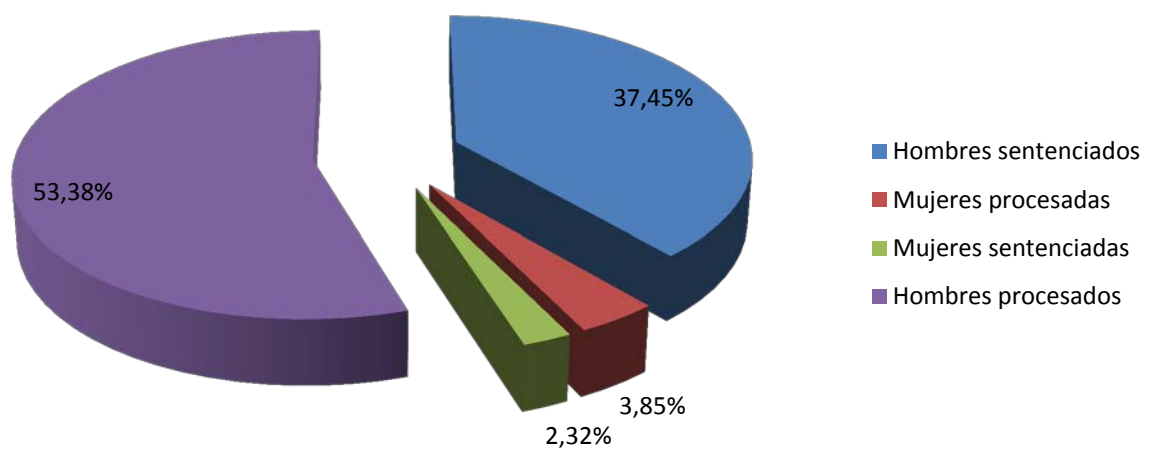
OFICINAS REGIONALES	TOTAL GENERAL	TOTAL		PROCESADOS			SENTENCIADOS		
		Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
<b>Total General</b>	<b>100.00</b>	<b>93.83</b>	<b>6.17</b>	<b>60.23</b>	<b>56.38</b>	<b>3,85</b>	<b>39,77</b>	<b>37,45</b>	<b>2,32</b>
Chiclayo	<b>13,64</b>	13.12	0.52	<b>6.52</b>	6.29	0.23	<b>7.12</b>	6.83	0.29
Lima	<b>52.37</b>	48.82	3.55	<b>37.46</b>	35.06	2.40	<b>14.91</b>	13.76	1.15
Arequipa	<b>4.08</b>	3.76	0.32	<b>1.30</b>	1.16	0.14	<b>2,78</b>	2.60	0.18
Huancayo	<b>9.01</b>	8.40	0.61	<b>4.52</b>	4.14	0.38	<b>4.49</b>	4.26.	0.23
Pucallpa	<b>6.88</b>	6.45	0.43	<b>4.52</b>	4.23	0.29	<b>2.36</b>	2.22	0.14
Cusco	<b>5.01</b>	4.68	0.33	<b>1.96</b>	1.77	0.19	<b>3.05</b>	2.91	0.14
San Martin	<b>6.52</b>	6.30	0.22	<b>2.92</b>	2.82	0.10	<b>3.60</b>	3.48	0.12
Puno	<b>2.49</b>	2.30	0.19	<b>1.03</b>	0.91	0.12	<b>1.46</b>	1.39	0.07

Esta tabla nos demuestra cómo es la Oficina Regional de Lima la que alberga la mayor parte de la población penal con un 52.37%.

Las ilustraciones que se muestran a continuación ayudan a visualizar la distribución porcentual de la población penal por Oficinas Regionales, teniendo en cuenta su situación jurídica y sexo.



**Poblacion Penal por Situación Jurídica y sexo**  
**Distribución porcentual**  
julio - 2011



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## **Población penal por nivel de instrucción**

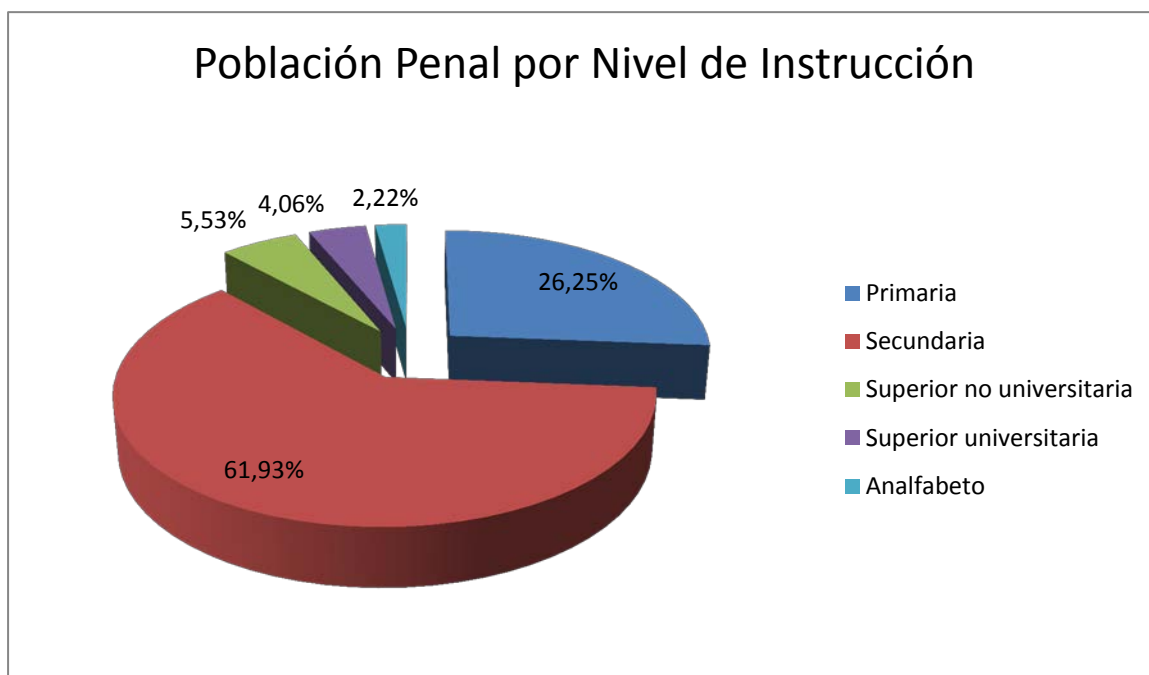
Otro punto que nos llama la atención es que la criminalidad se caracteriza por la marcada incidencia de internos que sólo han cursado los niveles de primaria o secundaria. El 61.93% de los internos tienen nivel de educación secundaria y el 26.26% de los internos tiene sólo la primaria. También los podemos separar entre los internos que tienen nivel superior no universitario y superior universitario, lo cual nos da un 5.53% y 4.05% respectivamente.



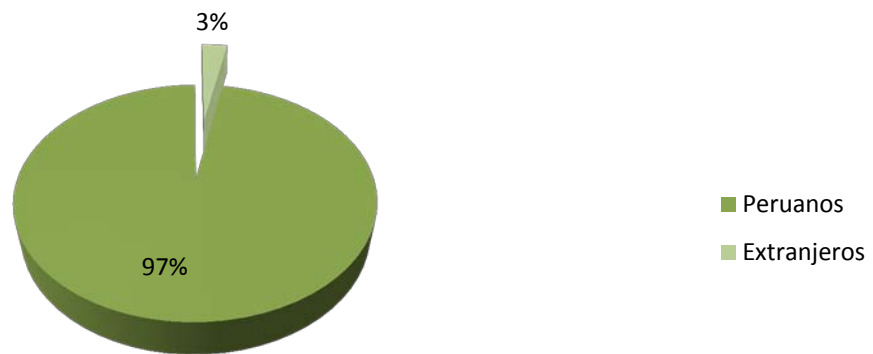
## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

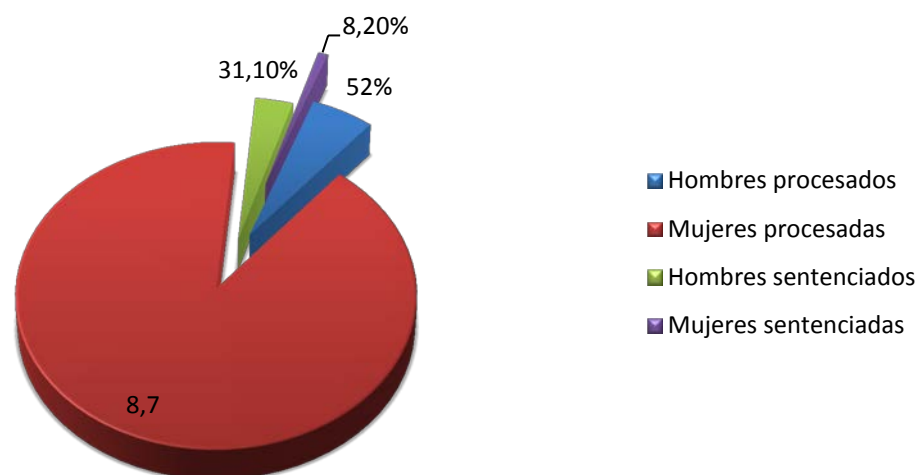
Algo que también debemos resaltar es el porcentaje de la población analfabeta, que alcanza un 2.22% de los internos. Estos datos nos indican la necesidad de orientar una política penitenciaria de readaptación del interno en cuanto a fomentar la educación según las necesidades específicas de cada región.



**Población Penal por Nacionalidad**  
**Distribución porcentual**  
**julio - 2011**



**Población Penal Extranjera por Situación Jurídica sexo**  
**Distribución porcentual**  
**julio 2011**



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## Educación

En julio del 2011 había 10584 internos matriculados en los diferentes cursos; esta cantidad de internos equivale al 22% de la población total (48858).

### INTERNOS MATRICULADOS SEGÚN CONDICIÓN DE EVALUACIÓN POR OFICINAS REGIONALES

OFICINA REGIONAL	POBLACION PENAL	TOTAL MATRICULADOS	APROBADOS	DESAPROBADOS Y/O RETIRADOS
TOTALES	48858	10584	8993	1591
O.R. Norte	6663	820	706	114
O.R. Lima	25585	6709	5573	1136
O.R. Sur	1994	456	383	73
O.R. Centro	4404	454	440	14
O.R. Oriente	3360	751	722	29
O.R. Sur Oriente	2448	441	347	94
O.R. Nor Oriente	3186	757	640	117
O.R. Altiplano	1218	196	182	14

De este grupo de internos estudiosos la mayoría son sólo internos procesados, es decir, no sentenciados, por lo cual podrían salir en libertad.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Se cuenta con un total de alumnos matriculados de los cuales el 47% está sentenciado, y por lo tanto pueden redimir su pena por el estudio, mientras que el 53% aún está en condición de procesado, por lo que no tiene acceso a redención de pena, pero sí es válido que utilice la constancia de estudios para poder redimir la pena en el momento de ser sentenciado.



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## **Medio Libre**

El tratamiento en el Medio Libre se realiza con internos que egresan de los establecimientos penitenciarios con beneficios de semilibertad o liberación condicional, y también con las personas que han sido sentenciados a penas limitativas de derechos.

### **a. Penas limitativas de derechos**

El INPE cumple con la atención de las personas sentenciadas a Penas Limitativas de Derechos de acuerdo a lo que establece el Código de Ejecución Penal en los artículos 119 al 124. Estas sentencias pueden ser:

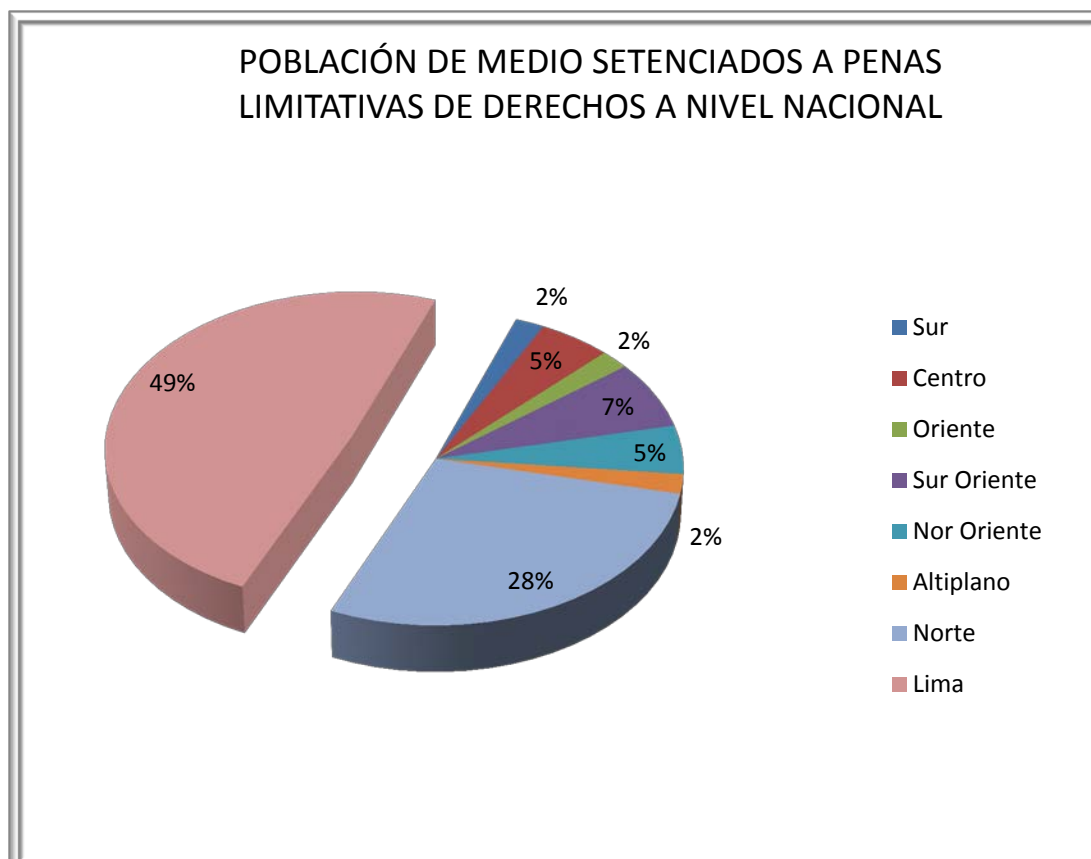
- a) Prestación de servicios a la comunidad: el sentenciado es obligado a realizar trabajos gratuitos para beneficio de la comunidad y los realiza en una entidad receptora, ya sea instituciones públicas o privadas. La administración penitenciaria es quien elige el lugar donde el sentenciado realizará este trabajo, y para ello es preciso tener en cuenta su edad, estado de salud, ocupación y lugar de domicilio.
- b) Limitación de días libres: el sentenciado es obligado a recibir orientación psicológica y/o educativa, lo que significa que los días libres como los sábados, domingos y feriados tendrá que asistir a esta orientación, puede recibir la orientación en los establecimientos organizados de la penitenciaría, o puede recibirlos en entidades receptoras que brinden apoyo educativo.

Al mes de julio de 2011, 3704 sentenciados a penas limitativas fueron controlados por el Sistema Penitenciario Nacional. La mayor parte de estos sentenciados se encuentra en la Oficina Regional de Lima.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Este grafico nos muestra porcentualmente la cantidad de sentenciados que hay en cada una de las Oficinas Regionales. Como se puede examinar, las de mayor concentración son Oficina Región Lima y Oficina Región Norte



## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

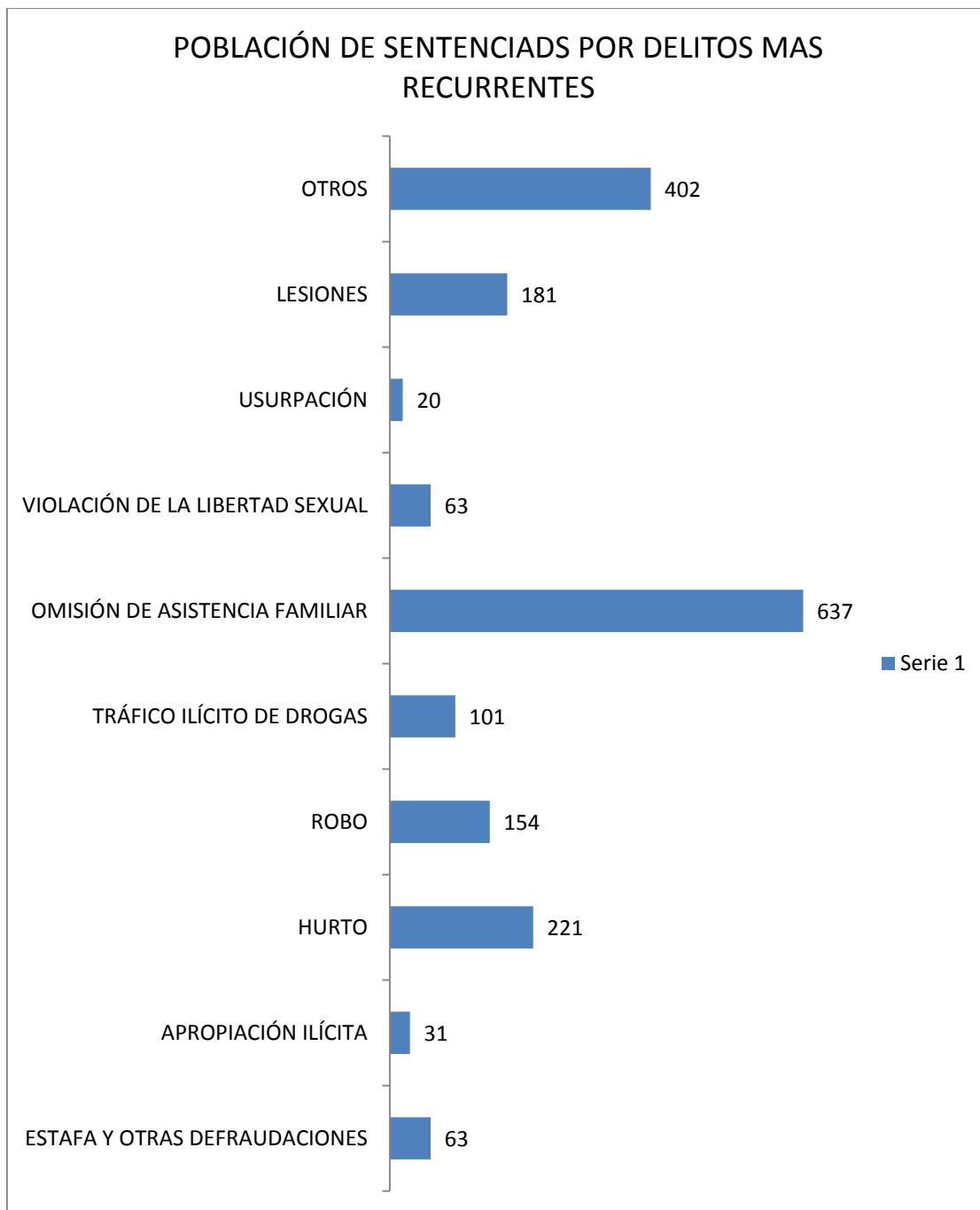
La población en seguimiento era de 1408 sentenciados mientras que la población pasiva es de 2141 sentenciados.

### POBLACIÓN ARCHIVO DEFINITIVO SEGÚN MOTIVO DE ARCHIVAMIENTO

POBLACION	TOTAL	PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD					LIMITACIÓN DE DIAS LIBRES				
		TOTAL	DELISTOS		FALTAS		TOTAL	DELITOS		FALTAS	
			HOM	MUJ	HOM	MUJ		HOM	MUJ	HOM	MUJ
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>111</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Pena cumplida	43	43	13	0	12	18	0	0	0	0	0
Revocatoria	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Prescripción	26	26	3	0	12	11	0	0	0	0	0
Fallecido	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Cambio de jurisdicción	2	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Otros	37	37	8	0	23	6	0	0	0	0	0

Se observa cómo este mes pasaron a archivo definitivo 111 sentenciados, que han cumplido sus diversas penas por uno u otro motivo.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

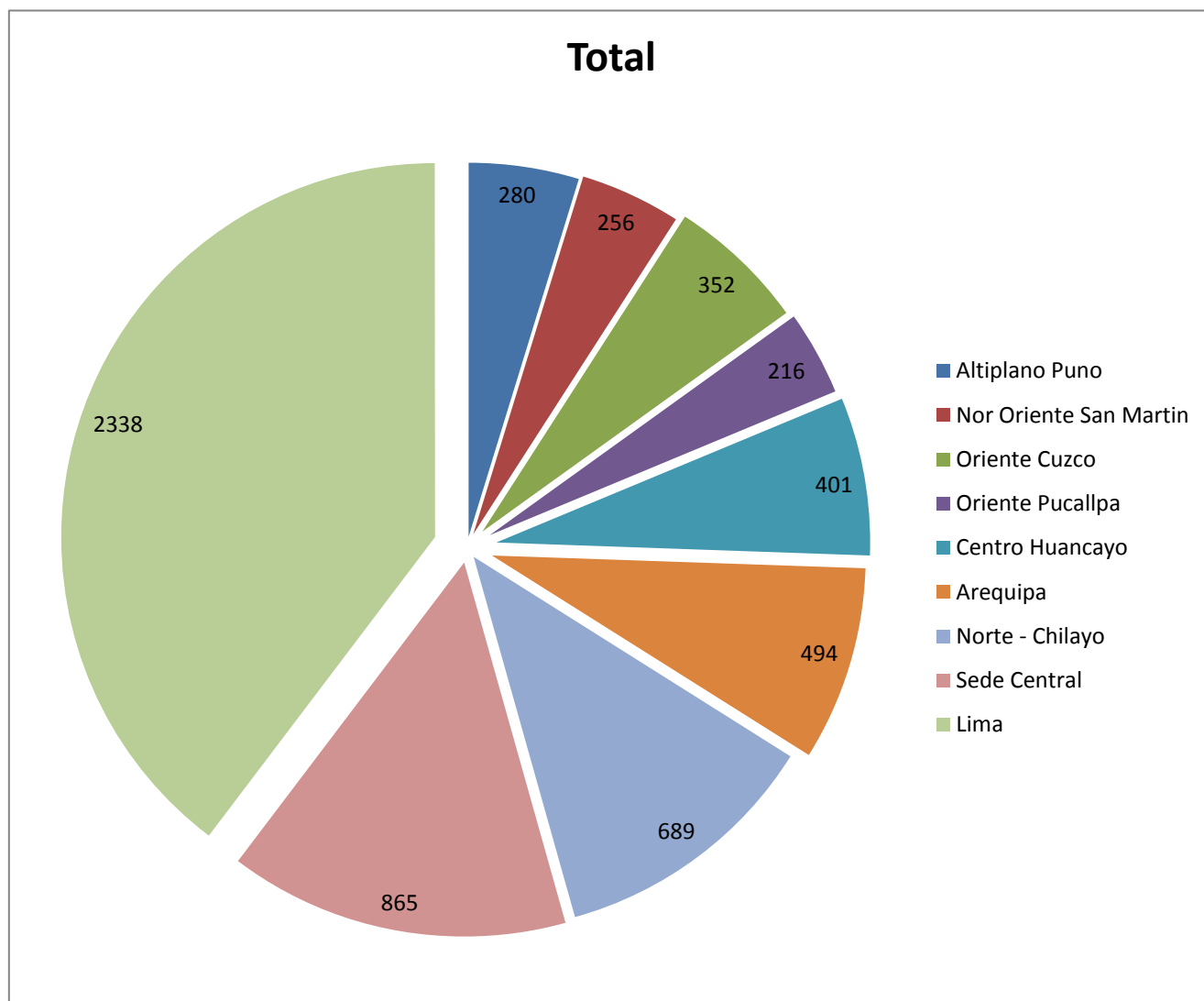




## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

Interpretando el gráfico podemos decir que las personas sentenciadas a penas limitativas de derechos en su mayoría son sentenciadas por la “Omisión de asistencia familiar”. En segundo y tercer lugar tenemos al Hurto y a las Lesiones respectivamente.

Total **5891**



## **II.- INVESTIGACIÓN**

**4.- PROBLEMA: LA SALUD LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DE  
INSTITUCIONES PENITENCIARIAS**

## **4.1. EL BURNOUT Y OTRAS VARIABLES PSICOSOCIALES ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA ORGANIZACIÓN PENITENCIARIA**

Derivado de las reflexiones del primero de los capítulos de esta Tesis, se puede definir la Psicología Penitenciaria como aquella rama de la Psicología Jurídica que se ocupa de las acciones de evaluación, tratamiento y resocialización de las personas reclusas en instituciones penitenciarias, recayendo sobre ella una gran parte de la responsabilidad de la ejecución del tratamiento penitenciario.

Señala Clemente (1997) cómo otras áreas que deberían ser de igual importancia en el trabajo de las y los psicólogos son las relacionadas con la aplicación de la Psicología de las organizaciones en el campo penitenciario, tales como la selección y entrenamiento de recursos humanos, la identificación e intervención sobre las variables que influyen en el estrés laboral y en la satisfacción con el trabajo, así como en otros temas relevantes como el de la cultura y clima organizacionales. Y si alguien tiene alguna duda acerca de si estas áreas pertenecen al ámbito particular de la Psicología Jurídica, se puede argumentar lo siguiente: uno de los fines primordiales de las penas privativas de libertad y del encierro es evitar que la persona vuelva a cometer un delito o se evada de su presencia en ciertos procesos judiciales. Ahora bien, el denominado tratamiento penitenciario está a cargo de profesionales de diversas disciplinas, y éstos, como trabajadores que son, están expuestos a problemáticas como el estrés laboral, la insatisfacción con el trabajo, la tendencia al absentismo o al cambio de puesto de trabajo. Si estas problemáticas afectan a los empleados de prisiones, ello se va a reflejar en el interés, motivación y esfuerzo que pongan en el tratamiento penitenciario, lo cual a su vez va a reflejarse en una u otra forma en la población penitenciaria.

Por ello, la Psicología Penitenciaria puede beneficiarse de las contribuciones que la Psicología de las Organizaciones puede hacer para mejorar la gestión de los centros carcelarios y penitenciarios, incidiendo en la calidad de vida de empleados e internos. Es así como los resultados de la investigación sobre temas como el burnout –síndrome de quemarse en el trabajo- o el compromiso con el trabajo –job engagement- pueden ser

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

analizados en estas instituciones, de forma que se logre cambiar la imagen de la cárcel como un lugar tan particular que pareciera que no es posible aplicar las aportaciones de distintas ramas de la Psicología.

Distintas variables pueden afectar el bienestar psicológico, la calidad y eficacia del desempeño laboral de las personas que trabajan en las organizaciones en general y en las instituciones penitenciarias en particular, entre ellas el estrés laboral en la forma del síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) La relevancia de analizar esta temática es subrayada por la relación encontrada entre estrés laboral y bajas laborales (Pollán y Gábari, 2000), enfermedades coronarias (Salvador y González-Bono, 1995), absentismo (Weisberg, 1994), conflictos de pareja (Jackson y Maslach, 1982) y también, sin ser menos importante por citarlo en último lugar, el uso y abuso de la fuerza (Kop et al., 1999), todo lo cual puede redundar en un trato inadecuado a los reclusos, aunque, como lo resalta el estudio de Pollack y Singler (1998) no siempre se han encontrado niveles preocupantes de estrés en empleados de prisiones.

La investigación formulada por Maslach y Jackson (Maslach y Jackson, 1981, Maslach y cols., 2001) contempla la estructura de este síndrome en tres componentes: agotamiento emocional, despersonalización-cinismo y sentimiento de realizarse personalmente en el presente. Lo que sí parece claro dentro de las distintas conceptualizaciones del síndrome de quemarse laboralmente es considerarlo como una reacción a determinados estresores laborales mediada por factores psicosociales dentro de los cuales el denominado "compromiso con el trabajo" pueda ser considerado un sentimiento de logro profesional, una forma de afrontamiento de los desafíos y dificultades laborales, de manera que cuando este compromiso con el trabajo fuera bajo, sería más probable desarrollar los síntomas del burnout.

Por lo demás, la literatura también se ha ocupado de identificar los estresores laborales que contribuyen a generar burnout o alguno de sus componentes –por ejemplo, estresores más asociados al cansancio emocional-, y otras variables organizacionales e individuales, así como de cuantificar la intensidad de la influencia o de la relación de estas variables con el burnout. Así, en el ámbito de las organizaciones se ha señalado el clima organizacional, la satisfacción laboral, la autoeficacia, el conflicto de roles, la ambigüedad de rol, la sobrecarga laboral, la intensidad horaria o el sentido de

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

coherencia, por citar algunos, anotando que algunas de ellas pueden ser vistas tanto como variables que contribuyen al burnout como variables influidas por éste, como la satisfacción laboral o el clima organizacional.

Ya en el ámbito concreto de las instituciones penitenciarias, algunas variables que son relevantes en un análisis desde una perspectiva organizacional son las relativas a características ambientales-arquitectónicas, a las normas de administración de los establecimientos -régimen penitenciario, al organigrama, a los procesos de comunicación, participación y toma de decisiones, liderazgos, a las características de la población reclusa, a las categorías del personal penitenciario y a la formación que se les da. Variables analizadas en estas instituciones –y en las policiales- se ha resaltado el antagonismo percibido en la comunidad -lo cual puede conducir al cinismo-, la percepción de resultados pobres –como percibir que los delincuentes salen y entran de nuevo en la cárcel-, el grado de apoyo y reconocimiento percibido en los superiores –por ejemplo, un carácter aversivo de supervisión, que atiende sólo a los déficits y errores y nunca a los aciertos y esfuerzos-, la peligrosidad del trabajo –por ejemplo, los funcionarios de vigilancia en los que los internos proyectan su enojo por el encierro-, la existencia de reglas obsoletas, el elevado número de personas a atender, careciendo de los suficientes recursos, la falta de guías claras para realizar el trabajo o la antigüedad en el mismo.

También, según el tipo de cargo, el funcionario de prisiones puede exponerse a estresores particulares. Por ejemplo, los funcionarios de vigilancia tienen habitualmente mayor riesgo de sufrir agresiones y de verse atrapados en motines, además de que son los encargados de enfrentar y reprimir estas situaciones. No es raro así que cuando en un centro penitenciario se está preparando un enfrentamiento armado o un motín, los mismos internos intenten avisar o proteger a aquellos funcionarios o voluntarios que respetan. Muchas veces los psicólogos y trabajadores sociales tienen una mejor imagen ante los internos que otros empleados, y situaciones como los motines o las peleas en las prisiones fácilmente conducen a muertes y episodios de crueldad que pueden dejar un importante impacto psicológico en quienes los viven.

Pero también estos psicólogos y trabajadores sociales pueden enfrentarse a estresores particulares como el dolor humano –conocer historias de sufrimiento y de abusos-,

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

exponerse a la maldad, a crímenes horrendos –violaciones sexuales, asesinatos- ante los cuales el profesional debe sobreponerse y mostrarse empático con el interno-, la ambigüedad de rol -¿quién es el cliente del psicólogo penitenciario?- y también la agresividad de los internos –reacciones de un interno a un informe desfavorable a apoyar un permiso de salida-.

Por otro lado, por supuesto que además de los estresores laborales el funcionario de prisiones también recibe gratificaciones en su trabajo, y una de ellas puede ser simplemente estar trabajando en aquello que le gusta y en lo que eligió formarse, o lograr pequeños éxitos cotidianos –como salvar la vida de un interno que presenta riesgo de suicidio-, o lograr evitar que la cárcel dañe al interno más de lo que ya viene desde la calle, aunque no se consiga mucho en lograr la "reinserción social del recluso". Estas gratificaciones, junto a factores como el apoyo social institucional e informal, los estilos de afrontamiento individuales, el significado dado al propio trabajo –al que contribuye una buena formación de base y una actualización permanente- pueden compensar los aspectos negativos del trabajo. A ello, la comunidad puede contribuir reconociendo el trabajo penitenciario, lo cual muchas veces no sucede por unas u otras razones.

Mientras tanto, el compromiso con el trabajo ha sido considerado recientemente como la antítesis o el proceso complementario al burnout (Maslach y cols., 2001). De acuerdo con estos autores, el compromiso con el trabajo es distinto al compromiso organizacional -que se referiría a una alianza entre el empleado y la organización que proporciona el empleo, con foco en la organización-, a la satisfacción laboral -que se refiere al grado en que el trabajo es un fuente de contenido y realización-, y a la implicación en el trabajo, que es sólo una parte del compromiso con el trabajo. Este, por otra parte, se ha estudiado desde dos perspectivas: para Maslach y su equipo, el compromiso con el trabajo sería la antítesis del burnout, de forma que niveles bajos en burnout corresponderían a niveles altos en compromiso con el trabajo. Para el equipo de Schaufeli, en cambio, el compromiso con el trabajo sería un fenómeno con entidad propia en el ámbito del mundo laboral, y se caracteriza por sentimientos de vigor, dedicación y absorción. Siguiendo a Maslach y cols., (2001), el vigor se refiere a presentar a nivel individual altos niveles de energía y disposición a invertir esfuerzo en el trabajo, la habilidad de no fatigarse fácilmente y persistir pese a las dificultades. La

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

dedicación se refiere a una fuerte implicación en el trabajo de uno, con sentimientos de entusiasmo y de percibir significado en el trabajo que uno realiza, y a un sentimiento de orgullo e inspiración. Por su parte, la absorción se refiere a un estado placentero de inmersión total en el trabajo de uno, en el cual el tiempo pasa rápidamente y uno se siente incapaz de abandonar en lo que está trabajando.

En un estudio se encontró que niveles más altos de compromiso organizacional se asociaban a un clima de apoyo más elevado, a menos conflicto de rol, más autoeficacia profesional y a un efecto de interacción entre autoeficacia profesional con conflicto de rol: cuando el conflicto de rol era bajo, el nivel de compromiso laboral era alto para los sujetos con alta y baja autoeficacia profesional, en cambio, cuando el conflicto de rol era alto, los sujetos con baja autoeficacia profesional puntuaban bastante menos en el compromiso de rol (Grau, Salanova y Peiró, 2000).

Por otro lado, de acuerdo a las definiciones arriba expuestas, el síndrome de quemarse en el trabajo depende más de variables externas al individuo, mientras que el compromiso con el trabajo destaca más disposiciones y variables individuales. Como también se señaló antes, el compromiso con el trabajo puede ser considerado una forma de afrontar las dificultades laborales, y quizá la tercera dimensión del modelo de burnout de Maslach y Jackson (1981), el sentimiento de realizarse profesionalmente sea más bien un reflejo del compromiso con el trabajo que una subdimensión del burnout. Ello es apoyado por los resultados generales de la investigación sobre burnout que encuentran que las variables que influyen o se asocian con el sentimiento de realizarse en el trabajo no son las mismas que las que se relacionan con el cansancio emocional o con la despersonalización (Maslach y Jackson, 2001).

Diferentes valores-preferencias laborales se asocian diferencialmente con cada dimensión del burnout y con el total, y los estilos de afrontamiento también contribuyen a aumentar o amortiguar los síntomas del burnout.

Así, si tomamos estos valores laborales y estilos de afrontamiento como componentes del compromiso con el trabajo, encontramos que un mayor sentimiento de realizarse en el trabajo se asocia positivamente con los valores de:



## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

- Poder desarrollar habilidades, conocimientos y capacidades.
- Sentirse responsable del propio trabajo o de los otros.
- Resolver problemas, alcanzar metas y resultados
- Tener un estilo de afrontamiento más activo y menos evitativo.

En cambio, el cansancio emocional y la despersonalización se asocian positivamente con el deseo de tener autoridad sobre otras personas, y con mostrar más un estilo de afrontamiento evitativo.

Los resultados anteriores muestran que el compromiso con el trabajo es algo más que simplemente bajos niveles de burnout y muestra la importancia de incentivar a través de la formación académica primero y después por parte de la misma organización una serie de valores que ayuden a que el empleado de prisiones revalorice y dé significado a las tareas que realiza desde la posición que ocupa en el organigrama.

Aunque es cierto que hay diferencias en el interés, utilidad o provecho que se pueden extraer de distintas tareas, y de que hay puestos que tienen más posibilidades de introducir variaciones, creatividad y de combatir la rutina, el trabajador casi siempre puede valorar más lo que hace, y a ello ayuda sin ninguna duda el reconocimiento que la institución y la sociedad den a los funcionarios penitenciarios, sin dejar en último lugar a los que realizan las tareas menos gratificantes. También la actualización profesional y la capacitación permanente son útiles, además de para gestionar e intervenir con mejores resultados en las prisiones, para ayudar en esta revitalización, asunción de responsabilidad y planteamiento de nuevos desafíos y metas en el tratamiento penitenciario.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## 4.2. OBJETIVOS, PROBLEMA E HIPÓTESIS

Esta investigación pretende estudiar la salud laboral de los trabajadores peruanos de instituciones penitenciarias. Dentro de este objetivo general, específicamente se han seleccionado algunas áreas en las que se presume que dicha salud laboral puede estar más afectada, como es el burn-out, la satisfacción que experimenten dichos trabajadores en su puesto de trabajo, el tipo de interacción que implica su trabajo con las relaciones familiares, y hasta qué punto su trabajo les implica una tensión debido a la posible ambigüedad o incluso conflicto de rol. Para la realización de la misma no se ha seleccionado ningún grupo de control, ya que no se ha encontrado un grupo de comparación que presentara características similares. Sin embargo, sí se pretende realizar una comparación interna, en función del tiempo que lleven trabajando en la institución penitenciaria.

Se plantean por lo tanto los siguientes problemas de investigación:

- ✓ ¿Cuál es el grado de manifestación del síndrome de estar quemado en los trabajadores de instituciones penitenciarias peruanas, tanto de manera global como en sus respectivos componentes?
- ✓ ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral que manifiestan los trabajadores de instituciones penitenciarias peruanas?
- ✓ ¿Hasta qué punto los trabajadores de instituciones penitenciarias peruanas manifiestan tener problemas para la compaginación de su vida laboral con la familiar?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de ambigüedad y de conflicto de rol que manifiestan los trabajadores de instituciones penitenciarias peruanas?
- ✓ ¿Existirán diferencias en satisfacción laboral, síndrome de estar quemado, existencia de problemas en la compaginación de su vida laboral y familiar, y niveles de ambigüedad y conflicto de rol en los trabajadores de instituciones penitenciarias peruanas en función del tiempo que lleven en su puesto de trabajo?

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Se crearon, para responder a estos problemas de investigación, las siguientes hipótesis:

- ✓ Los trabajadores de instituciones penitenciarias manifestarán un nivel elevado de síndrome de estar quemado.
- ✓ Los trabajadores de instituciones penitenciarias manifestarán niveles bajos de satisfacción laboral.
- ✓ Los trabajadores de instituciones penitenciarias manifestarán un nivel bajo de compaginación laboral y familiar.
- ✓ Los trabajadores de instituciones penitenciarias manifestarán bajos niveles de ambigüedad y conflicto de rol, debido a que se trata de una muestra de trabajadores que realizan labores de custodia.
- ✓ Los trabajadores de instituciones penitenciarias que lleven más tiempo desempeñando su trabajo manifestarán mayor síndrome de estar quemados, menor satisfacción laboral, mayores problemas de conciliación entre la vida laboral y la familiar, y un mayor nivel de ambigüedad y de conflicto de rol, en comparación con los trabajadores que lleven menos tiempo desempeñando su ocupación.

## **5.- MÉTODO**

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## 5.1. PARTICIPANTES

Se intentó acceder a la mayor cantidad posible de trabajadores de instituciones penitenciarias, realizándose dicha recogida de información entre Julio de 2011 y Enero de 2012. En dicho periodo temporal se recogieron 547 cuestionarios, número muy elevado dado que muchas de las personas poseen poco tiempo para acceder a colaborar en la investigación, y que se recogió información sin limitación de todas las prisiones del país. La población total de trabajadores de instituciones penitenciarias en el Perú es de 5985, por lo que la muestra se aproxima al 10% del total.

Se trata de una muestra de tipo incidental, no probabilística, si bien se considera altamente representativa.

Dado que la gran mayoría de los trabajadores son varones, dicho hecho se manifestó en la muestra seleccionada, como se puede verificar en la Tabla 1:

**Tabla 2: Distribución de los participantes en función de la variable sexo.**

<b>Sexo:</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Masculino</b>	480	87.75
<b>Femenino</b>	59	10.79
<b>No responde</b>	8	1.46
<b>Total</b>	547	100.00

## 5.2. VARIABLES

Las variables seleccionadas para el desarrollo de la investigación fueron las siguientes:

- ✓ Manifestación del síndrome de estar quemado. En concreto, se pretendió recoger información de tres componentes: factores, síndrome y consecuencias.
- ✓ Ambigüedad de rol.
- ✓ Conflicto de rol.
- ✓ Satisfacción laboral.
- ✓ Interacción negativa trabajo – familia.
- ✓ Interacción negativa familia – trabajo.
- ✓ Interacción positiva trabajo – familia.
- ✓ Interacción positiva familia – trabajo.
- ✓ Tiempo de permanencia en el puesto de trabajo

Salvo la última de las variables, todas fueron consideradas dependientes. La última se consideró como variable causa.

## 5.3. INSTRUMENTOS

Para la realización de la recogida de datos de la presente investigación se utilizaron una serie de cuestionarios, que se especifican a continuación:

### Cuestionario Breve de Burnout (CBB).

Este cuestionario ha sido creado por Moreno, Bustos, Matallana y Miralles (1997), bajo la idea de ofrecer una alternativa al habitual cuestionario de Maslach, el MBI (véase, por ejemplo, Maslach y Jackson, 1981). Para ello los autores citados contaron con una muestra de 145 profesores de diversos colegios de la Comunidad de Madrid. El instrumento consta de 21 ítems y posee tres factores: antecedentes del burn-out (que se refiere específicamente a características de la tarea, tedio y organización), factores del síndrome (que expresa la misma idea que la recogida originalmente por Maslach) y consecuencias del burn-out (consecuencias físicas, sobre el clima familiar, y rendimiento laboral). La fiabilidad, obtenida mediante el índice alfa, expresa valores entre .82 y .34, mientras que los datos originales de Maslach oscilan entre .79 y .43 (es preciso destacar que la escala de despersonalización siempre obtuvo resultados bastante bajos de fiabilidad. La escala en su conjunto obtuvo una fiabilidad de .74, frente a .79 de la escala de Maslach. Realmente la escala breve propuesta se corresponde en el mismo orden con los tres factores de Maslach: realización personal, cansancio emocional, y despersonalización. Salvo la determinación de la estructura factorial, el CBB no posee otras pruebas de determinación de la validez.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Cuestionario de cuestiones personales y sociolaborales.

Se trata de unas breves preguntas que sirven para identificar el puesto de trabajo, sus características, así como recoger los datos sociodemográficos del sujeto que responde.

Cuestionario de interacción trabajo y familia (SWING). Relaciona ambiente laboral y personal.

Este cuestionario fue elaborado por Geurts (2001) en su primera versión, autor que desarrolló una segunda versión. Sobre esta versión se realizó una adaptación y validación a poblaciones españolas por parte de Moreno, Sanz, Rodríguez-Muñoz y Geurts (2009), es decir, contando con la misma autora de las dos versiones comentadas. La muestra utilizada en esta versión española fue de 283 profesionales de situaciones de emergencia, sensiblemente inferior a la nuestra. En este trabajo se detectó la existencia de cuatro factores, y especialmente se detectó la necesidad de separar los factores de interacción negativa y positiva.

El cuestionario consta de 22 preguntas, y mantiene las cuatro escalas: interacción negativa trabajo-familia, interacción negativa familia-trabajo, interacción positiva trabajo-familia, e interacción positiva familia-trabajo. El análisis de la fiabilidad de la escala indicó que esta versión española posee una buena consistencia interna, con valores que se situaron entre 0.77 y 0.89. Por otra parte, se encontraron correlaciones significativas entre este cuestionario algunas medidas relativas a aspectos laborales, familiares, así como de bienestar, lo que proporciona apoyo sobre su validez convergente. Por lo tanto, se concluye que esta versión posee propiedades psicométricas adecuadas.



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## Cuestionario de satisfacción laboral.

Para medir la satisfacción laboral se utilizó un cuestionario que compendia el denominado s21/26 de Meliá y Peiró con el s4/82 de los mismos autores. En concreto dicha unión de cuestionarios se puede encontrar en el trabajo de Chiang, Salazar y Núñez (2007). Una de las ventajas de estos cuestionarios es que fueron testados precisamente en poblaciones de instituciones públicas, para medir la satisfacción del servicio público prestado a los ciudadanos. Se utilizó para su validación a sujetos que pertenecían a seis instituciones públicas diferentes, siendo el tamaño total de 547 trabajadores. Se trata de una variable muy centrada en el clima organizacional. El instrumento citado consta de 39 preguntas, y los autores afirman haber obtenido seis factores, así como una fiabilidad muy elevada (entre .80 y .90 en todos los factores). Posee una forma de respuesta tipo Likert de seis puntos, desde muy de acuerdo totalmente en desacuerdo. Se estima también que es un instrumento altamente fiable, y muy adecuado para esta investigación.

## Escala de ambigüedad y conflicto de rol.

Para la medición de ambos conceptos se utilizó la escala de Rizzo, House y Lirtzman. Se trata de una prueba clásica, habiendo utilizado los autores grandes muestras, incluso de empleados públicos, para el cálculo de la fiabilidad y la validez. En concreto, en el caso de la validez, los valores se sitúan siempre en el entorno de .90. La versión española fue obra de Mansilla, y respeta el formato original del instrumento, muy breve: 5 ítems para medir la ambigüedad, y 8 para el conflicto. La forma de respuesta es en formato Likert, en una escala de 1 a 7.

## 5.4. PROCEDIMIENTO

Tras la determinación de las pruebas que se iban a aplicar, se construyó un archivo con todas ellas y se unificaron, de forma que parecieran un solo cuestionario. Se añadió como primera hoja un consentimiento informado, en el que se especificaba el objeto del estudio, se expresaba el compromiso a no desvelar la identidad de la persona respondente, y a utilizar la información de manera estadística y anónima. Se facilitaba también la forma de ponerse en contacto con el autor de esta Tesis para poder revocar el permiso citado, y/o para poder aclarar cualquier tipo de duda.

Dicho cuestionario fue enviado al Instituto Nacional Penitenciario del Perú (INPE) solicitando mediante una carta la correspondiente autorización para poder acceder a los trabajadores. Tras una entrevista personal con las autoridades del INPE, éstas manifestaron su aprobación, y se procedió a contactar tanto con los trabajadores de las respectivas prisiones, como con los que trabajan en servicios centrales. La respuesta fue totalmente positiva, si bien de unos 2000 cuestionarios que se distribuyeron sólo se pudieron recoger 547, es decir, la tasa de respuesta fue de un 25% aproximadamente. En cualquier caso, se pretendía haber obtenido una muestra mínima de 200 personas, por lo que se superaron muy ampliamente las expectativas de este investigador. El método de recogida de cada cuestionario fue personal, contactando con cada trabajador, y se pasaron cuestionarios en todas las prisiones del país.

Una vez recogidos los cuestionarios se procedió a su codificación, primero en una hoja de Excel 2010, y tras hacer una verificación y depuración de los datos, se importó dicho archivo al paquete estadístico SPSS, versión 18. Se verificaron de nuevo los datos mediante la petición inicial de un análisis descriptivo general, y tras la depuración definitiva, se procedió a realizar los análisis tanto descriptivos como inferenciales que se muestran en el apartado de resultados.

## **6.- RESULTADOS**

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## 6.1.- ANÁLISIS PREVIOS: DETERMINACIÓN DE LA FIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS Y PRUEBA DE NORMALIDAD

En primer lugar se determinó si los instrumentos ya detallados poseían suficiente fiabilidad a la hora de poder aplicarse a la población de trabajadores peruanos de instituciones penitenciarias. Se expone, para cada uno de los instrumentos, los resultados obtenidos.

### 6.1.1.- Cuestionario de interacción trabajo y familia (SWING)

Analizaremos los resultados obtenidos para cada una de las escalas que componen este cuestionario.

#### Escala: Interacción negativa trabajo-familia

Exponemos en primer lugar, en la Tabla 2, el número de casos válidos y excluidos que se ha utilizado para el análisis.

Tabla 3: Escala interacción negativa trabajo-familia, procesamiento de casos

#### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	530	96,9
Casos Excluidos <sup>a</sup>	17	3,1
Total	547	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Como se puede observar, prácticamente todos los datos han sido válidos. Por otra parte, la Tabla 3 permite observar el valor del estadístico de fiabilidad alfa de Cronbach, que como se puede verificar es muy alto, .915, permitiendo afirmar que la escala es altamente fiable.

Tabla 4: Escala interacción negativa trabajo-familia, fiabilidad global

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.915	8

Por último, para esta escala, determinamos los estadísticos total-elemento, que nos permite verificar si alguno de los ítems no posee una fiabilidad adecuada. La Tabla 4 efectivamente permite afirmar que todos los ítems de la escala son idóneos dentro de la misma.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

**Tabla 5: Escala interacción negativa trabajo-familia, estadísticos total-elemento**

<b>Estadísticos total-elemento</b>				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Está irritable en casa porque su trabajo es muy agotador.	13,7566	17,893	,727	,904
Le resulta complicado atender sus obligaciones domésticas porque está constantemente pensando en el trabajo.	14,0943	18,626	,730	,903
Tiene que cancelar planes con su pareja, familia o amigos debido a compromisos laborales.	14,1038	18,955	,668	,908
Su horario de trabajo hace que resulte complicado para usted atender sus obligaciones domésticas.	14,1226	18,743	,678	,907
No tiene energía suficiente para realizar actividades de ocio con su pareja, familia o amigos debido a su trabajo.	14,1302	18,457	,745	,901
Tiene que trabajar tanto que no tiene tiempo para sus aficiones.	14,0717	18,887	,712	,904
Sus obligaciones laborales hace que le resulte complicado relajarse en su casa.	14,1321	18,500	,767	,900
Su trabajo le quita tiempo que le hubiera gustado pasar con su pareja, familia o amigos.	14,1038	18,777	,740	,902

Los resultados de las tablas citadas indican que el nivel de fiabilidad de la escala de interacción negativa trabajo-familia se encuentra por encima de 0.9, lo que indica que es una escala muy buena, y sus ítems componentes son perfectamente adecuados.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## Escala: Interacción negativa familia-trabajo

Por lo que se refiere a la escala “interacción negativa familia-trabajo”, la Tabla 5 expresa el resumen del procesamiento de casos, mientras que la 6 muestra el coeficiente de fiabilidad alfa, y la 7 los coeficientes ítem a ítem de la escala.

**Tabla 6: Interacción negativa familia-trabajo, procesamiento de casos**

### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	540	98,7
Casos Excluidos <sup>a</sup>	7	1,3
Total	547	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 7: Interacción negativa familia-trabajo, fiabilidad global**

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	4

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

**Tabla 8: Interacción negativa familia-trabajo, relaciones total de la escala con cada elemento**

<b>Estadísticos total-elemento</b>				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
La situación en su casa le hace estar tan irritable que descarga su frustración en sus compañeros de trabajo.	5,7685	3,863	,700	,815
Le resulta difícil concentrarse en su trabajo porque está preocupado por problemas de su casa.	5,7130	4,186	,646	,836
Los problemas con su pareja, familia o amigos afectan a su rendimiento laboral.	5,7148	3,915	,739	,798
Los problemas que tiene con su pareja, familia o amigos hacen que no tenga ganas de trabajar.	5,7093	4,032	,705	,812

El nivel de fiabilidad de la escala de interacción negativa familia - trabajo, es de 0.855, lo que indica que es una escala de alta fiabilidad, si bien un poco menor que la anterior. Por otra parte, se puede afirmar que todos los ítems integrantes de la misma son muy adecuados.



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## **Escala: Interacción positiva trabajo-familia**

Por lo que se refiere a la interacción positiva trabajo-familia, son las Tablas 8, 9 y 10 las que nos ofrecen la información pertinente, pudiéndose consultar a continuación.

**Tabla 9: Interacción positiva trabajo-familia, procesamiento de casos**

### **Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Válidos	540	98,7
Casos Excluidos <sup>a</sup>	7	1,3
Total	547	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 10: Interacción positiva trabajo-familia, fiabilidad de la escala**

### **Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	5

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

**Tabla 11: Interacción positiva trabajo-familia, relación de cada elemento con la escala**

<b>Estadísticos total-elemento</b>				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Después de un día o una semana de trabajo agradable me siento de mejor humor para realizar actividades con mi pareja, familia o amigos.	8,0667	4,645	,526	,783
Desempeño mejor mis obligaciones domésticas gracias a las habilidades que he aprendido en mi trabajo.	8,0852	4,531	,587	,764
Cumplo debidamente con mis responsabilidades en casa porque en mi trabajo he adquirido la capacidad de comprometerme con las cosas.	8,0315	4,569	,627	,752
El tener que organizar mi tiempo en el trabajo ha hecho que aprenda a organizar mejor mi tiempo en la casa.	7,9852	4,846	,553	,774
Soy capaz de relacionarme mejor con mi pareja, familia o amigos gracias a las habilidades que he aprendido en el trabajo.	8,0463	4,323	,640	,746

Los datos obtenidos permiten afirmar, de nuevo, que el nivel de fiabilidad de la escala de interacción positiva trabajo-familia es elevado, en concreto de 0.802, lo que indica que es una escala buena. De igual manera, se cumple que los ítems que la componen son idóneos para la misma.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## Escala: Interacción positiva familia-trabajo

En este caso son las Tablas 11, 12 y 13 las que nos ofrecen la información pertinente.

**Tabla 12: Interacción positiva familia-trabajo, procesamiento de casos**

### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	537	98,2
Casos Excluidos <sup>a</sup>	10	1,8
Total	547	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 13: Interacción positiva familia-trabajo, índice de fiabilidad**

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	5

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

**Tabla 14: Interacción positiva familia-trabajo, relaciones elementos con total escala**

<b>Estadísticos total-elemento</b>				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Después de pasar un fin de semana divertido con mi pareja, familia o amigos mi trabajo me resulta más agradable.	8,7356	4,023	,642	,783
Me tomo las responsabilidades laborales muy seriamente porque en casa debo hacer lo mismo.	8,6741	4,112	,619	,790
Cumplo debidamente con mis responsabilidades laborales porque en casa he adquirido la capacidad de comprometerme con las cosas.	8,6704	4,247	,584	,800
El tener que organizar mí tiempo en casa ha hecho que aprenda a organizar mejor mí tiempo en el trabajo.	8,6313	4,129	,617	,790
Tengo más autoconfianza en el trabajo porque mi vida en casa está bien organizada.	8,5661	4,127	,631	,786

Los resultados de nuevo son similares a los encontrados con anterioridad. El nivel de fiabilidad global de la escala de interacción positiva familia-trabajo, es de 0.824, lo que indica que es una escala fiable. Y de nuevo se puede verificar cómo los ítems que la componen son perfectamente idóneos.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

A modo de resumen, presentamos en la Tabla 14 los índices alfa globales de cada una de las escalas:

**Tabla 15: Fiabilidad de cada escala del cuestionario Swing**

### Estadísticos de fiabilidad del cuestionario Swing

Escala	Alfa de Cronbach
Interacción negativa trabajo-familia	.915
Interacción negativa familia-trabajo	.855
Interacción positiva trabajo-familia	.802
Interacción positiva familia-trabajo	.824

Es posible afirmar, por lo tanto, que las cuatro escalas que componen el cuestionario son perfectamente fiables, si bien la que obtiene resultados más positivos es la que mide interacción negativa trabajo-familia, y la que obtiene resultados más limitados la de interacción positiva trabajo-familia.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## 6.1.2. Satisfacción laboral

El mismo proceso se realizó con la escala de satisfacción laboral. Una vez más, son las Tablas siguientes (Tabla 15, 16 y 17) las que exponen la información pertinente.

**Tabla 16: Escala de satisfacción: procesamiento de casos.**

### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	518	94,7
Excluidos <sup>a</sup>	29	5,3
Total	547	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 17: Escala de satisfacción: fiabilidad global**

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	23

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

**Tabla 18: Escala de satisfacción: relación ítems con globalidad escala**

## Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	52,7355	425,413	,869	,983
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	52,8687	428,339	,851	,983
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	52,8726	428,920	,839	,983
El salario que usted recibe.	52,9923	440,685	,669	,984
Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	52,8127	429,031	,818	,983
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	52,8764	432,778	,772	,984
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	52,8938	432,362	,823	,983
La temperatura de su local de trabajo.	52,8610	431,915	,821	,983
Las relaciones personales con sus superiores.	52,7799	424,857	,852	,983
La supervisión que ejercen sobre usted.	52,7355	426,458	,863	,983
La proximidad y frecuencia con que es Supervisado.	52,7857	426,726	,884	,983
La forma en que supervisores juzgan su tarea.	52,7375	425,556	,884	,983
La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su centro de trabajo.	52,7548	427,156	,870	,983
El apoyo que recibe de sus superiores.	52,7432	426,226	,884	,983
El grado en que el INPE cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	52,8514	428,432	,874	,983
La forma en que se da la negociación del INPE.	52,8745	432,315	,813	,983
La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe en el INPE.	52,8822	431,191	,828	,983
El apoyo que recibe de sus superiores.	52,8012	429,351	,898	,983
La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	52,7992	428,389	,891	,983
Su participación en las decisiones de su departamento.	52,7568	425,801	,888	,983
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas al INPE.	52,7838	430,007	,855	,983
El grado en que su empresa cumple el convenio las disposiciones y leyes laborales.	52,8610	432,209	,857	,983
La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	52,8668	433,075	,861	,983

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Como se puede verificar en las tablas anteriores, el nivel de fiabilidad de la escala de satisfacción laboral es de 0.984, lo que indica que es una escala muy buena estadísticamente. Por otra parte, todos los ítems que la integran son de alta calidad.

## 6.1.3.- Ambigüedad y conflicto de rol

### Escala de ambigüedad de rol

Por lo que se refiera a la escala de ambigüedad de rol, las Tablas 18, 19 y 20 expresan los datos correspondientes a los cálculos de la fiabilidad.

**Tabla 19: Escala de ambigüedad de rol, procesamiento de casos.**

#### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	535	97,8
Excluidos <sup>a</sup>	12	2,2
Total	547	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 20: Escala de ambigüedad de rol, fiabilidad global**

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	5



## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

**Tabla 21: Escala de ambigüedad de rol, relación elementos-escala**

<b>Estadísticos total-elemento</b>				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Sé cuanta autoridad tengo.	17,5682	28,995	,594	,922
2. Los objetivos y metas de mi trabajo son claros y están planificados.	18,2860	28,238	,752	,898
3. Sé que organizo mi tiempo correctamente.	18,6654	25,515	,913	,866
4. Sé exactamente qué se espera de mi.	18,9533	22,374	,888	,863
5. Se dan explicaciones claras sobre lo que debo hacer.	19,2449	20,159	,835	,888

El nivel de fiabilidad de la escala global de ambigüedad de rol es de 0.909, lo que indica que es una escala altamente fiable. De igual manera, los coeficientes indican cómo todos los ítems que la componen son claramente pertinentes.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## Escala de conflicto de rol

Las Tablas 21, 22 y 23 presentan los datos obtenidos tras los análisis de fiabilidad realizados.

**Tabla 22: Escala de conflicto de rol, procesamiento de datos**

### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	488	89,2
Excluidos <sup>a</sup>	59	10,8
Total	547	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 23: Escala de conflicto de rol, fiabilidad global**

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	8

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

**Tabla 24: Escala de conflicto de rol, relación ítem-escala**

<b>Estadísticos total-elemento</b>				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Debo hacer cosas que deberían realizarse de otra manera.	26,6291	125,782	,535	,958
2. Se me asigna un trabajo sin recursos humanos para completarlo.	27,1127	122,626	,771	,948
3. Para realizarse el trabajo debo saltarme las reglas o las normas.	27,7275	116,659	,828	,943
4. Trabajo con 2 o más grupos que tienen distintas formas de trabajar.	27,8975	111,308	,874	,939
5. Recibo demandas incompatibles de dos o más personas.	28,4016	103,994	,922	,935
6. Hago cosas que son aceptables para algunos y no para otros.	28,3689	103,539	,903	,937
7. Se me asignan tareas sin recursos necesarios para realizarlas.	28,3770	103,537	,880	,939
8. Trabajo en cosas innecesarias.	28,5820	103,550	,872	,939

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

El nivel global de fiabilidad de la escala de conflicto de rol es de 0.950, lo que indica que es una escala altamente fiable. También se verifica cómo sus ítems integrantes son perfectamente adecuados dentro de la misma.

## 6.1.4.- Burnout o estar quemado.

### Escala de factores de burnout

Por lo que se refiere a una de las escalas que integran el síndrome de burnout, en concreto la referente a los factores, las Tablas 24,25 y 26 ofrecen la información pertinente con respecto a la fiabilidad.

**Tabla 25: Escala de factores de burnout, procesamiento de casos.**

#### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	517	94,5
Casos Excluidos <sup>a</sup>	30	5,5
Total	547	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 26: Escala de factores de burnout, fiabilidad global**

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	9

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

**Tabla 27: Escala de factores de burnout, relación ítem-escala.**

<b>Estadísticos total-elemento</b>				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Me siento identificado con mi trabajo.	30,8646	24,404	,423	,868
Dada la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien sus resultados y su alcance.	31,0387	21,254	,682	,846
Me gusta el ambiente y el clima de mi trabajo.	30,9033	21,995	,628	,851
Mi trabajo actual carece de interés.	31,0155	21,356	,642	,850
Mi trabajo es respectivo.	30,9342	21,891	,629	,851
Mi trabajo me resulta muy aburrido.	30,8878	21,061	,634	,851
Mi supervisor me apoya en las decisiones que tomo.	30,9865	22,688	,570	,857
Los compañeros nos apoyamos en el trabajo.	30,9342	22,569	,591	,855
Las relaciones personales que establezco en el trabajo son gratificantes para mí.	30,9342	22,306	,601	,854

Las tres tablas anteriores indican claramente cómo el nivel de fiabilidad de la escala de factores de burnout es adecuado, en concreto de 0.868. También en esta escala se verifica que los ítems que la componen son perfectamente adecuados en la composición de la misma.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## Escala de síndrome de burnout

Tabla 28: Escala de síndrome de burnout, procesamiento de casos

### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	526	96,2
Casos Excluidos <sup>a</sup>	21	3,8
Total	547	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 29: Escala de síndrome de burnout, fiabilidad global

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	9

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

**Tabla 30: Escala de síndrome de burnout, relación ítem-escala**

<b>Estadísticos total-elemento</b>				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
En general estoy más bien harto de mi trabajo.	30,8099	29,888	,769	,839
Cuando estoy en mi trabajo, me siento de mal humor.	30,8308	30,693	,662	,848
Estoy quemado en mi trabajo.	30,7490	29,754	,701	,844
Los usuarios de mi trabajo tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes.	30,7262	32,519	,523	,860
Las personas a las que tengo que atender reconocen muy poco los esfuerzos que se hacen por ellas.	30,6939	32,057	,627	,853
Procuro despersonalizar las relaciones con los usuarios de mi trabajo.	30,6540	30,410	,731	,843
Mi trabajo profesional me ofrece actualmente escasos retos personales.	30,7034	32,049	,563	,857
Mi interés por el desarrollo profesional es actualmente muy escaso.	30,7091	29,052	,408	,894
El trabajo que hago dista de ser el que yo habría querido.	30,5951	30,767	,708	,845

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

El nivel de fiabilidad global de la escala de síndrome de burnout es de 0.868, lo que indica que es una escala perfectamente adecuada. Por otra parte, todos los ítems son idóneos en su pertenencia a la escala global.

### Escala: Consecuencias de Burnout

Las Tablas 30, 31 y 32 muestran la información estadística sobre los cálculos efectuados para el cálculo de la fiabilidad de la escala de consecuencias del burnout.

**Tabla 31: Escala consecuencias de burnout, procesamiento de casos**

#### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	537	98,2
Casos Excluidos <sup>a</sup>	10	1,8
Total	547	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 32: Escala de consecuencias de burnout, fiabilidad global**

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	3



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

**Tabla 33: Escala de consecuencias de burnout, relación ítem-escala**

<b>Estadísticos total-elemento</b>				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
¿Considera usted que el trabajo que realiza repercute en su salud personal (dolor de cabeza, insomnio, etc.)?	7,7989	3,452	,715	,880
El trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales.	7,7356	3,117	,803	,803
Los problemas de mi trabajo hacen que mi rendimiento sea menor.	7,6797	2,927	,799	,808

El nivel de fiabilidad de la escala de consecuencias de burnout es de 0.882, lo que indica que es una escala altamente fiable. Una vez más, también se verifica que cada uno de sus ítems son pertinentes dentro de la misma.

A modo de resumen, presentamos en la siguiente Tabla los resultados de la fiabilidad global de cada una de las escalas de burnout.

**Tabla 34: Fiabilidad de cada escala de burnout**

<b>Estadísticos de fiabilidad de las escalas de burnout</b>	
Escala	Alfa de Cronbach
Factores de burnout	.868
Síndrome de burnout	.868
Consecuencias de burnout	.882

Como se puede observar, si bien todas las escalas poseen una alta fiabilidad, ésta es ligeramente mayor en la que mide las consecuencias.

## **6.1.5. Pruebas de determinación de la normalidad de las variables de la investigación**

Para verificar la normalidad de las variables, y por lo tanto determinar si se deben emplear técnicas paramétricas o no paramétricas, se utilizó la técnica de Kolmogorov-Smirnov.

Se expone en primer lugar un cuadro-resumen de todas las pruebas aplicadas para la determinación de la normalidad de cada una de las variables del estudio. Para ello, como se acaba de comentar, se utilizó la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov. A continuación, se incluye una gráfica y una tabla para cada variable, donde se trata de ajustar la distribución de cada variable a la normalidad, señalándose los valores estadísticos pertinentes. Y por último, se exponen los histogramas de frecuencia de aparición de cada valor para una de las escalas.

Como se puede verificar, ninguna de las variables se ajusta a la distribución normal, por lo que en fases posteriores se utilizarán análisis de datos con pruebas no paramétricas.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

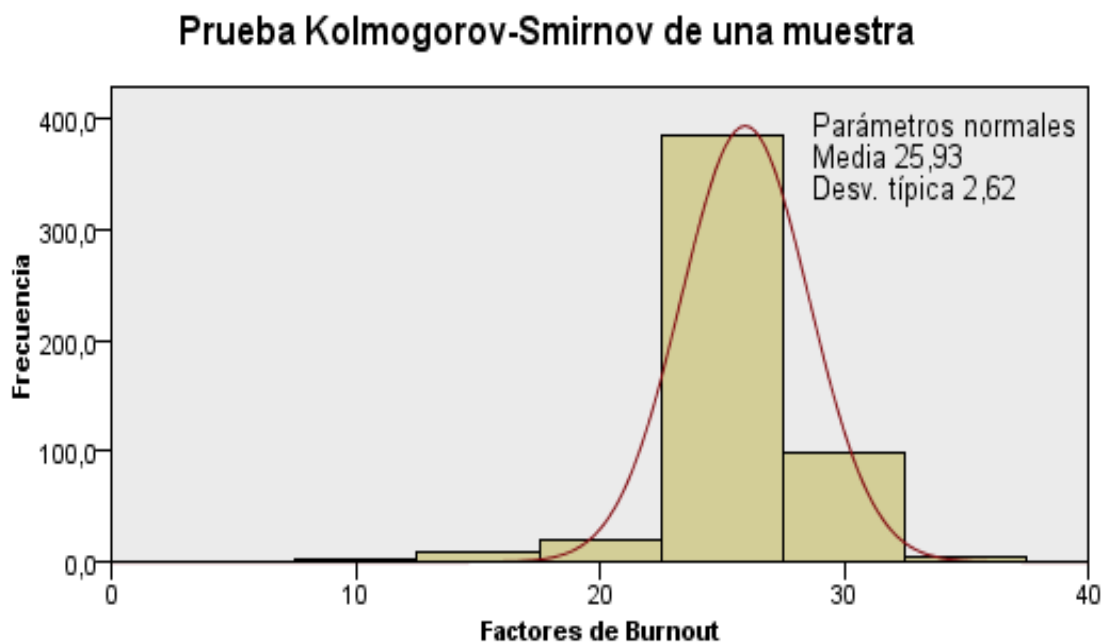
**Tabla 35: Prueba de Kolmogorov-Smirnov de determinación de la normalidad de las variables**

<b>Resumen de prueba de hipótesis</b>				
	Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
1	La distribución de Factores de Burnout es normal con la media 25,93 y la desviación típica 2,62.	Prueba Kolmogorov-Smirnov de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
2	La distribución de Síndrome de Burnout es normal con la media 34,50 y la desviación típica 6,08.	Prueba Kolmogorov-Smirnov de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
3	La distribución de Consecuencias de Burnout es normal con la media 11,61 y la desviación típica 2,59.	Prueba Kolmogorov-Smirnov de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
4	La distribución de Ambigüedad de rol es normal con la media 23,18 y la desviación típica 6,19.	Prueba Kolmogorov-Smirnov de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
5	La distribución de Conflicto de rol es normal con la media 31,87 y la desviación típica 12,02.	Prueba Kolmogorov-Smirnov de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
6	La distribución de Satisfacción laboral es normal con la media 55,22 y la desviación típica 21,66.	Prueba Kolmogorov-Smirnov de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
7	La distribución de Interacción negativa trabajo-familia es normal con la media 16,07 y la desviación típica 4,90.	Prueba Kolmogorov-Smirnov de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
8	La distribución de Interacción negativa familia-trabajo es normal con la media 7,64 y la desviación típica 2,60.	Prueba Kolmogorov-Smirnov de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
9	La distribución de Interacción positiva trabajo-familia es normal con la media 10,05 y la desviación típica 2,61.	Prueba Kolmogorov-Smirnov de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
10	La distribución de Interacción positiva familia-trabajo es normal con la media 10,82 y la desviación típica 2,49.	Prueba Kolmogorov-Smirnov de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

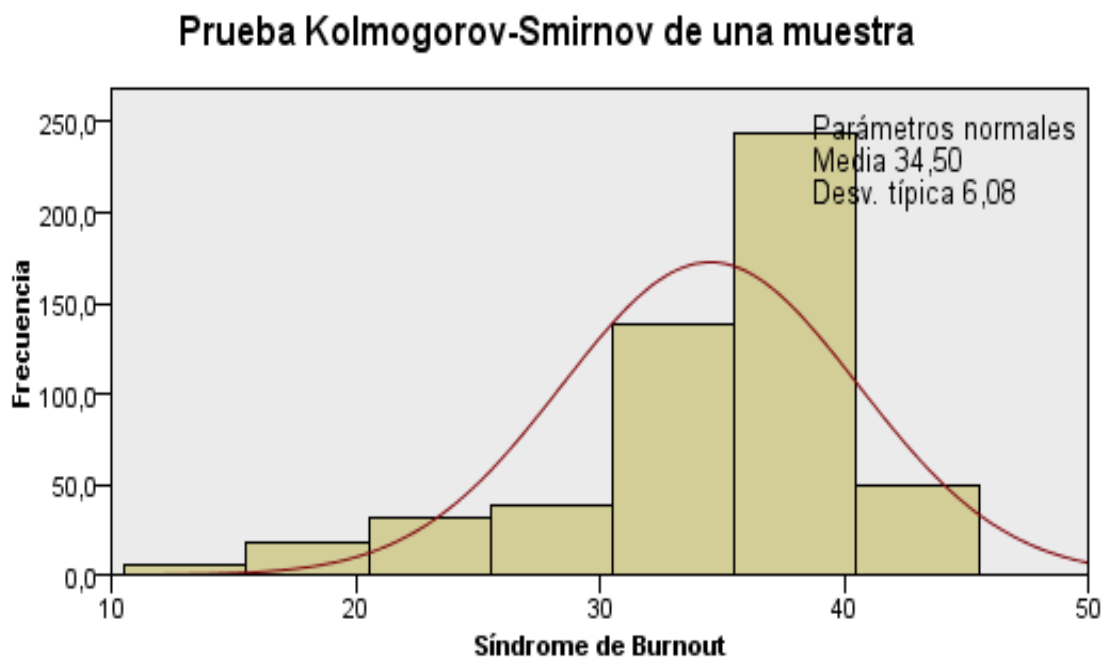
**Tabla 36: Pruebas de normalidad para la escala factores de burnout (tabla y gráfica)**



<b>N total</b>		517
<b>Diferencias más extremas</b>	<b>Absolutos</b>	,196
	<b>Positivos</b>	,145
	<b>Negativos</b>	-,196
<b>Probar estadística</b>		4,458
<b>Sig. asintótica (prueba de dos caras)</b>		,000

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

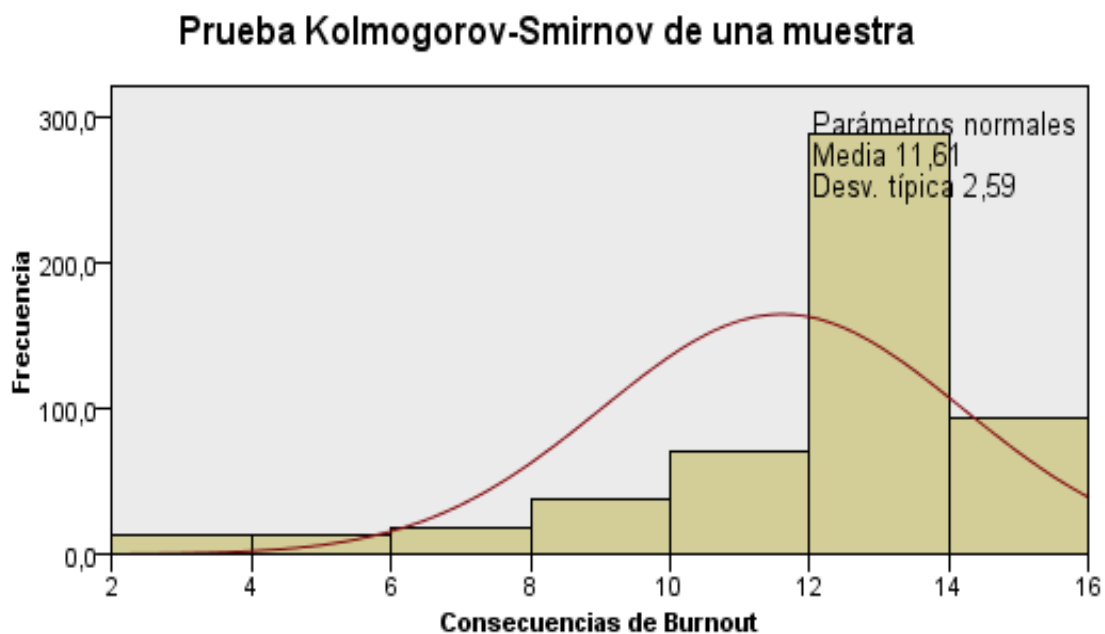
**Tabla 37: Pruebas de normalidad para la escala síndrome de burnout (gráfica y tabla)**



<b>N total</b>		526
<b>Diferencias más extremas</b>	<b>Absolutos</b>	,205
	<b>Positivos</b>	,089
	<b>Negativos</b>	-,205
<b>Probar estadística</b>		4,695
<b>Sig. asintótica (prueba de dos caras)</b>		,000

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

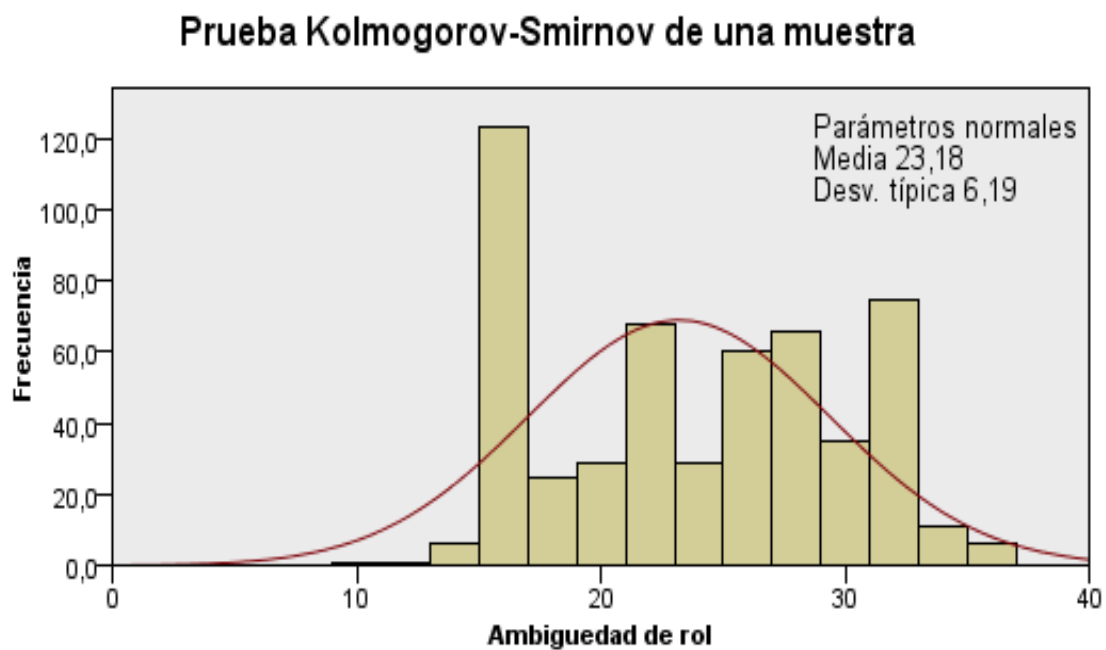
Tabla 38: Pruebas de normalidad para la variable consecuencias de burnout (gráfica y tabla)



<b>N total</b>	537
<b>Absolutos</b>	,273
<b>Diferencias más extremas</b>	
<b>Positivos</b>	,122
<b>Negativos</b>	-,273
<b>Probar estadística</b>	6,337
<b>Sig. asintótica (prueba de dos caras)</b>	,000

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

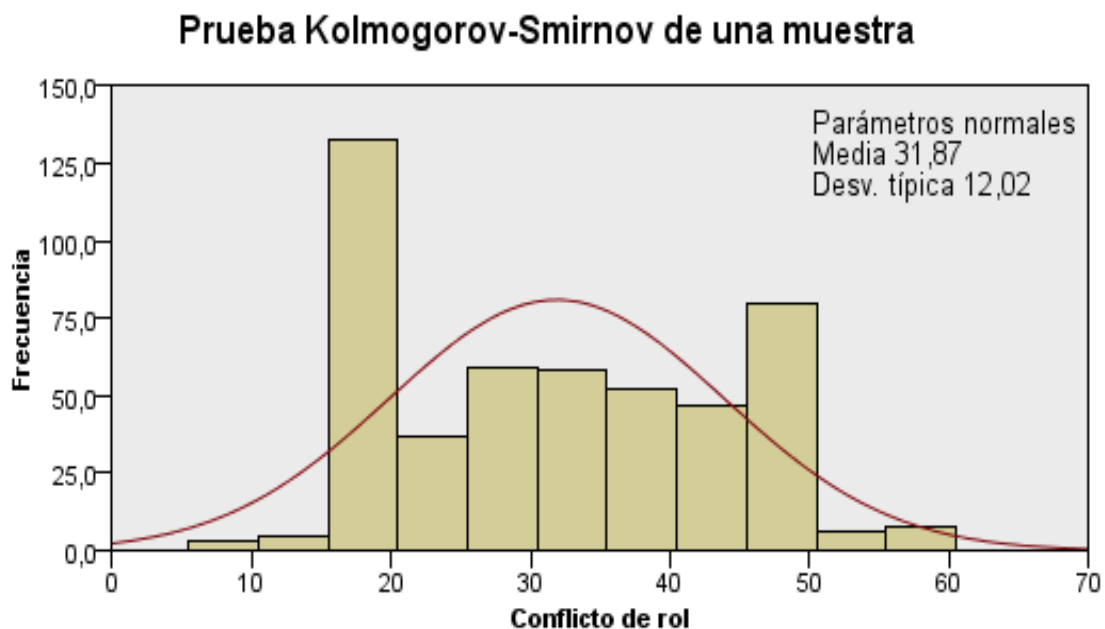
**Tabla 39: ^Prueba de normalidad para la variable ambigüedad de rol (gráfico y tabla)**



<b>N total</b>		535
	<b>Absolutos</b>	,144
<b>Diferencias más extremas</b>	<b>Positivos</b>	,144
	<b>Negativos</b>	-,118
<b>Probar estadística</b>		3,338
<b>Sig. asintótica (prueba de dos caras)</b>		,000

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

**Tabla 40: Prueba de normalidad para la variable conflicto de rol (gráfico y tabla)**

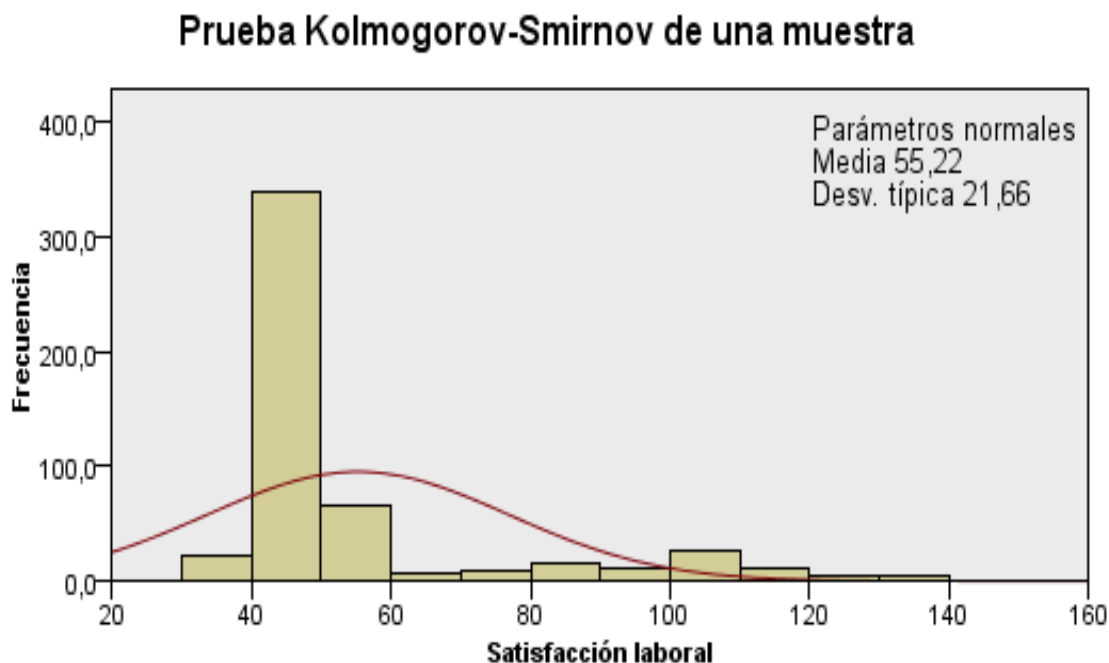


<b>N total</b>	488
	<b>Absolutos</b>
	,142
<b>Diferencias más extremas</b>	<b>Positivos</b>
	,142
	<b>Negativos</b>
	-,104
<b>Probar estadística</b>	3,141
<b>Sig. asintótica (prueba de dos caras)</b>	,000



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

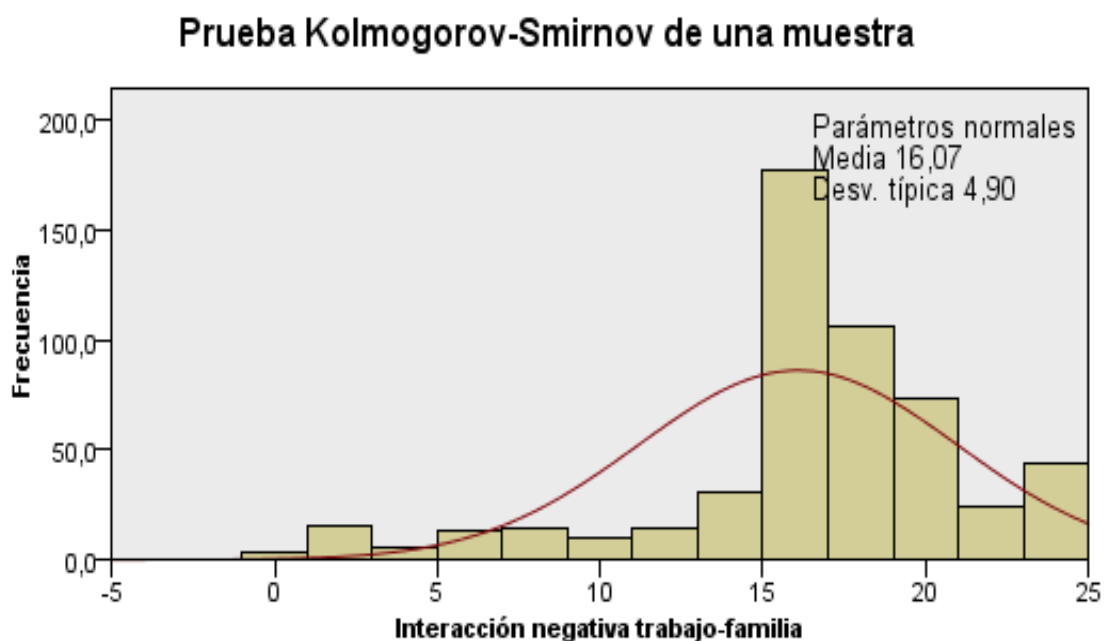
**Tabla 41: Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral (gráfico y tabla)**



<b>N total</b>	518	
<b>Diferencias más extremas</b>	<b>Absolutos</b>	,328
	<b>Positivos</b>	,328
	<b>Negativos</b>	-,209
<b>Probar estadística</b>	7,472	
<b>Sig. asintótica (prueba de dos caras)</b>	,000	

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

Tabla 42: Prueba de normalidad para la variable interacción negativa trabajo-familia (gráfico y tabla)



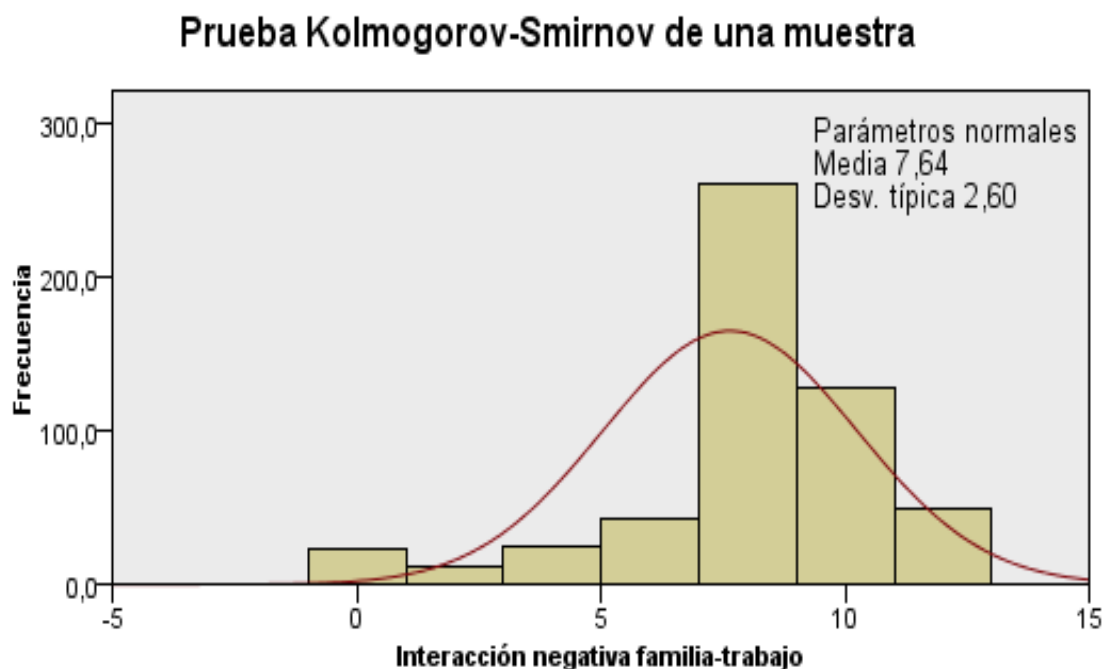
<b>N total</b>	530
<b>Absolutos</b>	,213
<b>Diferencias más extremas</b>	
<b>Positivos</b>	,083
<b>Negativos</b>	-,213
<b>Probar estadística</b>	4,910
<b>Sig. asintótica (prueba de dos caras)</b>	,000

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

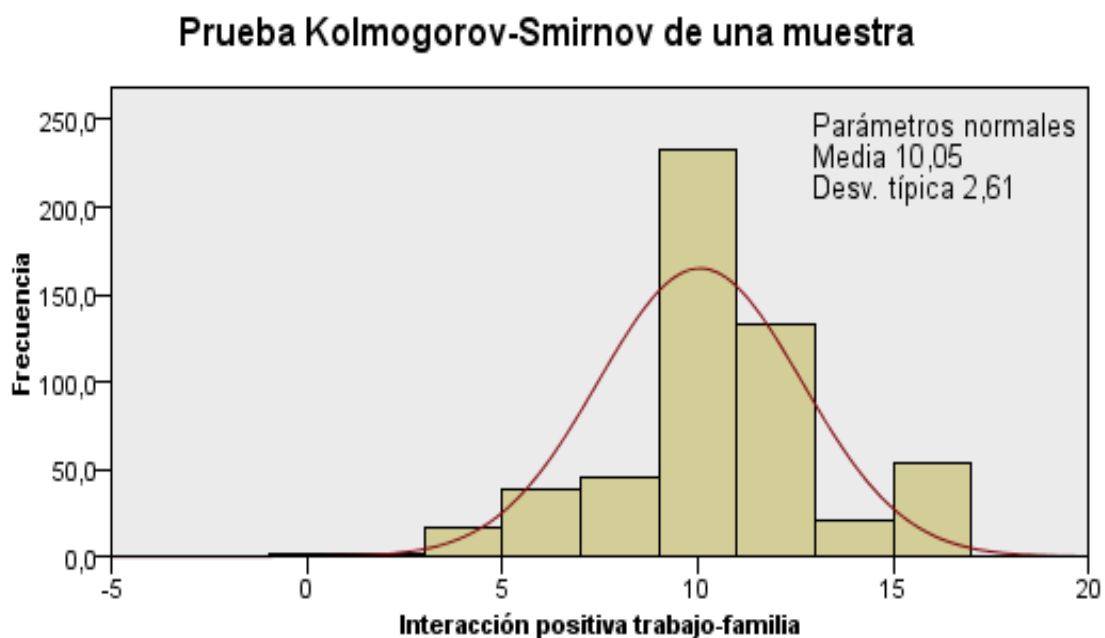
**Tabla 43: Prueba de normalidad para la variable interacción negativa familia-trabajo (gráfico y tabla)**



<b>N total</b>		540
	<b>Absolutos</b>	,217
<b>Diferencias más extremas</b>	<b>Positivos</b>	,124
	<b>Negativos</b>	-,217
<b>Probar estadística</b>		5,034
<b>Sig. asintótica (prueba de dos caras)</b>		,000

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

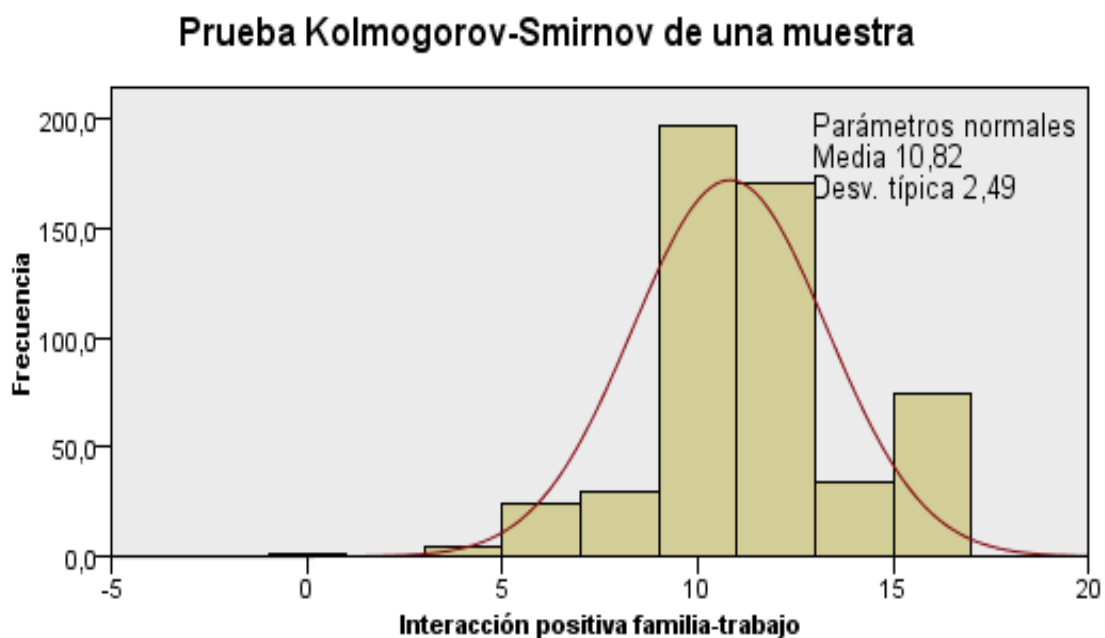
Tabla 44: Prueba de normalidad para la variable interacción positiva trabajo-familia (gráfico y tabla)



<b>N total</b>		540
	<b>Absolutos</b>	,156
<b>Diferencias más extremas</b>	<b>Positivos</b>	,140
	<b>Negativos</b>	-,156
<b>Probar estadística</b>		3,632
<b>Sig. asintótica (prueba de dos caras)</b>		,000

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

**Tabla 45: Prueba de normalidad de la variable interacción positiva familia-trabajo (gráfico y tabla)**



<b>N total</b>		537
	<b>Absolutos</b>	,141
<b>Diferencias más extremas</b>	<b>Positivos</b>	,141
	<b>Negativos</b>	-,131
<b>Probar estadística</b>		3,277
<b>Sig. asintótica (prueba de dos caras)</b>		,000

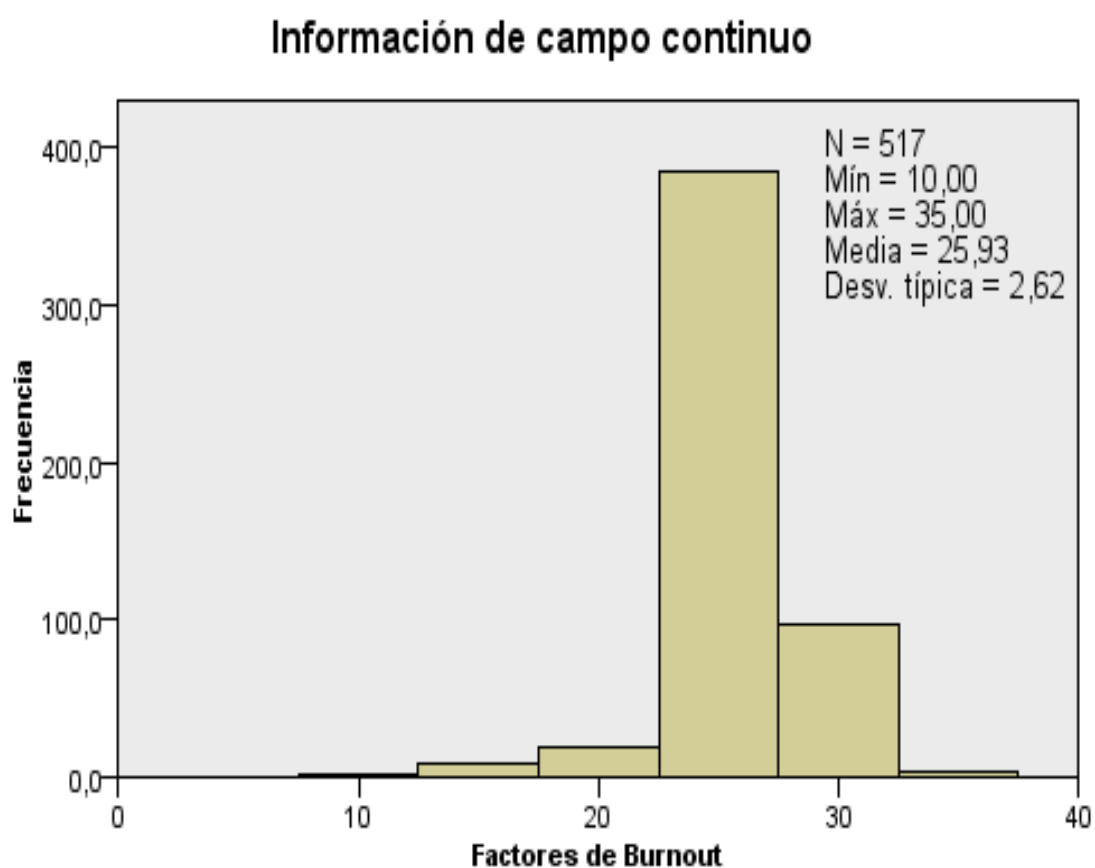


Ilustración 1: Histogramas factores de burnout

Información de campo continuo

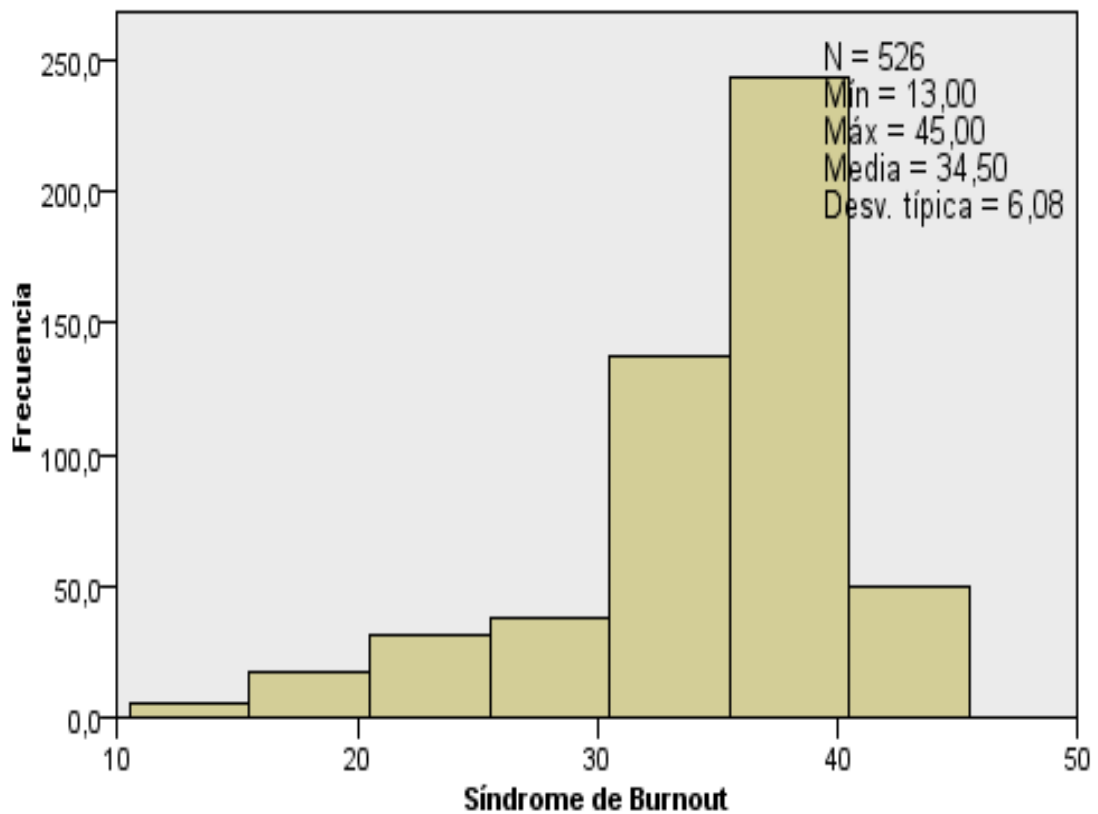


Ilustración 2: Histograma síndrome de burnout



### Información de campo continuo

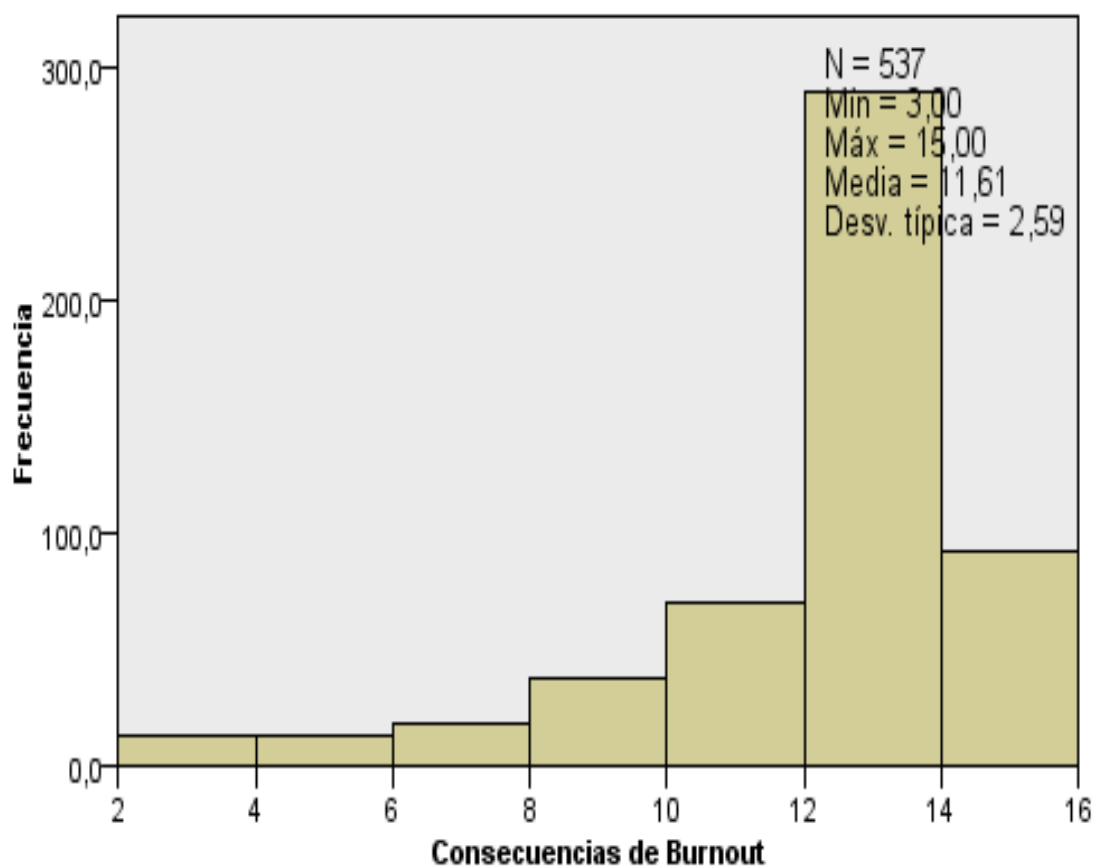
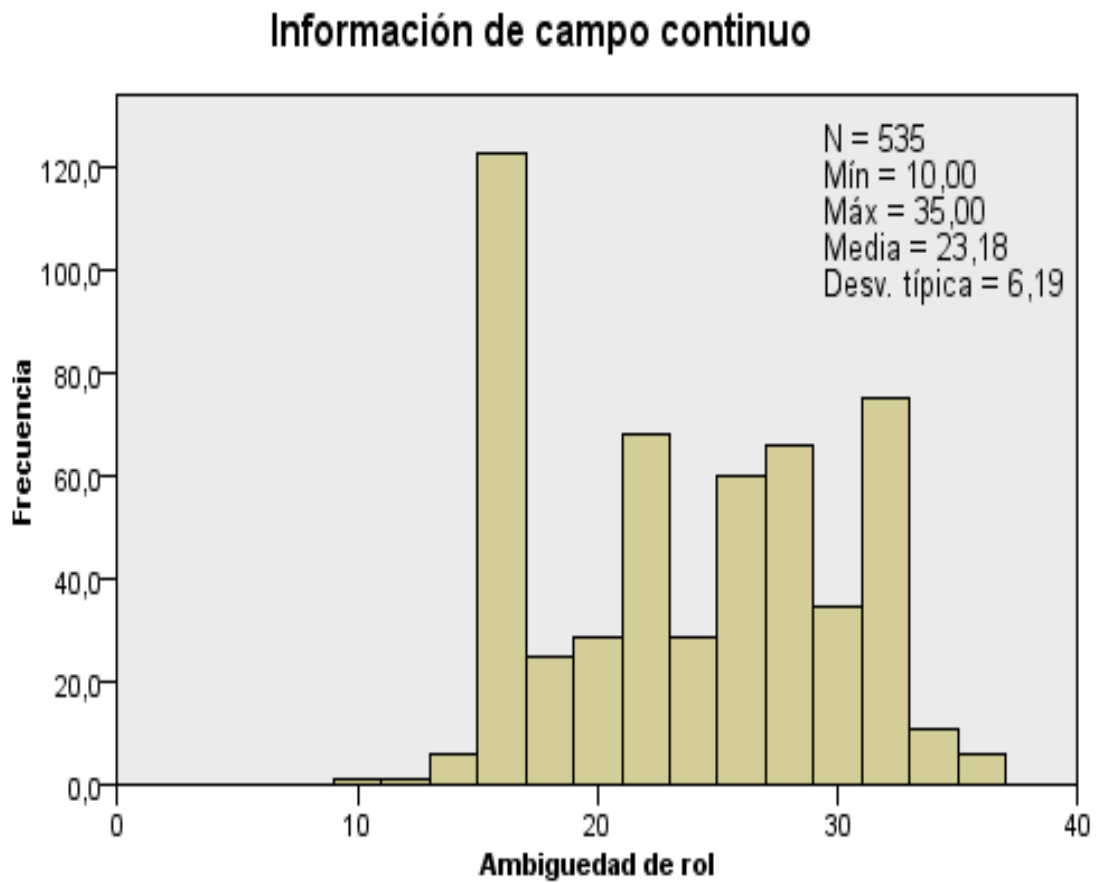
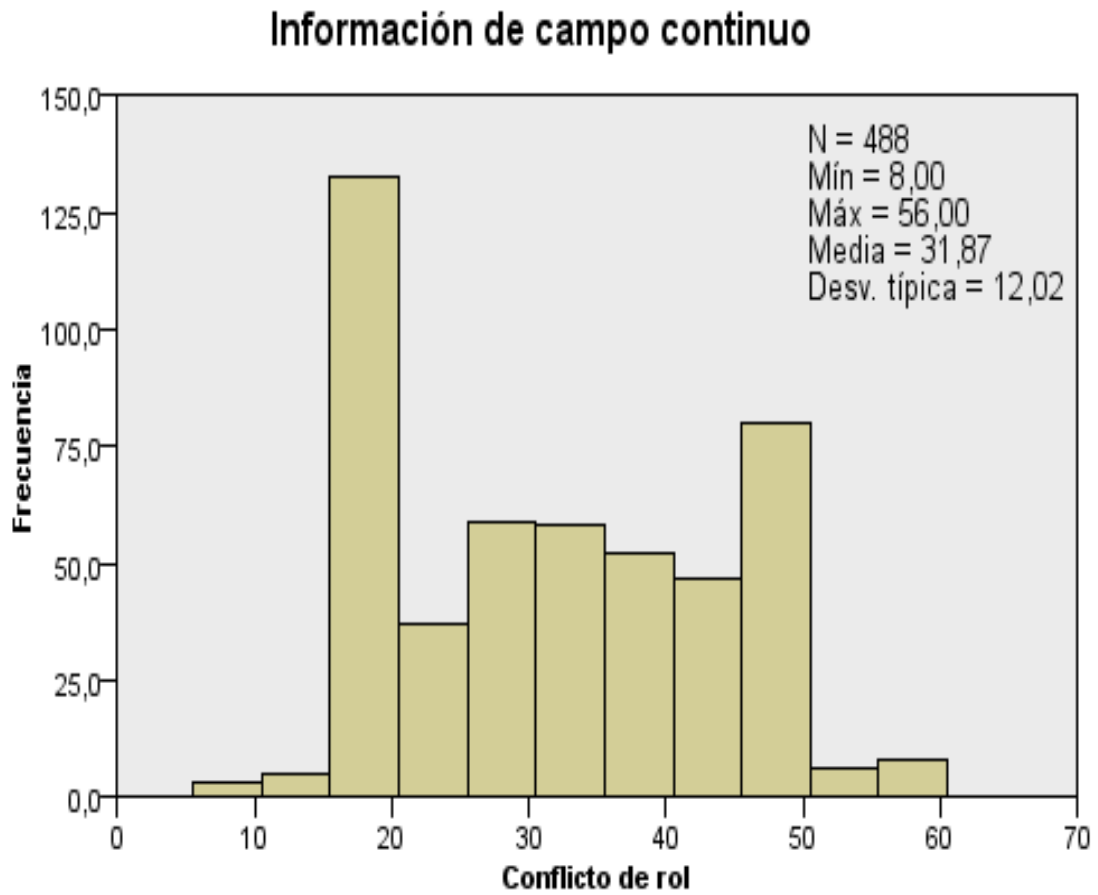


Ilustración 3: Histograma consecuencias de burnout



**Ilustración 4:** Hoistograma ambigüedad de rol



**Ilustración 5: Histograma conflicto de rol**

Información de campo continuo

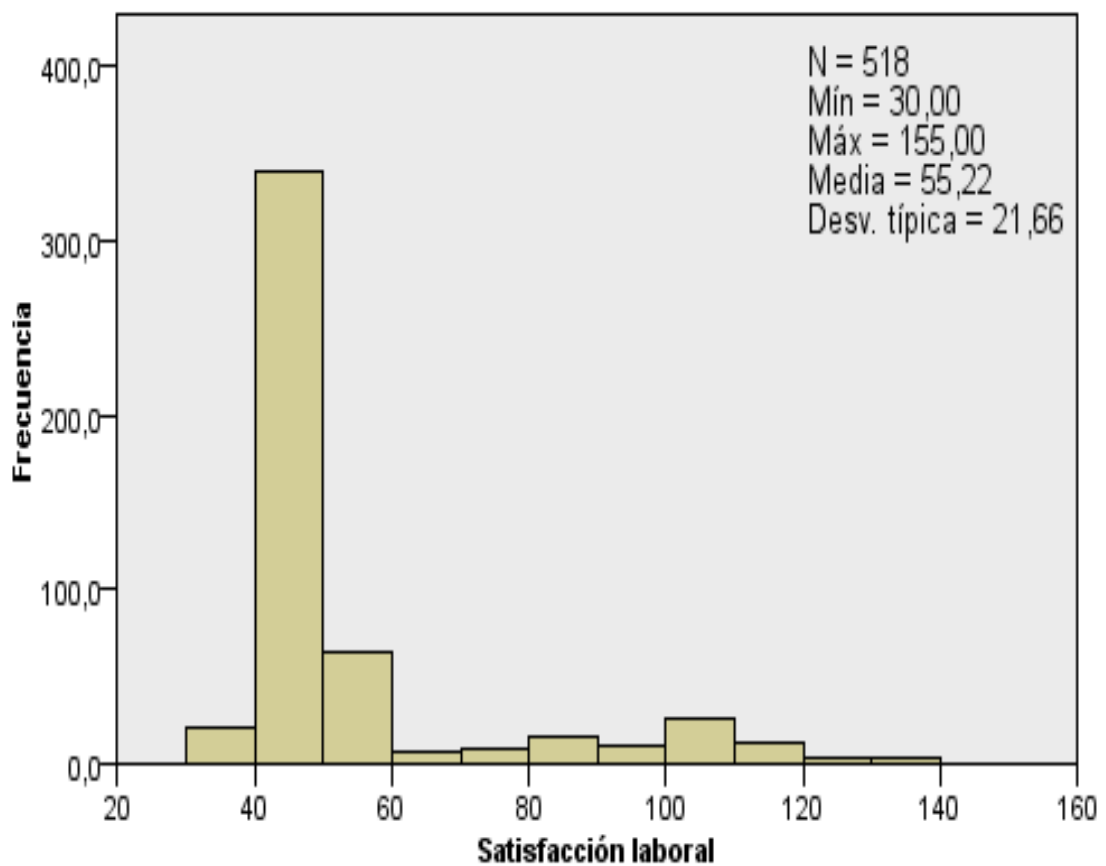
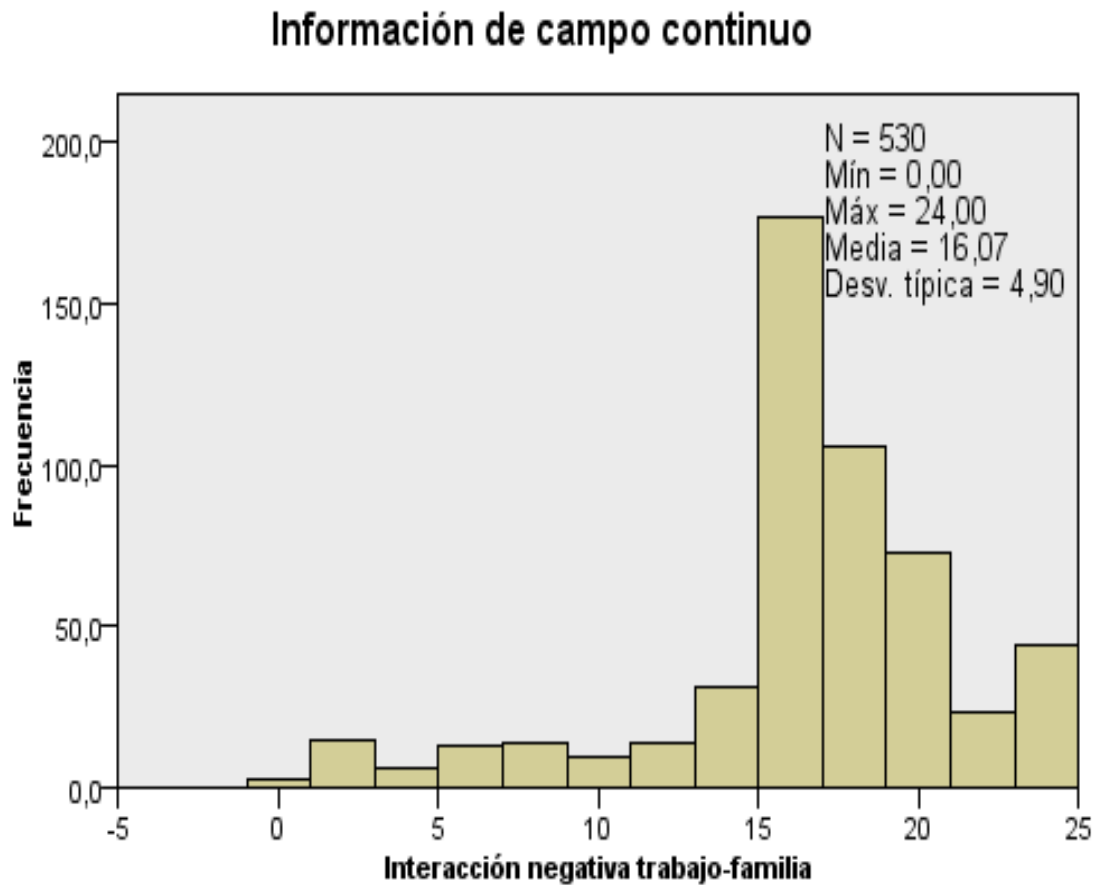
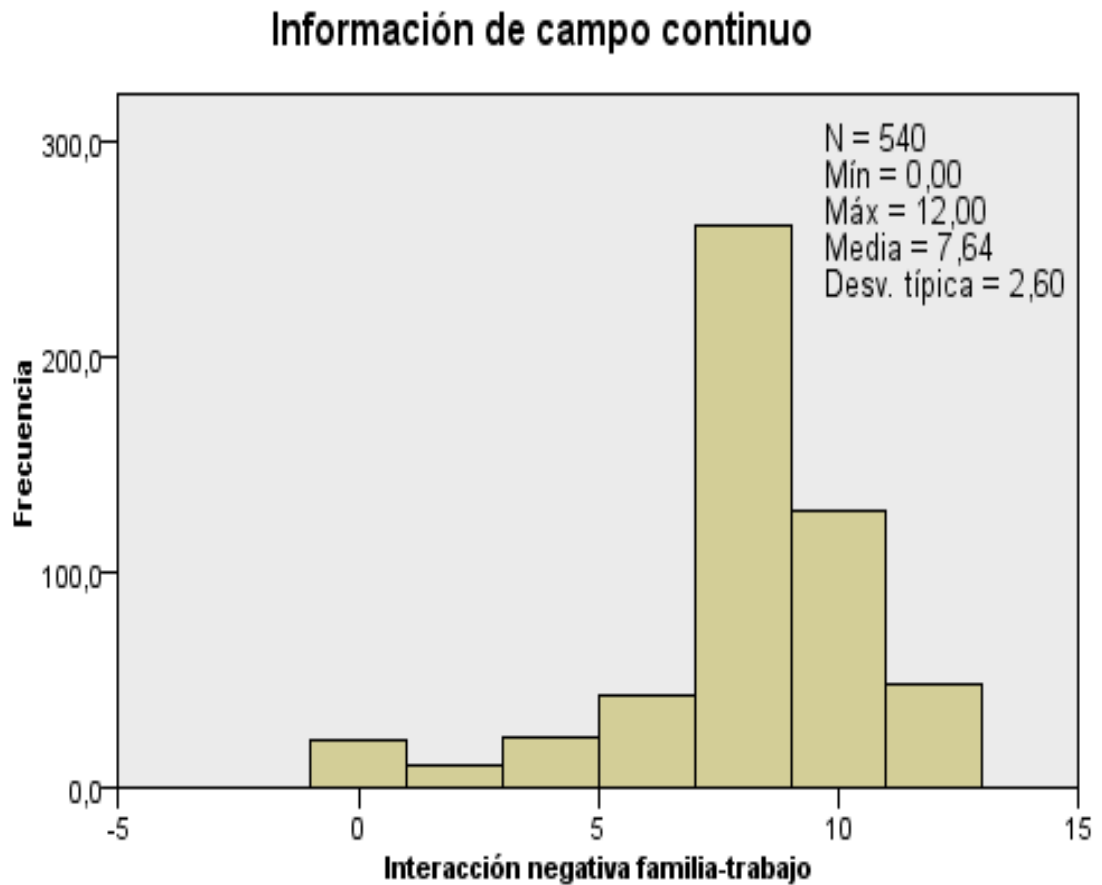


Ilustración 6: Histograma satisfacción laboral



**Ilustración 7: Histograma interacción negativa trabajo-familia**



**Ilustración 8: Histograma interacción negativa familia-trabajo**

Información de campo continuo

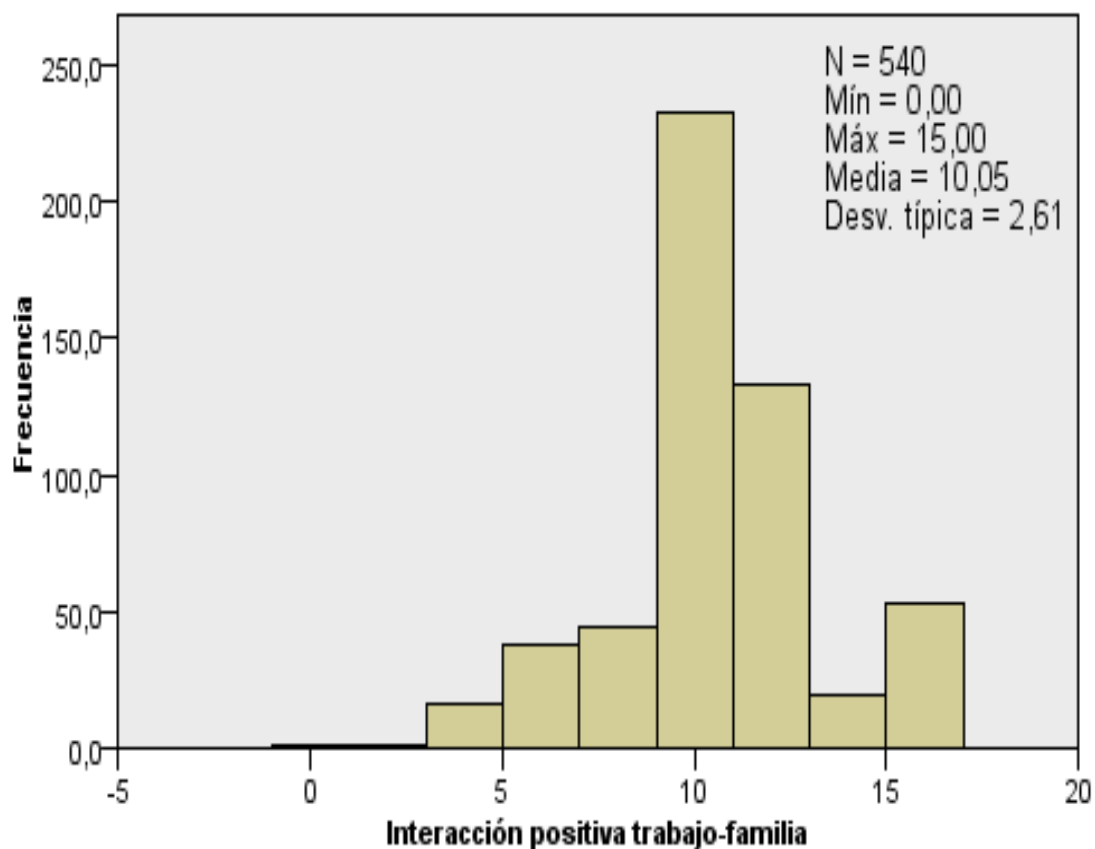
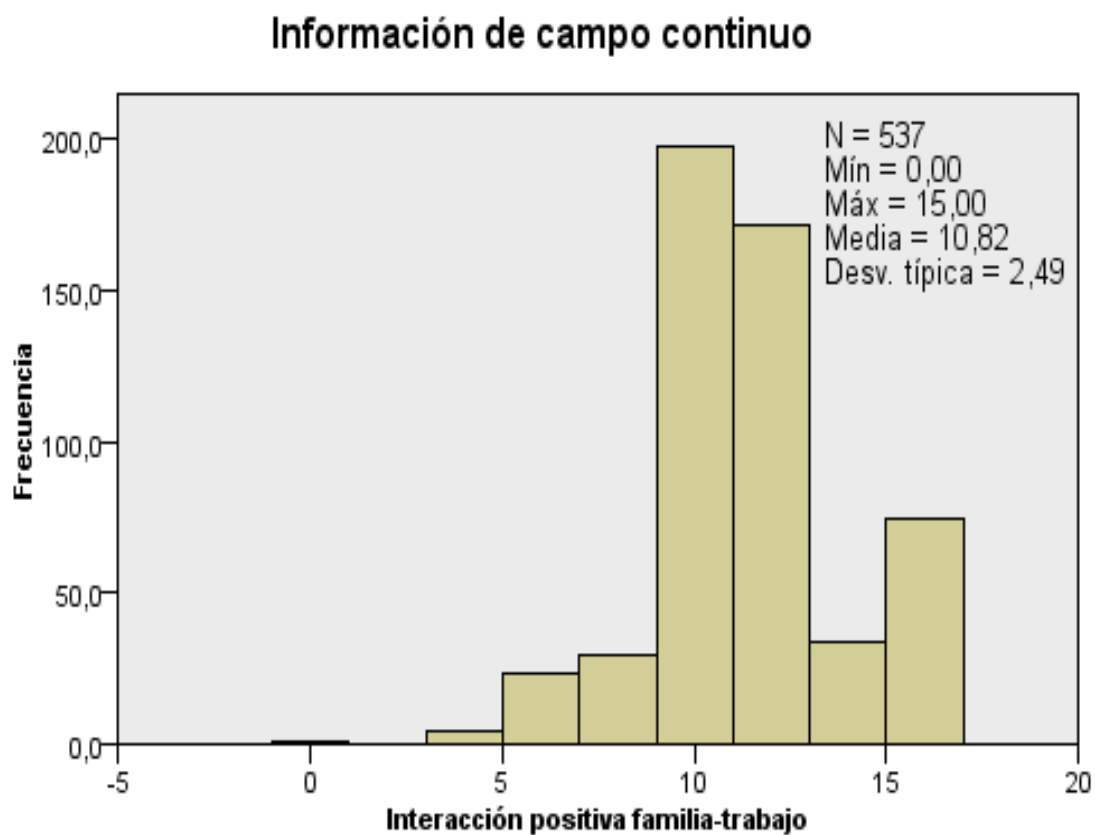


Ilustración 9: Histograma interacción positiva trabajo-familia



**Ilustración 10: Histograma interacción positiva familia-trabajo**



## **6.2.- PRUEBAS PREVIAS: ANALISIS DE LA VALIDEZ DE LOS CUESTIONARIOS**

Para realizar el análisis de la estructura de las escalas se ha llevado a cabo el análisis factorial exploratorio. El análisis se llevo a cabo mediante el método de componentes principales y con el método de rotación denominado varimax. En cuanto al número de factores extraídos se ha seguido la norma habitual, autovalores superiores a la unidad (Kaiser). Comenzaremos con la escala de satisfacción laboral.

### **6.2.1.- Escala de Satisfacción Laboral**

La Tabla 45 refleja la varianza explicada para cada uno de los factores extraídos. Como se puede verificar, sólo es significativo el primer factor, que explica de por sí un 74% del total de la varianza, proporción muy elevada.

Por lo tanto, sólo se encuentra un factor, cuestión positiva, ya que era lo esperado.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

**Tabla 46: Factores de la escala de satisfacción laboral**

Compo- nente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	17,064	74,190	74,190	17,064	74,190	74,190
2	,932	4,052	78,242			
3	,692	3,011	81,253			
4	,594	2,584	83,836			
5	,436	1,895	85,732			
6	,395	1,717	87,449			
7	,331	1,441	88,890			
8	,272	1,184	90,074			
9	,251	1,090	91,164			
10	,239	1,038	92,202			
11	,215	,935	93,137			
12	,204	,885	94,022			
13	,187	,813	94,835			
14	,175	,759	95,594			
15	,155	,675	96,269			
16	,146	,633	96,902			
17	,138	,601	97,503			
18	,125	,542	98,045			
19	,109	,472	98,518			
20	,099	,431	98,949			
21	,090	,390	99,339			
22	,080	,349	99,688			
23	,072	,312	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Por otra parte, la Tabla 46 especifica los estadísticos pertinentes para la determinación de la significación del único factor obtenido, verificándose que efectivamente lo es.

**Tabla 47: Escala de satisfacción. Pruebas de significación para los factores obtenidos.**

<b>KMO y prueba de Bartlett</b>		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,973
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	16069,179
	gl	253
	Sig.	0,000

Y por último, la Tabla 47 nos indica la matriz de componentes, que especifica las saturaciones de cada ítem en el factor. Se puede observar cómo todas las saturaciones son muy elevadas.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

**Tabla 48: Escala de satisfacción: matriz de componentes.**

<b>Matriz de componentes<sup>a</sup></b>	
	Componente
	1
Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	,881
Las Oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	,863
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	,853
El salario que usted recibe.	,691
Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	,833
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	,790
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	,838
La temperatura de su local de trabajo.	,836
Las relaciones personales con sus superiores.	,865
La supervisión que ejercen sobre usted.	,876
La proximidad y frecuencia con que es Supervisado.	,894
La forma en que supervisores juzgan su tarea.	,896
La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su centro de trabajo.	,883
El apoyo que recibe de sus superiores.	,895
El grado en que el INPE cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	,886
La forma en que se da la negociación del INPE.	,830
La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe en el INPE.	,845
El apoyo que recibe de sus superiores.	,909
La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	,902
Su participación en las decisiones de su departamento.	,899
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas al INPE.	,870
El grado en que su empresa cumple el convenio las disposiciones y leyes laborales.	,872
La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	,875
Método de extracción: Análisis de componentes principales.	
a. 1 componentes extraídos	

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## 6.2.2.- Ambigüedad y conflicto de rol.

Escala de ambigüedad de rol

Al igual que se estableció con la escala de satisfacción, las Tablas 48, 49 y 50 manifiestan la varianza explicada por cada factor, la significación de los factores, y la matriz de componentes.

En este caso, se encuentra también un solo factor, que explica el 76% del total de la varianza. Dicho factor es claramente significativo, y sus componentes saturan muy adecuadamente en dicho factor. Se trata, por lo tanto, de una escala de adecuada estructura factorial.

**Tabla 49: Escala de ambigüedad de rol. Varianza total explicada**

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	3,804	76,087	76,087	3,804	76,087	76,087
2	,810	16,199	92,285			
3	,214	4,275	96,561			
4	,119	2,384	98,945			
5	,053	1,055	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

**Tabla 50: Escala de ambigüedad de rol. Pruebas de significación**

<b>KMO y prueba de Bartlett</b>		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,778
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado	2916,1
	aproximado	14
	gl	10
	Sig.	,000

**Tabla 51: Escala de ambigüedad de rol. Matriz de componentes**

<b>Matriz de componentes<sup>a</sup></b>	
	Componente
	1
1. Sé cuanta autoridad tengo.	,735
2. Los objetivos y metas de mi trabajo son claros y están planificados.	,846
3. Sé que organizo mi tiempo correctamente.	,945
4. Sé exactamente qué se espera de mí.	,923
5. Se dan explicaciones claras sobre lo que debo hacer.	,897
Método de extracción: Análisis de componentes principales.	
a. 1 componentes extraídos	

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

### Escala de conflicto de rol.

Las Tablas 51, 52 y 53, muestran los valores anteriormente citados. En este caso nos encontramos dos factores significativos, el primero con una explicación de varianza del 75%, y el segundo con casi un 17%. Sin embargo, el segundo de los factores sólo comprende uno de los ítems de la escala, que no es puro, es decir, satura en los dos factores. En cualquier caso, el primero de los factores se centra en el conflicto en sí, mientras que el segundo parece obedecer a la forma de realización del trabajo. Dado sin embargo que el ítem que compone el segundo factor satura bastante (casi igual) en el primero, consideramos que se puede prescindir del segundo de los factores, tomando en cuenta además que la saturación del primer factor es muy elevada.

**Tabla 52: Escala de conflicto de rol. Varianza total explicativa.**

<b>Varianza total explicada</b>									
Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	To tal	% de la varia nza	% acumu lado	To tal	% de la varia nza	% acumu lado	To tal	% de la varia nza	% acumu lado
1	6,0 31	75,3 92	75,392	6,0 31	75,3 92	75,392	4,5 98	57,4 79	57,479
2	1,0 09	12,6 14	88,006	1,0 09	12,6 14	88,006	2,4 42	30,5 27	88,006
3	,30 0	3,75 3	91,759						
4	,21 0	2,62 5	94,384						
5	,15 7	1,96 2	96,346						
6	,13 7	1,71 3	98,060						
7	,09 6	1,20 5	99,265						
8	,05 9	,735	100,00 0						

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

**Tabla 53: Escala de conflicto de rol. Pruebas de significación.**

<b>KMO y prueba de Bartlett</b>		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,905
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	4820,2 90
	gl	28
	Sig.	,000

**Tabla 54: Escala de conflicto de rol. Matriz de componentes.**

<b>Matriz de componentes<sup>a</sup></b>		
	Componente	
	1	2
1. Debo hacer cosas que deberían realizarse de otra manera.	,628	,723
2. Se me asigna un trabajo sin recursos humanos para completarlo.	,827	,421
3. Para realizarse el trabajo debo saltarme las reglas o las normas.	,874	,226
4. Trabajo con 2 o más grupos que tienen distintas formas de trabajar.	,905	-,171
5. Recibo demandas incompatibles de dos o más personas.	,940	-,178
6. Hago cosas que son aceptables para algunos y no para otros.	,922	-,299
7. Se me asignan tareas sin recursos necesarios para realizarlas.	,907	-,287
8. Trabajo en cosas innecesarias.	,902	-,158
Método de extracción: Análisis de componentes principales.		
a. 2 componentes extraídos		



## 6.2.3.- Burnout

### Escala de Factores de Burnout

Dentro del cuestionario de burnout, la primera de las escalas se refiere a la de los factores. Como se puede apreciar en la Tabla 54, en este caso hay 6 factores con aportaciones de varianza por encima del 5%, y dos factores significativos. Es decir, los dos significativos aportan el 48% y 12.6% de la varianza total. Se trata, por lo tanto, de una escala más deficiente que las anteriores por lo que respecta a su estructura factorial.

Por otra parte, el segundo de los factores sólo estaría integrado por 2 ítems, que también saturan mucho en el primer factor. Por lo tanto, consideramos que se puede afirmar que sólo existe un factor, si bien la explicación de varianza es baja, un 48%.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

**Tabla 55: Escala de factores de burnout. Varianza explicada**

<b>Varianza total explicada</b>									
Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	To tal	% de la varia nza	% acumu lado	To tal	% de la varia nza	% acumu lado	To tal	% de la varia nza	% acumu lado
1	4,3 85	48,7 27	48,727	4,3 85	48,7 27	48,727	2,9 00	32,2 25	32,225
2	1,1 36	12,6 23	61,351	1,1 36	12,6 23	61,351	2,6 21	29,1 26	61,351
3	,71 7	7,96 6	69,317						
4	,66 4	7,37 9	76,696						
5	,54 1	6,01 0	82,706						
6	,50 3	5,58 9	88,295						
7	,40 9	4,54 1	92,836						
8	,33 6	3,73 5	96,571						
9	,30 9	3,42 9	100,00 0						
Método de extracción: Análisis de Componentes principales.									

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

**Tabla 56: Escala de factores de burnout. Pruebas de significación.**

<b>KMO y prueba de Bartlett</b>		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,876
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado	1843,0
	aproximado	13
	gl	36
	Sig.	,000

**Tabla 57: Escala de factores de burnout. Matriz de componentes.**

<b>Matriz de componentes<sup>a</sup></b>		
	Componente	
	1	2
Me siento identificado con mi trabajo.	,521	,516
Dada la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien sus resultados y su alcance.	,765	-,315
Me gusta el ambiente y el clima de mi trabajo.	,724	,166
Mi trabajo actual carece de interés.	,733	-,340
Mi trabajo es respectivo.	,722	-,289
Mi trabajo me resulta muy aburrido.	,728	-,476
Mi supervisor me apoya en las decisiones que tomo.	,670	,403
Los compañeros nos apoyamos en el trabajo.	,690	,279
Las relaciones personales que establezco en el trabajo son gratificantes para mí.	,700	,277
Método de extracción: Análisis de componentes principales.		
a. 2 componentes extraídos		

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

## Escala de síndrome de burnout.

Con la escala de síndrome de burnout ocurre algo similar. Existen cinco factores con saturaciones por encima de 5%, pero afortunadamente sólo uno es significativo. Sin embargo, dicho primer factor explica sólo un 57.7% de la varianza total.

**Tabla 58: Escala de síndrome de burnout. Varianza total explicada**

<b>Varianza total explicada</b>						
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	5,200	57,775	57,775	5,200	57,775	57,775
2	,721	8,012	65,787			
3	,686	7,620	73,408			
4	,530	5,885	79,292			
5	,484	5,373	84,665			
6	,419	4,656	89,321			
7	,386	4,286	93,608			
8	,298	3,307	96,914			
9	,278	3,086	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

**Tabla 59: Escala de síndrome de burnout. Pruebas de significación.**

<b>KMO y prueba de Bartlett</b>		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,931
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	2466,7
	gl	36
	Sig.	,000

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

**Tabla 60: Escala de síndrome de burnout. Matriz de componentes.**

<b>Matriz de componentes<sup>a</sup></b>	
	Compone nte
	1
En general estoy más bien harto de mi trabajo.	,843
Cuando estoy en mi trabajo, me siento de mal humor.	,762
Estoy quemado en mi trabajo.	,788
Los usuarios de mi trabajo tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes.	,615
Las personas a las que tengo que atender reconocen muy poco los esfuerzos que se hacen por ellas.	,716
Procuro despersonalizar las relaciones con los usuarios de mi trabajo.	,815
Mi trabajo profesional me ofrece actualmente escasos retos personales.	,670
Mi interés por el desarrollo profesional es actualmente muy escaso.	,796
El trabajo que hago dista de ser el que yo habría querido.	,807
Método de extracción: Análisis de componentes principales.	
a. 1 componentes extraídos	

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## Escala de consecuencias de burnout

Por lo que se refiere a esta escala, los tres factores detectan una varianza explicada superior al 5%, si bien el primero posee una explicación muy elevada, superior al 80%. Además, sólo uno de los componentes es significativo, por lo que se puede afirmar que esta escala posee una buena estructura factorial.

**Tabla 61: Escala de consecuencias de burnout. Varianza total explicada.**

<b>Varianza total explicada</b>						
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	2,428	80,926	80,926	2,428	80,926	80,926
2	,359	11,974	92,900			
3	,213	7,100	100,000			
Método de extracción: Análisis de Componentes principales.						

**Tabla 62: Escala de consecuencias de burnout. Pruebas de significación.**

<b>KMO y prueba de Bartlett</b>		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,729
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado	899,14
	aproximado	0
	gl	3
	Sig.	,000

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Tabla 63: Escala de consecuencias de burnout. Matriz de componentes.

Matriz de componentes <sup>a</sup>	
	Componente
	1
¿Considera usted que el trabajo que realiza repercute en su salud personal (dolor de cabeza, insomnio, etc.)?	,867
El trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales.	,916
Los problemas de mi trabajo hacen que mi rendimiento sea menor.	,915
Método de extracción: Análisis de componentes principales.	
a. 1 componentes extraídos	

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

## 6.2.4.- Interacción trabajo-familia

### Escala de interacción negativa trabajo-familia.

Nos ocupamos a continuación del cuestionario Swing, comenzando con la escala de interacción negativa trabajo-familia.

Como se puede observar en la Tabla 63, existen cuatro factores con saturaciones de varianza por encima de 5%, pero sólo existe un factor significativo. Dicho primer factor explica casi un 63% de la varianza.

**Tabla 64: Escala de interacción negativa trabajo-familia.**

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	5,029	62,857	62,857	5,029	62,857	62,857
2	,615	7,685	70,542			
3	,531	6,643	77,185			
4	,493	6,168	83,354			
5	,379	4,733	88,087			
6	,354	4,429	92,515			
7	,326	4,077	96,592			
8	,273	3,408	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.



## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

**Tabla 65: Escala de interacción negativa trabajo-familia. Pruebas de significación.**

<b>KMO y prueba de Bartlett</b>		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,927
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado	2437,5
	aproximado	54
	gl	28
	Sig.	,000

**Tabla 66: Escala de interacción negativa trabajo-familia. Matriz de componentes.**

<b>Matriz de componentes<sup>a</sup></b>	
	Componente
	1
Está irritable en casa porque su trabajo es muy agotador.	,800
Le resulta complicado atender sus obligaciones domésticas porque está constantemente pensando en el trabajo.	,799
Tiene que cancelar planes con su pareja, familia o amigos debido a compromisos laborales.	,747
Su horario de trabajo hace que resulte complicado para usted atender sus obligaciones domésticas.	,757
No tiene energía suficiente para realizar actividades de ocio con su pareja, familia o amigos debido a su trabajo.	,813
Tiene que trabajar tanto que no tiene tiempo para sus aficiones.	,786
Sus obligaciones laborales hace que le resulte complicado relajarse en su casa.	,830
Su trabajo le quita tiempo que le hubiera gustado pasar con su pareja, familia o amigos.	,808
Método de extracción: Análisis de componentes principales.	
a. 1 componentes extraídos	

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## Escala de Interacción negativa familia-trabajo.

Por lo que se refiere a esta escala, se puede verificar cómo sólo existe un factor significativo, que explica casi un 70% de la varianza. Se trata, por lo tanto, de una escala con estructura factorial adecuada.

**Tabla 67: Escala de interacción negativa familia-trabajo. Varianza total explicada.**

<b>Varianza total explicada</b>						
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	2,789	69,735	69,735	2,789	69,735	69,735
2	,476	11,893	81,628			
3	,396	9,909	91,537			
4	,339	8,463	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

**Tabla 68: Escala de interacción negativa familia-trabajo. Estadísticos de contraste.**

<b>KMO y prueba de Bartlett</b>		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,823
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	926,42
	gl	6
	Sig.	,000

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Tabla 69: Escala de interacción negativa trabajo-familia. Matriz de componentes.

Matriz de componentes <sup>a</sup>	
	Componente
	1
La situación en su casa le hace estar tan irritable que descarga su frustración en sus compañeros de trabajo.	,837
Le resulta difícil concentrarse en su trabajo porque está preocupado por problemas de su casa.	,798
Los problemas con su pareja, familia o amigos afectan a su rendimiento laboral.	,863
Los problemas que tiene con su pareja, familia o amigos hacen que no tenga ganas de trabajar.	,841
Método de extracción: Análisis de componentes principales.	
a. 1 componentes extraídos	

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

## Escala de interacción positiva trabajo-familia.

Por lo que se refiere a la interacción positiva trabajo-familia, a pesar de que los cinco factores poseen saturaciones por encima de una explicación del 5% de la varianza, sólo el primero es significativo, con una explicación de 56%. Se trata, por lo tanto, de una escala con una estructura factorial algo deficiente, si bien con un solo factor.

**Tabla 70: Escala interacción positiva trabajo-familia. Varianza total explicada.**

<b>Varianza total explicada</b>						
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	2,801	56,018	56,018	2,801	56,018	56,018
2	,652	13,031	69,049			
3	,597	11,947	80,996			
4	,483	9,658	90,654			
5	,467	9,346	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

**Tabla 71: Escala interacción positiva trabajo-familia. Pruebas de significación.**

<b>KMO y prueba de Bartlett</b>		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,837
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	752,40
	gl	10
	Sig.	,000

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

**Tabla 72: Escala interacción positiva trabajo-familia. Matriz de componentes**

<b>Matriz de componentes<sup>a</sup></b>	
	Componente
	1
Después de un día o una semana de trabajo agradable me siento de mejor humor para realizar actividades con mi pareja, familia o amigos.	,693
Desempeño mejor mis obligaciones domésticas gracias a las habilidades que he aprendido en mi trabajo.	,749
Cumplo debidamente con mis responsabilidades en casa porque en mi trabajo he adquirido la capacidad de comprometerme con las cosas.	,783
El tener que organizar mi tiempo en el trabajo ha hecho que aprenda a organizar mejor mi tiempo en la casa.	,721
Soy capaz de relacionarme mejor con mi pareja, familia o amigos gracias a las habilidades que he aprendido en el trabajo.	,791
Método de extracción: Análisis de componentes principales.	
a. 1 componentes extraídos	

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## Escala de interacción positiva familia-trabajo.

Por lo que se puede verificar en las Tablas 72, 73, y 74, sólo uno de los factores es significativo, y explica casi un 59% de la varianza. Por lo tanto, la estructura factorial de la escala es adecuada.

**Tabla 73: Escala de interacción positiva familia-trabajo. Varianza total explicada.**

<b>Varianza total explicada</b>						
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	2,937	58,749	58,749	2,937	58,749	58,749
2	,577	11,543	70,292			
3	,536	10,719	81,011			
4	,480	9,606	90,616			
5	,469	9,384	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

**Tabla 74: Escala de interacción positiva familia-trabajo. Pruebas de significación.**

<b>KMO y prueba de Bartlett</b>		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,853
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	846,11
	gl	10
	Sig.	,000

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Tabla 75: Escala de interacción positiva familia-trabajo. Matriz de componentes.

Matriz de componentes <sup>a</sup>	
	Componente
	1
Después de pasar un fin de semana divertido con mi pareja, familia o amigos mi trabajo me resulta más agradable.	,785
Me tomo las responsabilidades laborales muy seriamente porque en casa debo hacer lo mismo.	,767
Cumplo debidamente con mis responsabilidades laborales porque en casa he adquirido la capacidad de comprometerme con las cosas.	,737
El tener que organizar mí tiempo en casa ha hecho que aprenda a organizar mejor mí tiempo en el trabajo.	,765
Tengo más autoconfianza en el trabajo porque mi vida en casa está bien organizada.	,777
Método de extracción: Análisis de componentes principales.	
a. 1 componentes extraídos	

## **6.2.5.- Resumen de resultados sobre la validez de las escalas**

En resumidas cuentas, podemos afirmar que la mayoría de las escalas poseen una estructura factorial adecuada o muy adecuada. Sin embargo, dicha estructura es algo deficitaria en los siguientes casos:

- ✓ Conflicto de rol
- ✓ Factores de burnout



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## 6.3.- ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE VARIABLES SOCIOLABORALES

Vamos a exponer en primer lugar los resultados del análisis de datos referente a las variables de tipo sociolaboral. La primera de las preguntas se refirió a la situación contractual de cada uno de los trabajadores, y como se puede observar en la Tabla 75, prácticamente la mitad se ocupan de tareas administrativas (empleados) y la otra mitad son vigilantes. El resto de frecuencias son prácticamente marginales. Por lo tanto, nos encontramos ante una población compuesta por trabajadores de cualificación bastante baja, de puestos de nivel bajo en el escalafón, y de dualidad en su composición.

**Tabla 76: Situación contractual**

<b>¿Cuál es su ocupación actual?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Director</b>	8	1.46
<b>Funcionario</b>	5	0.91
<b>Empleado</b>	283	51.74
<b>Vigilante</b>	250	45.70
<b>No responde</b>	1	0.18
<b>Total</b>	547	100.00

Otra de las preguntas sociolaborales se refirió a la categoría laboral, entendida como estabilidad en el puesto de trabajo. Nos encontramos que casi todos los entrevistados poseen un nombramiento (es decir, se pueden considerar como de alta estabilidad), mientras que una minoría (menos de un 10%) son contratados, y por lo tanto poseen una estabilidad menor.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

**Tabla 77: Categoría laboral**

<b>¿Cuál es su categoría laboral?</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Nombrado</b>	494	90.31
<b>Contratado</b>	52	9.51
<b>No responde</b>	1	0.18
<b>Total</b>	547	100.00

Como ya se comentó al abordar la composición muestral de este estudio, casi un 90% de los trabajadores son de sexo masculino, mientras que un 10% son mujeres.

**Tabla 78: División de la muestra por sexo**

<b>Sexo:</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Masculino</b>	480	87.75
<b>Femenino</b>	59	10.79
<b>No responde</b>	8	1.46
<b>Total</b>	547	100.00

Se indagó también sobre la accidentabilidad laboral de los trabajadores, exponiéndose la información en la Tabla 78. Como se puede observar, algo más de la mitad han sufrido algún accidente, tasa totalmente elevada.

**Tabla 79: Accidentabilidad laboral**

<b>Presentó accidentes en el trabajo:</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Si</b>	313	57.22
<b>No</b>	229	41.86
<b>No responde</b>	5	0.91
<b>Total</b>	547	100.00

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Una de las preguntas que midieron la satisfacción se enfocó hacia las familias, preguntando a los trabajadores si sus familias estaban contentas con su tipo de trabajo. Los resultados (Tabla 79) muestran cómo en más de un 80% la respuesta es negativa, es decir, las familias están descontentas con que su familiar desempeñe este trabajo.

**Tabla 80: Satisfacción familiar con el trabajo del entrevistado**

<b>Su familia está contenta que labore en el INPE:</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Si</b>	91	16.64
<b>No</b>	454	83.00
<b>No responde</b>	2	0.37
<b>Total</b>	547	100.00

Se midió a continuación la satisfacción del propio trabajador (Tabla 80), obteniéndose que para más del 80% la respuesta fue que dicho trabajo era desagradable.

**Tabla 81: Satisfacción laboral del propio trabajador**

<b>Su trabajo en el establecimiento penal es:</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Agradable</b>	89	16.27
<b>Desagradable</b>	448	81.90
<b>No responde</b>	10	1.83
<b>Total</b>	547	100.00

Una pregunta interesante para nuestros fines y como psicólogos es si los propios trabajadores de la institución penitenciaria creen en la readaptación social. Los datos (Tabla 81) indican que dos terceras partes de los trabajadores no creen en ella.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

**Tabla 82: Creencia en la rehabilitación**

<b>¿Cree usted en la readaptación social del preso.</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Si</b>	183	33.46
<b>No</b>	356	65.08
<b>No responde</b>	8	1.46
<b>Total</b>	547	100.00

Volviendo a cuestiones laborales, se preguntó por el tipo de jornada que tienen estos trabajadores. La Tabla 82 muestra cómo dos terceras partes tienen turnos rotativos, seguido por un 16% de trabajadores que tienen turnos fijos, y un 8% que trabajan con jornada partida. Caso de que el trabajador pudiera encontrarse en varias categorías, se le indicó que señalase la que más le representaba.

**Tabla 83: Tipo de turno/horario**

<b>¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Jornada partida fija</b>	47	8.59
<b>Jornada intensiva fija</b>	25	4.57
<b>Horario flexible o irregular</b>	5	0.91
<b>Jornada parcial</b>	8	1.46
<b>Turnos fijos</b>	92	16.82
<b>Turnos rotativos</b>	365	66.73
<b>No responde</b>	5	0.91
<b>Total</b>	547	100.00

También se indagó acerca de las categorías jerárquicas laborales (Tabla 83), obteniéndose una información muy similar a la ya detectada con una pregunta anterior: predominan los vigilantes (casi un 70% de la muestra), seguido de los mandos intermedios (cerca de un 20%). El resto de categorías apenas están puntuadas.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

**Tabla 84: Jerarquía laboral**

<b>Indíquenos en qué categoría jerárquicas se sitúa usted en su actual puesto de trabajo dentro del INPE:</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Empleado vigilante</b>	378	69.10
<b>Jefe</b>	19	3.47
<b>Mando intermedio</b>	109	19.93
<b>Directivo</b>	22	4.02
<b>Alta Dirección o Dirección General</b>	7	1.28
<b>No responde</b>	12	2.19
<b>Total</b>	547	100.00

Por lo tanto, de manera resumida, nos encontramos con que los trabajadores que han compuesto la muestra poseen el siguiente perfil:

- ✓ Vigilantes
- ✓ Puesto fijo
- ✓ Varones
- ✓ Han tenido accidentes laborales
- ✓ No están satisfechos con su trabajo
- ✓ Sus familiares no están satisfechos con el trabajo del entrevistado
- ✓ Rotan turnos en su trabajo
- ✓ Suelen poseer estabilidad laboral
- ✓ No creen en la reinserción social del preso

Se puede afirmar que estamos ante una población insatisfecha a pesar de que posee unas condiciones de estabilidad buenas, y con una tasa de accidentabilidad muy elevada.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

## 6.4.- ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES DE SALUD LABORAL

A continuación vamos a exponer los resultados descriptivos de cada una de las variables de este estudio.

Es preciso señalar que se han establecido puntos de corte en función del recorrido de cada escala, de forma que se puede determinar si los sujetos poseen puntuaciones bajas, medias o altas en función de los respectivos terciles.

Comenzaremos por las escalas que componen el cuestionario de burnout. En concreto, la Tabla 84 muestra cuántos trabajadores manifiestan diversos niveles de factores de burnout, y como se puede observar, la mayoría de los sujetos obtienen puntuaciones medias en dicha escala.

**Tabla 85: Análisis descriptivo factores de burnout**

<b>Factores de Burnout</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	12	2.32
<b>Medio</b>	483	93.42
<b>Alto</b>	22	4.26
<b>Total</b>	<b>517</b>	<b>100.00</b>

Por lo que se refiere al síndrome de burnout, un 90% de los sujetos poseen puntuaciones que se sitúan en el nivel alto, es decir, se obtiene que el puesto de trabajo que desempeñan supone un alto nivel de estrés.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

**Tabla 86: Análisis descriptivo síndrome de burnout**

<b>Síndrome de Burnout</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	20	3.80
<b>Medio</b>	36	6.84
<b>Alto</b>	470	89.35
<b>Total</b>	<b>526</b>	<b>100.00</b>

La Tabla 865 muestra las consecuencias de sufrir el citado nivel de estrés, y manifiesta cómo éste es alto para el 88% de los sujetos, es decir, para la gran mayoría.

**Tabla 87: Análisis descriptivo consecuencias de burnout**

<b>Consecuencias de Burnout</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	35	6.52
<b>Medio</b>	27	5.03
<b>Alto</b>	475	88.45
<b>Total</b>	<b>537</b>	<b>100.00</b>

Por lo que se refiere a la ambigüedad de rol, el 41% de los sujetos manifiesta una ambigüedad media, siguiendo en porcentajes la aparición de un ambigüedad baja. Por lo tanto, sólo en un 23% se muestra ambigüedad alta.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Tabla 88: Análisis descriptivo ambigüedad de rol

<b>Ambigüedad de rol</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Bajo - no lo describe en absoluto</b>	185	34.58
<b>Medio</b>	223	41.68
<b>Alto - lo describe perfectamente</b>	127	23.74
<b>Total</b>	<b>535</b>	<b>100.00</b>

En lo referente al conflicto, éste es normalmente bajo (34%), si bien las tres posibilidades de puntuación se distribuyen prácticamente por igual.

Tabla 89: Análisis descriptivo conflicto de rol.

<b>Conflicto de rol</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Bajo - no lo describe en absoluto</b>	166	34.02
<b>Medio</b>	165	33.81
<b>Alto - lo describe perfectamente</b>	157	32.17
<b>Total</b>	<b>488</b>	<b>100.00</b>

La variable satisfacción muestra cómo casi el 60% de los trabajadores muestran insatisfacción, si bien resulta curioso comprobar cómo un tercio de la muestra escogida se sienten satisfechos.



## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

**Tabla 90: Análisis descriptivo satisfacción laboral.**

<b>Satisfacción laboral</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Insatisfecho</b>	306	59.07
<b>Indiferente</b>	41	7.92
<b>Satisfecho</b>	171	33.01
<b>Total</b>	<b>518</b>	<b>100.00</b>

Por lo que se refiere a la interacción negativa trabajo-familia, la mayoría de los trabajadores encuestados piensan que ésta es baja o que no se produce (53%), siendo las otras dos alternativas agrupadas de respuesta más o menos similares.

**Tabla 91: Análisis descriptivo interacción negativa trabajo-familia**

<b>Interacción negativa trabajo-familia</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Bajo - nunca</b>	283	53.40
<b>Medio</b>	106	20.00
<b>Alto - siempre</b>	141	26.60
<b>Total</b>	<b>530</b>	<b>100.00</b>

En otra de las escalas del cuestionario Swing, la referente a la interacción negativa familia-trabajo, se puede observar cómo las tres agrupaciones de posibles respuestas aparecen de manera prácticamente similar, de forma que no aparece un claro predominio.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

**Tabla 92: Análisis descriptivo interacción negativa familia-trabajo**

<b>Interacción negativa familia-trabajo</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Bajo - nunca</b>	197	36.48
<b>Medio</b>	165	30.56
<b>Alto - siempre</b>	178	32.96
<b>Total</b>	<b>540</b>	<b>100.00</b>

Por lo que se refiere a la interacción positiva trabajo-familia, si bien predomina la categoría de “medio” con un 41% de las respuestas, se puede observar cómo las otras dos categorías también poseen porcentajes elevados, si bien predomina la baja interacción positiva.

**Tabla 93: Análisis descriptivo interacción positiva trabajo-familia**

<b>Interacción positiva trabajo-familia</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Bajo - nunca</b>	198	36.67
<b>Medio</b>	224	41.48
<b>Alto - siempre</b>	118	21.85
<b>Total</b>	<b>540</b>	<b>100.00</b>

La interacción positiva familia-trabajo se produce fundamentalmente de manera baja o nunca (47%), si bien este resultado es matizable, ya que destaca también cómo en segundo término (con casi un 40% de ocurrencia) ésta es alta o siempre se produce.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

**Tabla 94: Análisis descriptivo interacción positiva familia-trabajo**

<b>Interacción positiva familia-trabajo</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Bajo - nunca</b>	257	47.86
<b>Medio</b>	103	19.18
<b>Alto - siempre</b>	177	32.96
<b>Total</b>	<b>537</b>	<b>100.00</b>

En resumidas cuentas, las variables que de manera clara suponen una indicación de perfil de cómo se pueden caracterizar los trabajadores de instituciones penitenciarias, son:

- ✓ Experimentan un alto síndrome de burnout.
- ✓ Experimentan unas altas consecuencias de dicho burnout.
- ✓ Se sienten claramente insatisfechos.

A modo de resumen de estadísticos descriptivos, se incluye a continuación una Tabla con los valores de cada una de las variables analizadas.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

**Tabla 95: Estadísticos descriptivos de las variables del estudio**

		Estadísticos									
		Factores de Burnout	Síndrome de Burnout	Consecuencias de Burnout	Ambigüedad de rol	Conflicto de rol	Satisfacción laboral	Interacción negativa trabajo-familia	Interacción negativa familia-trabajo	Interacción positiva trabajo-familia	Interacción positiva familia-trabajo
N Válidos		517	526	537	535	488	518	530	540	540	537
Perdidos		30	21	10	12	59	29	17	7	7	10
Media		2.019	2.856	2.819	1.892	1.982	1.739	1.732	1.965	1.852	1.851
Error típ. de la media		0.011	0.020	0.023	0.033	0.037	0.041	0.037	0.036	0.032	0.038
Mediana		2.000	3.000	3.000	2.000	2.000	1.000	1.000	2.000	2.000	2.000
Moda		2.000	3.000	3.000	2.000	1.000	1.000	1.000	1.000	2.000	1.000
Desv. típ.		0.256	0.447	0.528	0.757	0.814	0.924	0.854	0.833	0.751	0.887
Varianza		0.066	0.200	0.279	0.572	0.663	0.855	0.730	0.694	0.564	0.787
Asimetría		0.932	-3.182	-2.833	0.183	0.034	0.540	0.543	0.066	0.250	0.296
Error típ. de asimetría		0.107	0.106	0.105	0.106	0.111	0.107	0.106	0.105	0.105	0.105
Curtosis		12.194	9.336	6.594	-1.234	-1.491	-1.615	-1.414	-1.558	-1.194	-1.668
Error típ. de curtosis		0.214	0.213	0.210	0.211	0.221	0.214	0.212	0.210	0.210	0.210
Rango		2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000
Mínimo		1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
Máximo		3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Por otra parte, se realizaron las correlaciones de todas las variables de tipo cuantitativo, como se puede observar en la Tabla 95. Los resultados se pueden sintetizar de la siguiente manera, destacando las correlaciones elevadas y significativas:

La variable factores de burnout correlaciona **negativamente** y de manera significativa con:

- ✓ Ambigüedad de rol.
- ✓ Interacción positiva trabajo-familia.
- ✓ Interacción positiva familia-trabajo.

La variable síndrome de burnout correlaciona **negativamente** con:

- ✓ Satisfacción laboral

**Y positivamente con:**

- ✓ Consecuencias de burnout
- ✓ Conflicto de rol
- ✓ Interacción negativa trabajo-familia
- ✓ Interacción negativa familia-trabajo
- ✓ Interacción positiva trabajo-familia
- ✓ Interacción positiva familia-trabajo

La variable consecuencias de burnout correlaciona **negativamente** con:

- ✓ Ambigüedad de rol
- ✓ Satisfacción laboral

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Y **positivamente** con:

- ✓ Interacción negativa trabajo-familia
- ✓ Interacción negativa familia-trabajo
- ✓ Interacción positiva trabajo-familia
- ✓ Interacción positiva familia-trabajo

La variable ambigüedad de rol correlaciona **positivamente** con:

- ✓ Conflicto de rol.
- ✓ Interacción negativa trabajo-familia
- ✓ Interacción positiva trabajo-familia
- ✓ Interacción positiva familia-trabajo

La variable conflicto de rol correlaciona **positivamente** con:

- ✓ Interacción negativa trabajo-familia
- ✓ Interacción negativa familia-trabajo
- ✓ Interacción positiva trabajo-familia
- ✓ Interacción positiva familia-trabajo

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

La variable satisfacción correlaciona **negativamente** con:

- ✓ Interacción negativa trabajo-familia
- ✓ Interacción negativa familia-trabajo
- ✓ Interacción positiva trabajo-familia
- ✓ Interacción positiva familia-trabajo

La variable interacción negativa trabajo-familia correlaciona **positivamente** con:

- ✓ Interacción negativa familia-trabajo
- ✓ Interacción positiva trabajo-familia
- ✓ Interacción positiva familia-trabajo

La variable interacción negativa familia-trabajo correlaciona **positivamente** con:

- ✓ Interacción negativa trabajo-familia
- ✓ Interacción positiva trabajo-familia
- ✓ Interacción positiva familia-trabajo

La variable interacción positiva trabajo-familia correlaciona **positivamente** con:

- ✓ Interacción negativa trabajo-familia
- ✓ Interacción negativa familia-trabajo
- ✓ Interacción positiva familia-trabajo

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

La variable interacción positiva familia-trabajo correlaciona **positivamente** con:

- ✓ Interacción negativa trabajo-familia
- ✓ Interacción negativa familia-trabajo
- ✓ Interacción positiva trabajo-familia

Al margen de las correlaciones positivas entre las escalas de los mismos cuestionarios, se puede observar cómo las variables del cuestionario Swing tienden a correlacionar tanto positiva como negativamente con todas las demás, de manera poco discriminativa. Obviando por lo tanto dicho cuestionario, sí se puede observar cómo la satisfacción está negativamente relacionada con las escalas de burnout, y con conflicto de rol, si bien no tanto con la ambigüedad de rol.



## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

**Tabla 96: Matriz de correlaciones entre variables cuantitativas**

		Factores de Burnout	Síndrome de Burnout	Consecuencias de Burnout	Ambigüedad de rol	Conflicto de rol	Satisfacción laboral	Interacción negativa trabajo-familia	Interacción negativa familia-trabajo	Interacción positiva trabajo-familia	Interacción positiva familia-trabajo
Factores de Burnout	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.00									
Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-0.04 0.34	1.00								
Consecuencias de Burnout	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.08 0.07	0.705** 0.00	1.00							
Ambigüedad de rol	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-0.152** 0.00	0.05 0.23	-0.127** 0.00	1.00						
Conflicto de rol	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-0.05 0.29	0.140** 0.00	-0.01 0.75	0.795** 0.00	1.00					
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.00 0.97	-0.475** 0.00	-0.408** 0.00	0.04 0.39	-0.06 0.21	1.00				
Interacción negativa trabajo-familia	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-0.02 0.61	0.573** 0.00	0.504** 0.00	0.088* 0.05	0.179** 0.00	-0.446** 0.00	1.00			
Interacción negativa familia-trabajo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.01 0.88	0.596** 0.00	0.536** 0.00	0.05 0.28	0.146** 0.00	-0.408** 0.00	0.747** 0.00	1.00		
Interacción positiva trabajo-familia	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-0.156** 0.00	0.477** 0.00	0.388** 0.00	0.207** 0.00	0.218** 0.00	-0.339** 0.00	0.534** 0.00	0.571** 0.00	1.00	
Interacción positiva familia-trabajo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-0.172** 0.00	0.344** 0.00	0.300** 0.00	0.196** 0.00	0.109* 0.02	-0.207** 0.00	0.368** 0.00	0.441** 0.00	0.671** 0.00	1.00

\*\*La correlación es significativa al nivel 0.01.

\* La correlación es significativa al nivel 0.05.

## **6.5.- ANÁLISIS EN FUNCIÓN DEL TIEMPO DE PERMANENCIA EN EL PUESTO DE TRABAJO**

Por último, se expondrá la información de tipo inferencial, tendente a determinar si el tiempo de desempeño del puesto de trabajo provoca diferentes manifestaciones de las variables dependientes de esta investigación.

Como ya se ha podido comprobar, las pruebas de normalidad impiden utilizar técnicas paramétricas, por lo que se optó por utilizar un Anova no paramétrico, en concreto Kruskal-Wallis. Los resultados se pueden observar en las siguientes tablas, expresando la primera de ellas un resumen de toda la información.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

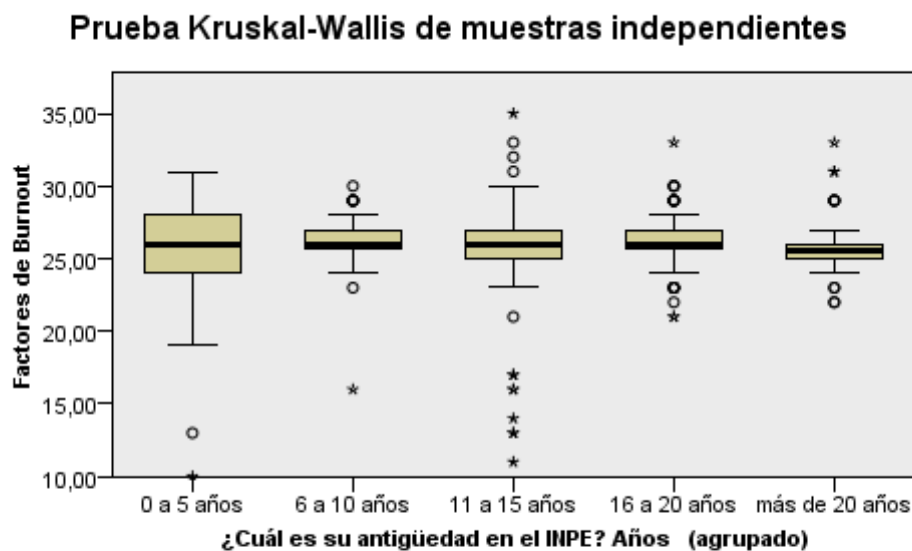
**Tabla 97: Resumen de la aplicación del Anova no paramétrico de influencia del tiempo de desempeño del puesto de trabajo**

<b>Resumen de prueba de hipótesis</b>				
	<b>Hipótesis nula</b>	<b>Test</b>	<b>Sig.</b>	<b>Decisión</b>
<b>1</b>	La distribución de Factores de Burnout es la misma entre las categorías de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado).	Prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes	,019	Rechazar la hipótesis nula.
<b>2</b>	La distribución de Síndrome de Burnout es la misma entre las categorías de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado).	Prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula.
<b>3</b>	La distribución de Consecuencias de Burnout es la misma entre las categorías de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado).	Prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula.
<b>4</b>	La distribución de Ambigüedad de rol es la misma entre las categorías de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado).	Prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula.
<b>5</b>	La distribución de Conflicto de rol es la misma entre las categorías de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado).	Prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula.
<b>6</b>	La distribución de Satisfacción laboral es la misma entre las categorías de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado).	Prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula.
<b>7</b>	La distribución de Interacción negativa trabajo-familia es la misma entre las categorías de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado).	Prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula.
<b>8</b>	La distribución de Interacción negativa familia-trabajo es la misma entre las categorías de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado).	Prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula.
<b>9</b>	La distribución de Interacción positiva trabajo-familia es la misma entre las categorías de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado).	Prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula.
<b>10</b>	La distribución de Interacción positiva familia-trabajo es la misma entre las categorías de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado).	Prueba Kruskal-Wallis de muestras independientes	,000	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

**Tabla 98: Prueba de Kruskal-Wallis para factores de burnout**



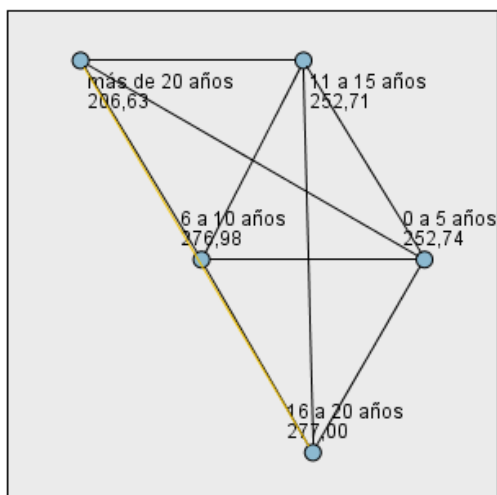
<b>N total</b>	513
<b>Probar estadística</b>	11,837
<b>Grados de libertad</b>	4
<b>Sig. asintótica (prueba de dos caras)</b>	,019

1. Las estadísticas de prueba se ajustan para empates.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

**Tabla 99: Comparación por pares de antigüedad para factores de burnout**

**Comparaciones por parejas de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado)**



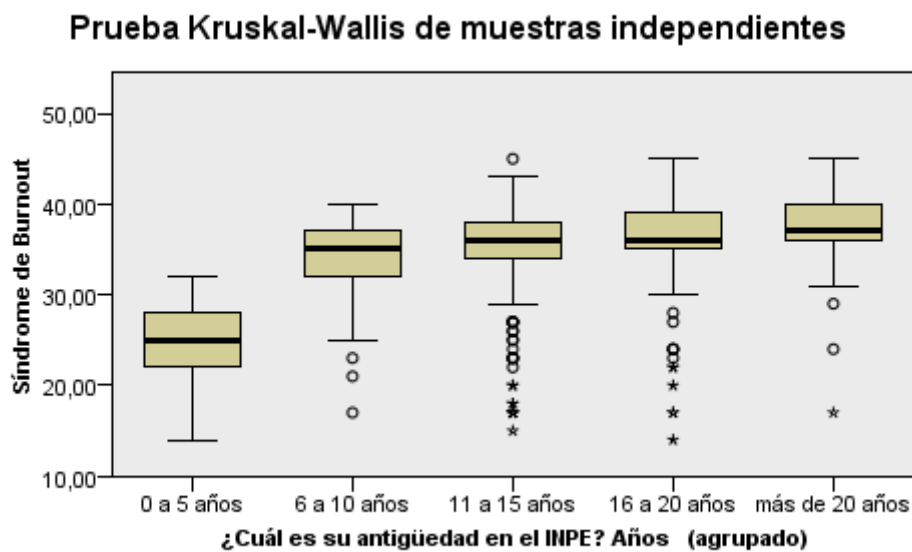
Cada nodo muestra el rango de media de muestras de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado).

Muestra1-Muestra2	Prueba estadística	Error típico	Desv. Prueba estadística	Sig.	Sig. ady.
<b>más de 20 años-11 a 15 años</b>	46,081	20,857	2,209	,027	,272
<b>más de 20 años-0 a 5 años</b>	46,109	31,893	1,446	,148	1,000
<b>más de 20 años-6 a 10 años</b>	70,349	26,931	2,612	,009	,090
<b>más de 20 años-16 a 20 años</b>	70,364	21,595	3,258	,001	,011
<b>11 a 15 años-0 a 5 años</b>	,028	28,078	,001	,999	1,000
<b>11 a 15 años-6 a 10 años</b>	24,268	22,282	1,089	,276	1,000
<b>11 a 15 años-16 a 20 años</b>	-24,283	15,413	-1,575	,115	1,000
<b>0 a 5 años-6 a 10 años</b>	-24,240	32,842	-,738	,460	1,000
<b>0 a 5 años-16 a 20 años</b>	-24,255	28,630	-,847	,397	1,000
<b>6 a 10 años-16 a 20 años</b>	-,015	22,974	-,001	,999	1,000

Cada fila prueba la hipótesis nula que las distribuciones de la Muestra 1 y la Muestra 2 son las mismas. Se muestran las significancias asintóticas (pruebas de 2 caras). El nivel de significancia es ,05.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

Tabla 100: Prueba de Kruskal-Wallis síndrome de burnout



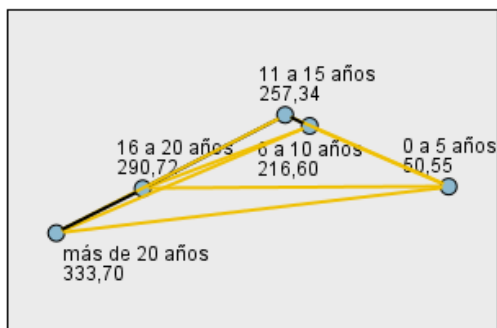
<b>N total</b>	521
<b>Probar estadística</b>	88,203
<b>Grados de libertad</b>	4
<b>Sig. asintótica (prueba de dos caras)</b>	,000

1. Las estadísticas de prueba se ajustan para empates.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

**Tabla 101: Comparación por pares síndrome de burnout**

**Comparaciones por parejas de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado)**



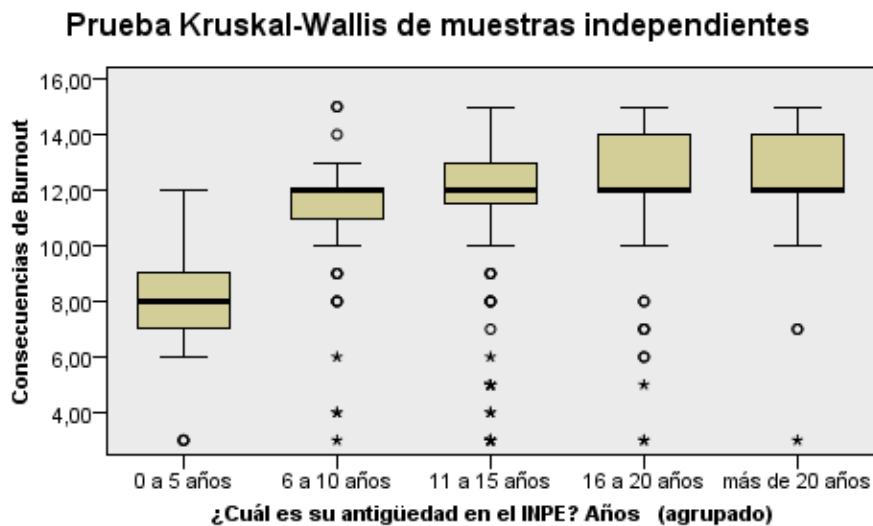
Cada nodo muestra el rango de media de muestras de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado).

Muestra1-Muestra2	Prueba estadística	Error típico	Desv. Prueba estadística	Sig.	Sig. ady.
<b>0 a 5 años-6 a 10 años</b>	-166,052	33,669	-4,932	,000	,000
<b>0 a 5 años-11 a 15 años</b>	-206,793	28,890	-7,158	,000	,000
<b>0 a 5 años-16 a 20 años</b>	-240,176	29,374	-8,176	,000	,000
<b>0 a 5 años-más de 20 años</b>	-283,153	32,564	-8,695	,000	,000
<b>6 a 10 años-11 a 15 años</b>	-40,741	22,765	-1,790	,074	,735
<b>6 a 10 años-16 a 20 años</b>	-74,124	23,377	-3,171	,002	,015
<b>6 a 10 años-más de 20 años</b>	-117,101	27,278	-4,293	,000	,000
<b>11 a 15 años-16 a 20 años</b>	-33,382	15,732	-2,122	,034	,338
<b>11 a 15 años-más de 20 años</b>	-76,360	21,097	-3,620	,000	,003
<b>16 a 20 años-más de 20 años</b>	-42,978	21,756	-1,975	,048	,482

Cada fila prueba la hipótesis nula que las distribuciones de la Muestra 1 y la Muestra 2 son las mismas.  
Se muestran las significancias asintóticas (pruebas de 2 caras). El nivel de significancia es ,05.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

**Tabla 102: Prueba de Kruskal-Wallis consecuencias de burnout**



<b>N total</b>	532
<b>Probar estadística</b>	82,706
<b>Grados de libertad</b>	4
<b>Sig. asintótica (prueba de dos caras)</b>	,000

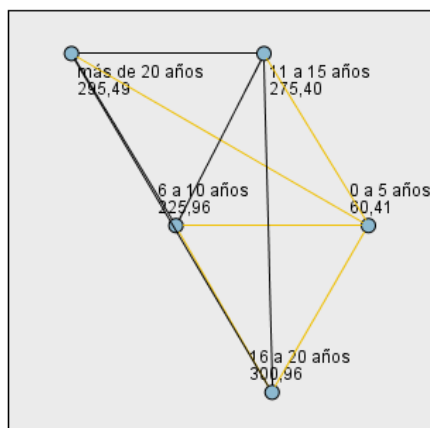
1. Las estadísticas de prueba se ajustan para empates.



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

**Tabla 103: Comparación por pares consecuencias de burnout**

Comparaciones por parejas de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado)



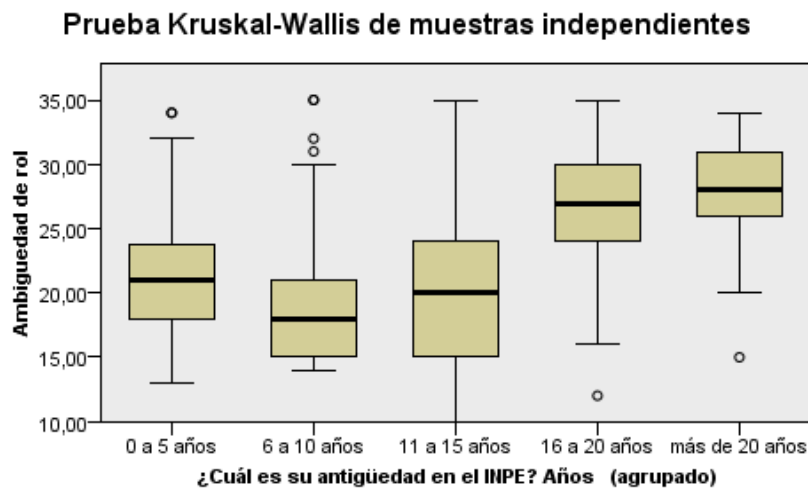
Cada nodo muestra el rango de media de muestras de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado).

Muestra1-Muestra2	Prueba estadística	Error típico	Desv. Prueba estadística	Sig.	Sig. ady.
0 a 5 años-6 a 10 años	-165,541	32,200	-5,141	,000	,000
0 a 5 años-11 a 15 años	-214,990	27,293	-7,877	,000	,000
0 a 5 años-más de 20 años	-235,071	31,088	-7,561	,000	,000
0 a 5 años-16 a 20 años	-240,546	27,825	-8,645	,000	,000
6 a 10 años-11 a 15 años	-49,449	22,486	-2,199	,028	,279
6 a 10 años-más de 20 años	-69,530	26,967	-2,578	,010	,099
6 a 10 años-16 a 20 años	-75,005	23,129	-3,243	,001	,012
11 a 15 años-más de 20 años	-20,081	20,863	-,963	,336	1,000
11 a 15 años-16 a 20 años	-25,556	15,589	-1,639	,101	1,000
más de 20 años-16 a 20 años	5,475	21,554	,254	,799	1,000

Cada fila prueba la hipótesis nula que las distribuciones de la Muestra 1 y la Muestra 2 son las mismas.  
Se muestran las significancias asintóticas (pruebas de 2 caras). El nivel de significancia es ,05.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

Tabla 104: Prueba de Kruskal-Wallis ambigüedad de rol



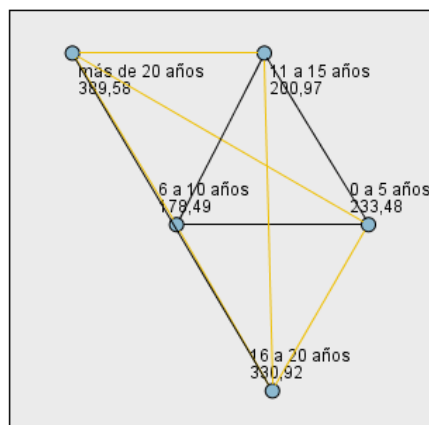
<b>N total</b>	530
<b>Probar estadística</b>	133,275
<b>Grados de libertad</b>	4
<b>Sig. asintótica (prueba de dos caras)</b>	,000

1. Las estadísticas de prueba se ajustan para empates.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

**Tabla 105: Comparación por pares ambigüedad de rol**

Comparaciones por parejas de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado)



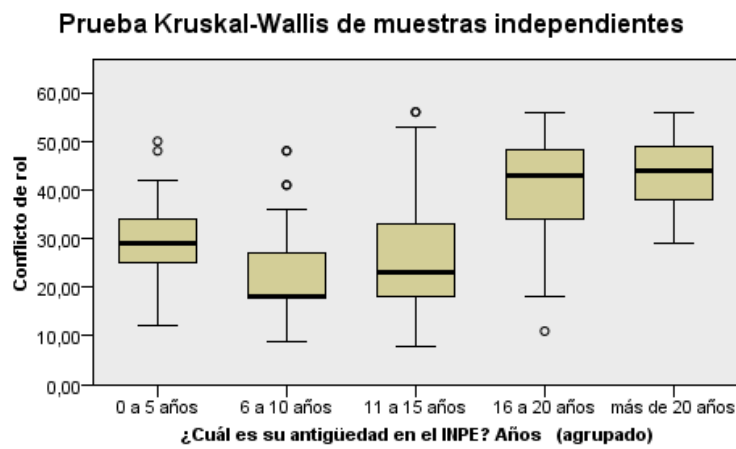
Cada nodo muestra el rango de media de muestras de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado).

Muestra1-Muestra2	Prueba estadística	Error típico	Desv. Prueba estadística	Sig.	Sig. ady.
6 a 10 años-11 a 15 años	-22,478	23,026	-,976	,329	1,000
6 a 10 años-0 a 5 años	54,993	33,782	1,628	,104	1,000
6 a 10 años-16 a 20 años	-152,428	23,640	-6,448	,000	,000
6 a 10 años-más de 20 años	-211,090	27,555	-7,661	,000	,000
11 a 15 años-0 a 5 años	32,515	28,843	1,127	,260	1,000
11 a 15 años-16 a 20 años	-129,950	15,797	-8,226	,000	,000
11 a 15 años-más de 20 años	-188,612	21,213	-8,892	,000	,000
0 a 5 años-16 a 20 años	-97,434	29,335	-3,321	,001	,009
0 a 5 años-más de 20 años	-156,097	32,572	-4,792	,000	,000
16 a 20 años-más de 20 años	-58,662	21,877	-2,682	,007	,073

Cada fila prueba la hipótesis nula que las distribuciones de la Muestra 1 y la Muestra 2 son las mismas.  
Se muestran las significancias asintóticas (pruebas de 2 caras). El nivel de significancia es ,05.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

Tabla 106: Prueba de Kruskal-Wallis conflicto de rol



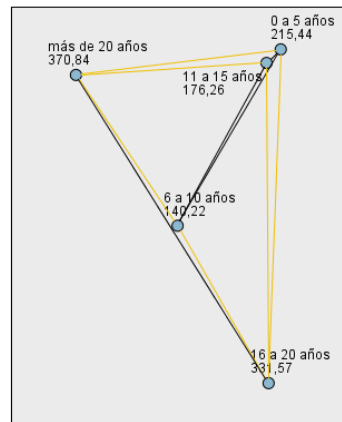
<b>N total</b>	484
<b>Probar estadística</b>	180,289
<b>Grados de libertad</b>	4
<b>Sig. asintótica (prueba de dos caras)</b>	,000

1. Las estadísticas de prueba se ajustan para empates.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

**Tabla 107: Comparación por pares conflicto de rol**

Comparaciones por parejas de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado)



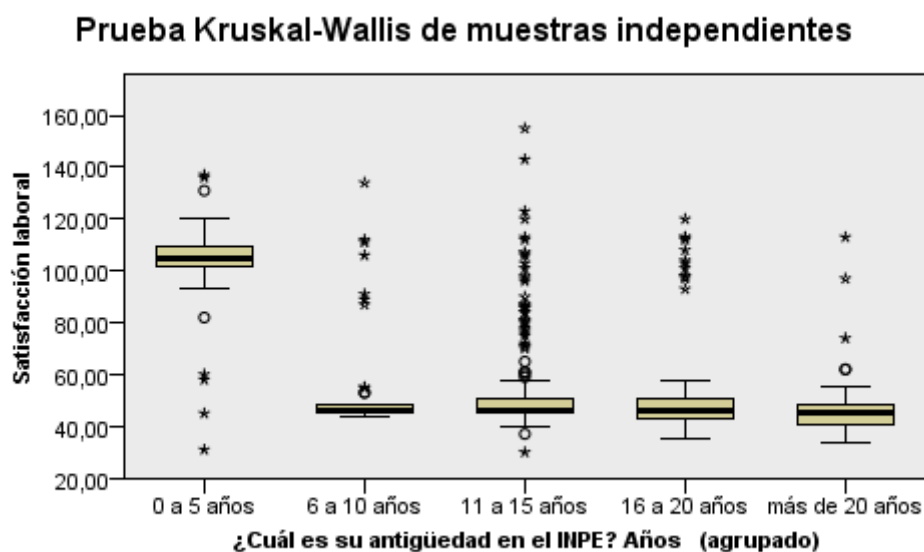
Cada nodo muestra el rango de media de muestras de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado).

Muestra1-Muestra2	Prueba estadística	Error típico	Desv. Prueba estadística	Sig.	Sig. ady.
6 a 10 años-11 a 15 años	-36,043	21,577	-1,670	,095	,948
6 a 10 años-0 a 5 años	75,222	30,322	2,481	,013	,131
6 a 10 años-16 a 20 años	-191,353	22,479	-8,512	,000	,000
6 a 10 años-más de 20 años	-230,621	26,945	-8,559	,000	,000
11 a 15 años-0 a 5 años	39,179	25,401	1,542	,123	1,000
11 a 15 años-16 a 20 años	-155,310	15,203	-10,216	,000	,000
11 a 15 años-más de 20 años	-194,579	21,257	-9,154	,000	,000
0 a 5 años-16 a 20 años	-116,131	26,172	-4,437	,000	,000
0 a 5 años-más de 20 años	-155,400	30,095	-5,164	,000	,000
16 a 20 años-más de 20 años	-39,269	22,172	-1,771	,077	,766

Cada fila prueba la hipótesis nula que las distribuciones de la Muestra 1 y la Muestra 2 son las mismas. Se muestran las significancias asíntóticas (pruebas de 2 caras). El nivel de significancia es ,05.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

Tabla 108: Prueba de Kruskal-Wallis satisfacción laboral



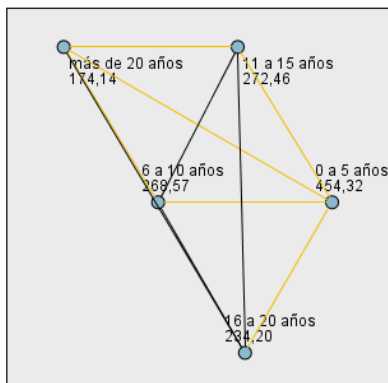
<b>N total</b>	516
<b>Probar estadística</b>	81,051
<b>Grados de libertad</b>	4
<b>Sig. asintótica (prueba de dos caras)</b>	,000

1. Las estadísticas de prueba se ajustan para empates.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

**Tabla 109: Comparación por pares satisfacción laboral**

Comparaciones por parejas de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado)



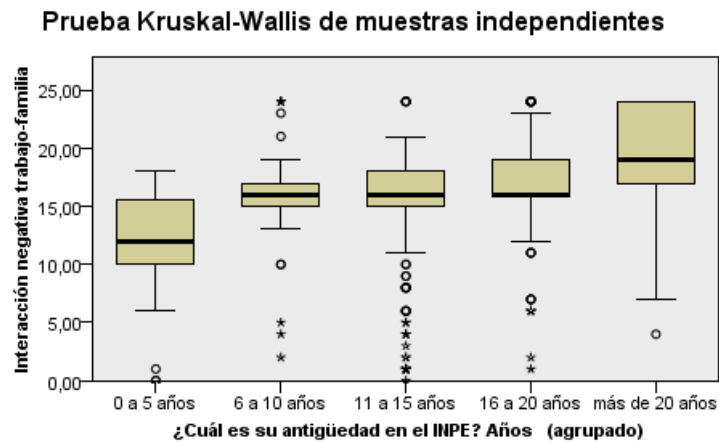
Cada nodo muestra el rango de media de muestras de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado).

Muestra1-Muestra2	Prueba estadística	Error típico	Desv. Prueba estadística	Sig.	Sig. ady.
más de 20 años-16 a 20 años	60,058	21,726	2,764	,006	,057
más de 20 años-6 a 10 años	94,429	27,919	3,382	,001	,007
más de 20 años-11 a 15 años	98,317	21,056	4,669	,000	,000
más de 20 años-0 a 5 años	280,174	32,514	8,617	,000	,000
16 a 20 años-6 a 10 años	34,370	23,864	1,440	,150	1,000
16 a 20 años-11 a 15 años	38,258	15,275	2,505	,012	,123
16 a 20 años-0 a 5 años	220,115	29,106	7,563	,000	,000
6 a 10 años-11 a 15 años	-3,888	23,254	-,167	,867	1,000
6 a 10 años-0 a 5 años	185,745	33,980	5,466	,000	,000
11 a 15 años-0 a 5 años	181,857	28,609	6,357	,000	,000

Cada fila prueba la hipótesis nula que las distribuciones de la Muestra 1 y la Muestra 2 son las mismas.  
Se muestran las significancias asintóticas (pruebas de 2 caras). El nivel de significancia es ,05.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

Tabla 110: Prueba de Kruskal-Wallis interacción negativa trabajo-familia



N total	526
Probar estadística	73,354
Grados de libertad	4
Sig. asintótica (prueba de dos caras)	,000

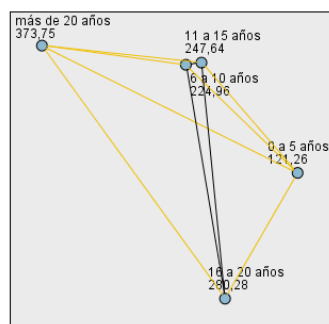
1. Las estadísticas de prueba se ajustan para empates.



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

**Tabla 111: Comparación por pares interacción negativa trabajo-familia**

Comparaciones por parejas de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado)



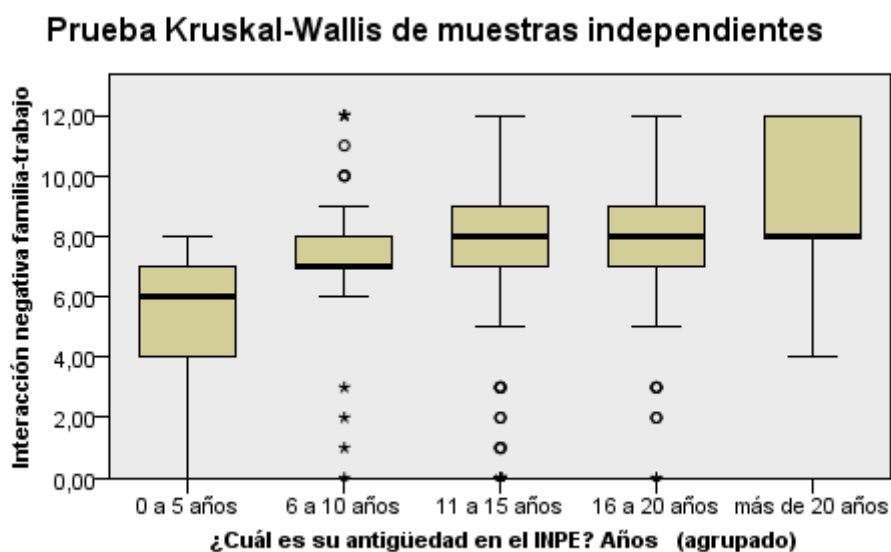
Cada nodo muestra el rango de media de muestras de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado).

Muestra1-Muestra2	Prueba estadística	Error típico	Desv. Prueba estadística	Sig.	Sig. ady.
0 a 5 años-6 a 10 años	-103,705	33,246	-3,119	,002	,018
0 a 5 años-11 a 15 años	-126,383	28,175	-4,486	,000	,000
0 a 5 años-16 a 20 años	-159,026	28,737	-5,534	,000	,000
0 a 5 años-más de 20 años	-252,489	31,999	-7,891	,000	,000
6 a 10 años-11 a 15 años	-22,678	22,958	-,988	,323	1,000
6 a 10 años-16 a 20 años	-55,321	23,643	-2,340	,019	,193
6 a 10 años-más de 20 años	-148,783	27,516	-5,407	,000	,000
11 a 15 años-16 a 20 años	-32,643	15,734	-2,075	,038	,380
11 a 15 años-más de 20 años	-126,106	21,112	-5,973	,000	,000
16 a 20 años-más de 20 años	-93,462	21,855	-4,276	,000	,000

Cada fila prueba la hipótesis nula que las distribuciones de la Muestra 1 y la Muestra 2 son las mismas. Se muestran las significancias asintóticas (pruebas de 2 caras). El nivel de significancia es ,05.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

Tabla 112: Prueba de Kruskal-Wallis interacción negativa familia-trabajo



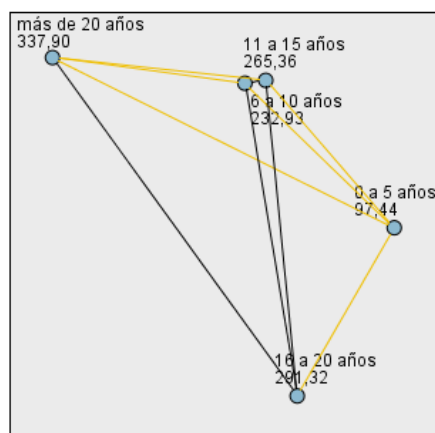
<b>N total</b>	535
<b>Probar estadística</b>	67,085
<b>Grados de libertad</b>	4
<b>Sig. asintótica (prueba de dos caras)</b>	,000

1. Las estadísticas de prueba se ajustan para empates.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

**Tabla 113: Comparación or pares interacción negativa familia-trabajo**

**Comparaciones por parejas de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado)**



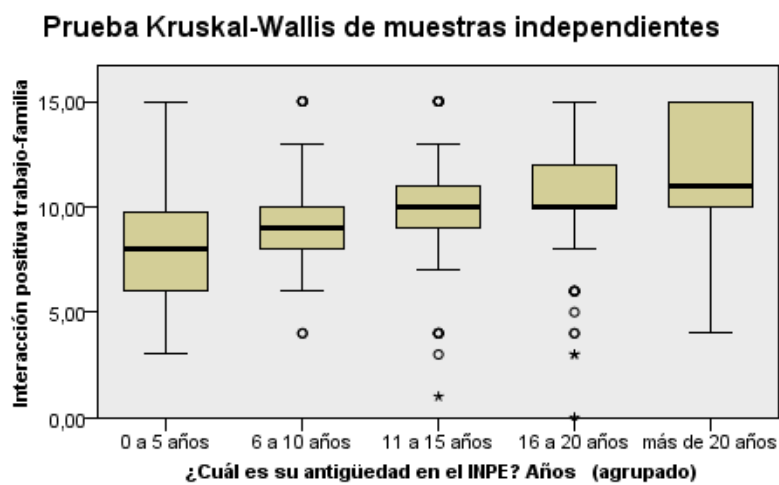
Cada nodo muestra el rango de media de muestras de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado).

Muestra1-Muestra2	Prueba estadística	Error típico	Desv. Prueba estadística	Sig.	Sig. ady.
0 a 5 años-6 a 10 años	-135,483	32,469	-4,173	,000	,000
0 a 5 años-11 a 15 años	-167,915	27,320	-6,146	,000	,000
0 a 5 años-16 a 20 años	-193,872	27,845	-6,963	,000	,000
0 a 5 años-más de 20 años	-240,453	31,217	-7,703	,000	,000
6 a 10 años-11 a 15 años	-32,432	22,941	-1,414	,157	1,000
6 a 10 años-16 a 20 años	-58,389	23,563	-2,478	,013	,132
6 a 10 años-más de 20 años	-104,970	27,466	-3,822	,000	,001
11 a 15 años-16 a 20 años	-25,957	15,729	-1,650	,099	,989
11 a 15 años-más de 20 años	-72,538	21,132	-3,433	,001	,006
16 a 20 años-más de 20 años	-46,581	21,806	-2,136	,033	,327

Cada fila prueba la hipótesis nula que las distribuciones de la Muestra 1 y la Muestra 2 son las mismas.  
Se muestran las significancias asintóticas (pruebas de 2 caras). El nivel de significancia es ,05.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

Tabla 114: Prueba de Kruskal-Wallis interacción positiva trabajo-familia



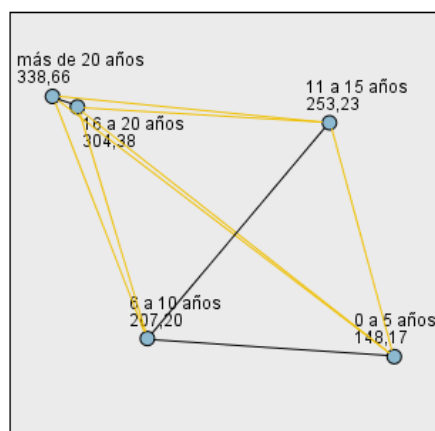
<b>N total</b>	535
<b>Probar estadística</b>	56,879
<b>Grados de libertad</b>	4
<b>Sig. asintótica (prueba de dos caras)</b>	,000

1. Las estadísticas de prueba se ajustan para empates.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

**Tabla 115: Prueba interacción positiva trabajo-familia**

**Comparaciones por parejas de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado)**



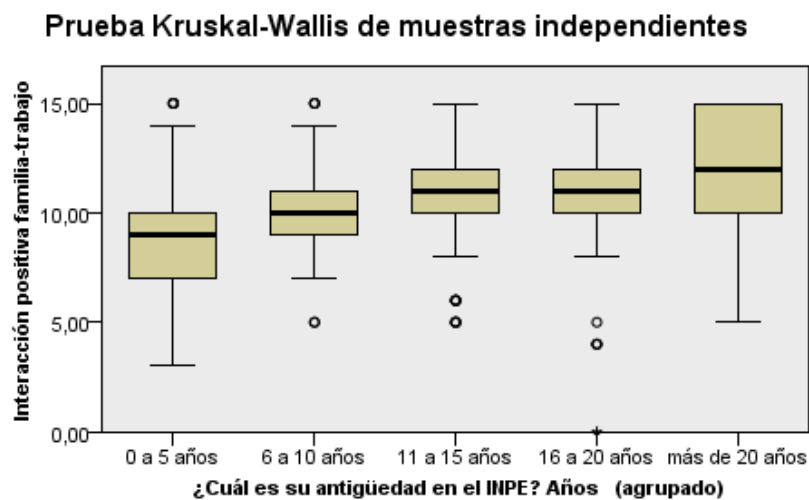
Cada nodo muestra el rango de media de muestras de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado).

Muestra1-Muestra2	Prueba estadística	Error típico	Desv. Prueba estadística	Sig.	Sig. ady.
0 a 5 años-6 a 10 años	-59,033	32,665	-1,807	,071	,707
0 a 5 años-11 a 15 años	-105,068	27,476	-3,824	,000	,001
0 a 5 años-16 a 20 años	-156,213	28,014	-5,576	,000	,000
0 a 5 años-más de 20 años	-190,498	31,487	-6,050	,000	,000
6 a 10 años-11 a 15 años	-46,035	23,068	-1,996	,046	,460
6 a 10 años-16 a 20 años	-97,180	23,706	-4,099	,000	,000
6 a 10 años-más de 20 años	-131,464	27,724	-4,742	,000	,000
11 a 15 años-16 a 20 años	-51,145	15,808	-3,235	,001	,012
11 a 15 años-más de 20 años	-85,430	21,367	-3,998	,000	,001
16 a 20 años-más de 20 años	-34,285	22,054	-1,555	,120	1,000

Cada fila prueba la hipótesis nula que las distribuciones de la Muestra 1 y la Muestra 2 son las mismas.  
Se muestran las significancias asintóticas (pruebas de 2 caras). El nivel de significancia es ,05.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

Tabla 116: Prueba de Kruskal-Wallis interacción positiva familia-trabajo



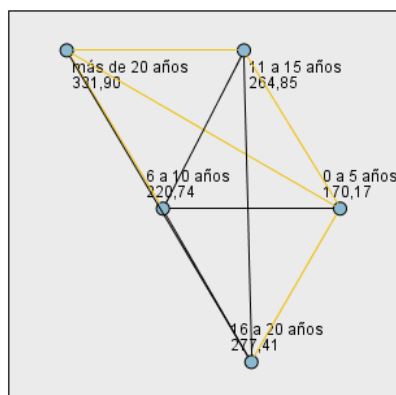
<b>N total</b>	532
<b>Probar estadística</b>	32,691
<b>Grados de libertad</b>	4
<b>Sig. asintótica (prueba de dos caras)</b>	,000

1. Las estadísticas de prueba se ajustan para empates.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

**Tabla 117: >Comparación por pares interacción positiva familia-trabajo**

Comparaciones por parejas de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado)



Cada nodo muestra el rango de media de muestras de ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años (agrupado).

Muestra1-Muestra2	Prueba estadística	Error típico	Desv. Prueba estadística	Sig.	Sig. ady.
0 a 5 años-6 a 10 años	-50,565	32,770	-1,543	,123	1,000
0 a 5 años-11 a 15 años	-94,674	27,670	-3,422	,001	,006
0 a 5 años-16 a 20 años	-107,237	28,219	-3,800	,000	,001
0 a 5 años-más de 20 años	-161,726	31,528	-5,130	,000	,000
6 a 10 años-11 a 15 años	-44,109	22,956	-1,921	,055	,547
6 a 10 años-16 a 20 años	-56,672	23,615	-2,400	,016	,164
6 a 10 años-más de 20 años	-111,161	27,484	-4,045	,000	,001
11 a 15 años-16 a 20 años	-12,563	15,793	-,795	,426	1,000
11 a 15 años-más de 20 años	-67,052	21,146	-3,171	,002	,015
16 a 20 años-más de 20 años	-54,489	21,859	-2,493	,013	,127

Cada fila prueba la hipótesis nula que las distribuciones de la Muestra 1 y la Muestra 2 son las mismas.  
Se muestran las significancias asintóticas (pruebas de 2 caras). El nivel de significancia es ,05.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Los resultados de efectuar la comparación por pares de los respectivos grupos de edad (en bloques de 5 años) demuestran un dato muy interesante, y es que todas las variables se ven afectadas en función del tiempo de desempeño del puesto de trabajo. Es decir, el llevar más tiempo en el puesto de trabajo crea más conflicto de rol, mayor ambigüedad de rol, mayor insatisfacción, provoca mayores manifestaciones de las tres variables que componen el nivel de estar quemado, y por último modifican claramente las relaciones entre familia y trabajo, tanto las positivas como las negativas. Es decir, de alguna manera existe un efecto de “prisionización” que afecta a los trabajadores y modifica sus vidas.



## **7.- CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN**

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Mediante esta investigación se ha podido comprobar cómo algunos instrumentos que inicialmente no habían sido testados en muestras de empleados públicos de instituciones penitenciarias peruanas son perfectamente fiables y válidos para ellas. Así, la escala de burnout propuesta para este trabajo, la de relaciones familia-trabajo, la de satisfacción y la de ambigüedad y conflicto de rol, son instrumentos válidos en el contexto peruano y para el fin de medir la salud laboral de los trabajadores seleccionados. Además, el hecho de que normalmente dichos instrumentos se hayan testado con muestras muy superiores a las de los autores que los crearon, añade un valor a los mismos y a este trabajo.

Por otra parte, los resultados obtenidos demuestran que una de las variables citadas, la referente a las cuatro escalas del cuestionario Swing, manifiesta resultados en gran medida dicotómicos, de forma que hay familias que aceptan muy bien el hecho de que un familiar trabaje en una institución penitenciaria, mientras que en otras ocasiones ocurre justo lo contrario. Sin duda existen variables que modulan esta relación, pero que no han sido detectadas en este trabajo, y que abren vías de futuro de nuestro equipo de investigación.

Es preciso señalar también que la variable que más claramente manifiesta una tendencia global en la muestra elegida es la satisfacción. Los trabajadores penitenciarios peruanos se encuentran claramente insatisfechos, siendo ésta su principal “marca” caracterizadora. No es menos importante que están muy afectados por las consecuencias del síndrome de burnout, y que están experimentando (algunos de ellos) altos niveles de ambigüedad y conflicto de rol (si bien con respecto a estas dos variables el problema es que prácticamente el 100% de la muestra son trabajadores de vigilancia, y en ellos existe un nivel mínimo de ambigüedad y de conflicto); pero su sello distintivo es la insatisfacción. Quizá por ello, además, casi la mitad de la muestra afirma haber sufrido accidentes laborales, una proporción muy elevada, y que debería llevar a las autoridades pertinentes a reflexionar al respecto.

Sin duda el resultado más interesante de este trabajo es el que se refiere a los efectos de lo que podríamos denominar la “prisionización”, es decir, a cómo afecta el paso del tiempo a la población de, en nuestro caso, funcionarios. Y los resultados son totales: en todas las variables del estudio se encuentran significaciones al comparar las variaciones

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

en función del tiempo que lleva el trabajador desempeñando su trabajo. Es más, a medida que éste lleva más tiempo desempeñando el mismo se observa un mayor deterioro de su salud laboral psicosocial.

Se podría afirmar, por lo tanto, que los principios del código del interno (normas que imponen cautela, normas que prescriben no ser conflictivo, normas que prescriben no explotar a los demás presos mediante fuerza o engaño, normas que giran en torno al mantenimiento del “yo”, y normas que prescriben desconfianza y hostilidad hacia los funcionarios) también se manifiestan en los funcionarios en sí, haciendo cierta la afirmación de autores como Goffman que parafraseando, afirmaba que las instituciones totales afectan a todos cuantos desenvuelven su trabajo en ellas.

Ya recurramos a autores clásicos como Sykes y Messinger a la hora de explicar dicho código, o a las teorías basadas en el lenguaje carcelario (lo que Berstein llamaba “lenguaje público” frente al “lenguaje elaborado”, de la clase media), lo cierto es que ese código también se produce en los trabajadores de instituciones penitenciarias.

Por otra parte, según se comentó en el apartado de revisión teórica, el funcionario estimula sus componentes de dominancia sobre el interno en el cumplimiento de su deber, tal y como se puso de manifiesto en la experiencia de prisión simulada llevada a cabo por Haney en Stanford (Haney et al., 1983).

Al haber trabajado en este trabajo con funcionarios que casi en su totalidad desempeñan una labor de vigilancia, se hace patente que éstos deben mantener las reglas, y sus tareas están claramente definidas, por lo que es difícil que surjan relaciones informales con los internos y los lazos institucionales se establecen con objetividad. De haber podido disponer de una diversificación muestral mayor, que hubiera incluido a más sujetos que trabajaran en el tratamiento penitenciario, se podría haber testado la hipótesis de Piliavin y Vadum (1968), de que la evaluación del rol del tratamiento es más difícil de llevar a cabo, ya que es casi imposible medir la contribución del funcionario a la rehabilitación. De ahí las conclusiones del estudio de Poole y Monchick (1976; véase Clemente, 2011), donde se observó que en la prisión se experimentaba un amplio conflicto de rol, y la institución se caracterizaba por una baja motivación de los funcionarios, baja adhesión a la ideología de tratamiento y un alto apoyo a la

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

orientación de custodia y control. Recordemos también que Hepburn y Albonetti (1980) llevaron a cabo un trabajo más completo al respecto.

Esta investigación se enmarca mucho más en la línea de trabajos como el de Poole y Regoli (1981), que estudiaron el problema de la alienación de los funcionarios de custodia analizando su relación con los internos, con los superiores y con sus compañeros, y que concluyeron que en la relación con los internos se produce una situación calificada de “conflicto estructurado”, donde el funcionario debe mantener una alerta constante, siempre dispuesta a reaccionar ante problemas potenciales y reales. Se trata de un estado de tensión que en opinión de Poole y Regoli, produce una segmentación psicológica que lo aísla de la sociedad del interno. Asimismo, se enmarca también mucho más cercana a trabajos como los desarrollados por Garrido(1982a, 1982b, 1986).

Sin duda son muchos los interrogantes que abre este trabajo de investigación, si bien creemos que también permite obtener datos de interés. Nos parece realmente importante que las autoridades pertinentes se ocupen de la salud de los trabajadores de instituciones penitenciarias, y si esta humilde aportación puede servir para que el INPE en el caso peruano u otros organismo en otros países elaboren programas al respecto, creemos que se habrá dado un paso importante al respecto.

**8.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Agulló, e. & Ovejero, A. (2001). *Trabajo, individuo y sociedad. Perspectivas psicosociológicas sobre el futuro del trabajo*. Madrid: Pirámide.

Ainsworth, P. (2002). *Psychology and policing*. Cullompton: Willan Publishing.

Alarcón, R. (1991). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: U.P.C.H. Fondo Editorial.

Albarrán, J. (1999). *Peritaje Psicológico en Procedimientos Civiles y Laborales*. Madrid: Fundación Universidad-Empresa.

Albarrán, J. (2002). El peritaje psicológico en los procedimientos civiles y laborales. En: J. Urra (Comp.), *Tratado de Psicología Forense* (pp. 477-485). Madrid: Siglo XXI de España Editores.

Albee, G. (1980). A competency model to replace the deficit model. En M.S Gibbs, J.R. Lachenmeyer & J. Sigal (Eds.), *Community psychology: Theoretical and empirical approaches* (pp. 213-238). Nueva York: Gardner.

Alcántara, M. (1995). *Gobernabilidad, crisis y cambio: Elementos para el estudio de la gobernabilidad de los sistemas políticos en épocas de crisis y cambio*. México: Fondo de Cultura Económica.

Alcover, C. M. (2002). *El contrato psicológico. El componente implícito de las relaciones laborales*. Málaga: Aljibe.

Almodóvar, A.; Maqueda, J.; De La Orden, V.; Zimmermann, M.; Fraile, A.; Lara, J.; Nogareca, C.; Pinilla, F. & Villar, F. (1999). Análisis de las condiciones de trabajo: Conocer para prevenir. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 14, 33-48.

Alonso, J.A. (Ed.) (2000). *Diez Lecciones sobre la Economía Mundial*. Madrid: Cívitas.

Alonso, J.A. & Freres, Ch. (Eds.) (2000). *Los Organismos Multilaterales y la Ayuda al Desarrollo*. Madrid: Cívitas Ediciones.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Alonso, P. (2006). Diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de personal de Administración. *Boletín de Psicología*, 88,49-63.

Allardt E. (1973). *Dimensions of Welfare in a Comparative Scandinavian Study*, Helsinki, Research Group for Comparative Sociology, University of Helsinki, Research, Report, nº 9.

Anguera, M.T. (1989). *Metodología de la observación en las ciencias sociales*. Madrid: Cátedra.

Arbós, X. & Giner, S. (1993). *La gobernabilidad, Ciudadanía y democracia en la encrucijada mundial*. Madrid: Siglo XXI.

Arch, M. & Jarne, A. (2009). *Introducción a la Psicología Forense*. Barcelona: Universidad de Barcelona.

Arenal, C (1991). *El Visitador del preso*. Madrid: ACOPE, (1ª ed. 1861).

Argyris, C. (1962). *Interpersonal competence and organizational effectiveness*. Homewood: Dorsey Press.

Argyris, C. & Gil, A. (1979). *El individuo dentro de la organización*. Barcelona: Herder.

Arias, F. (2007). *Metodología de Investigación*. México: Trillas.

Asensi, L. (2007). La prueba psicológica en asuntos de incapacidad. *Psicología científica.com*. 1-11

Ávila, A (1987). Evaluación de la competencia legal. *Papeles del Psicólogo*, 30, 14-25.

Ayala, J.C.; Sánchez, S.; Fuentes, F. & Artacho, C. (2007). La satisfacción laboral desde la perspectiva de género: un análisis empírico mediante modelos Logit y Probit. En J.C. Ayala (Comp.), *Conocimiento, innovación y emprendedores: Camino al futuro* (pp. 3445-3457). Logroño: Universidad de La Rioja.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Bajo Fernandez, M. (1990). *Manual de Derecho Penal. Parte Especial*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.

Banco Mundial. (1995). *Gobernabilidad y desarrollo: la visión del BM y del BID*. [http:// www.tercermundoeconomico.org.uy](http://www.tercermundoeconomico.org.uy).

Bandura, A. (2001). Social cognitive theory of mass communication. *Media Psychology*, 3, 265-298.

Barba, M.C. (2007). *El dictamen pericial en ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del perito*. Madrid: Tébar.

Bartol, C. (1996). Police psychology: Then, now and beyond. *Criminal Justice and behavior*, 23, 70-89.

Bartol, C. & Bartol, A. (2004). *Introduction to forensic psychology*. Thousand Oaks: Sage.

Bassin, S.M & Gudjonsson, G.H. (2004). Police interrogations and confessions: a review of the literature and issues. *Psychological Science in the Public Interest*, 5 (2): 33-67.

Bayés, R.; Muñoz-Sabaté, L. & Munné, F. (1980). *Introducción a la Psicología Jurídica*. Méjico: Trillas.

Bembibre, J. & Higuera, L. (2005). Informes psicológicos: el sujeto doble de la Psicología y el Derecho. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 52, 346-378.

Benavides, J. (2003). La salud laboral en España: propuestas para avanzar. *Fundación Alternativas*, 26, 1-28

Benavides, F.; Benach, J. & Román, C. (1999). Tipos de empleo y Salud: Análisis de la Segunda Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo. *Gaceta Sanitaria*, 13 (6), 425-430.



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Benavides, F.; Castejón, E.; Giraldez, T.; Catot, N.; & Delclós J. (2004). Lesiones por accidente de trabajo en España: comparación entre las comunidades autónomas en los años 1989, 1993 y 2000. *Revista Española de Salud Pública*, 78 (5), 583-591.

Benavides, F.; Gimeno, D.; Benach, J.; Martínez, J. M.; Jarque, S.; Berra, A. & Devesa, J. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta Sanitaria*, 16 (3), 222-229.

Benavides, F.; Ruiz, C. & García, A.M. (2000). *Salud Laboral*. Barcelona: Masson.

Benavides, F.; Ruiz, C.; García, A. & Delclos, J. (2007). Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de los riesgos laborales. *Revista española de salud pública*, 81 (3), 327-328.

Beristain, A (1988). Voluntarios y benévolo a favor de los presos y en contra de nuestras cárceles. *Revista de Estudios Penitenciarios*, 239, 56-78.

Bermúdez, J. (1994). *Psicología de la Personalidad*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Berzosa, C. (2002). *Los Desafíos de la Economía Mundial en el Siglo XXI*. Madrid: Nivola.

Berzosa, C. & Sanpedro, J. L. (1996). *Conciencia del Subdesarrollo, Veinticinco Años Después*. Madrid: Santillana / Taurus.

Bifani, P. (1999). *Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible*. Madrid: Ateneo

Blanco, A. (1985). La calidad de vida: supuestos psicosociales. En J.F. Morales, A. Blanco, C. Huici & J.M. Fernández (Eds.), *Psicología social aplicada*. Desclée de Brouwer: Bilbao.

Blaxter, L.; Hughes, C. & Tight, M. (2000). *Cómo se hace una investigación*. Barcelona: Gedisa.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Boada, J., De Diego, R. & Agulló, T. (2004). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16 (1), 125-131.

Boada, J., De Diego, R., Agulló, E. & Mañas, M. A. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*, 17 (2), 212-218.

Boada, J. & Tous, J. (1993). Escalas de satisfacción laboral: una perspectiva dimensional. *Revista de Psicología*, XV (3) 151-166.

Bofill, J., Serra, C. & Benavides, F. (2007). La nueva lista de enfermedades profesionales ¿Qué novedades aporta respecto a la situación vigente hasta ahora? *Arch. Prevención Riesgos Laborales*, 10 (2), 69-71.

Boix, P.; García, A.M.; Llorens, C. & Torada, R. (2001). *Percepciones y experiencia. La prevención de los riesgos laborales desde la óptica de los trabajadores*. Valencia: ISTAS.

Boix, P.; Orts, E.; López, M. J. & Rodrigo, F., (1997). Trabajo temporal y siniestralidad laboral en España en el período 1988-1995. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 11, 275-319.

Bosch, A (Dir.) (1989). *Evolución de la desigualdad y la pobreza en España*. Madrid: Instituto Universitario Ortega y Gasset.

Bresó, E.; Salanova, M.; Schaufeli, W. B. & Nogareda, C. (2007). *Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición*. Nota Técnica de Prevención, 732, 21ª Serie. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

Bresser, L. (1993). *Economic Reforms in New Democracies. A Social-Democratic Approach*. Oxford: Cambridge University Press.

Briones, G. (2003). *Métodos y Técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales*. 4ª ed. México: Trillas.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Brofenbrenner, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano: experimentos en entornos naturales y diseñados*. Buenos Aires: Paidós.

Brotheridge, C.M. & Grandey, A. (2002). Emotional Labor and Burnout: comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behaviour*, 60, 17-39

Brown, J & Campbell, E. (1994). *Stress and policing: sources and strategies*. New York: Wiley.

Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.

Buendía, J. (1998). *Estrés laboral y salud*. Madrid: Biblioteca Nueva.

Buendía, L.; González, D. & Llorente, T. (2004). *Temas Fundamentales en la Investigación educativa*. Madrid: La Muralla.

Burgos Pavon, F (2001). Derecho Penal. Carrera Judicial y Fiscal. 20-13 a 20-15. Madrid: CGPJ.

Burke, R. J. y Greenglass, E. (2000). Hospital restructuring work-family conflict and psychological burnout among nursing staff. *Psychological and Health*, 16, 583-594.

Butler, W.; Leitenberg, H & Fuselier, G. (1993). The use of mental health professional consultants to police hostage negotiation teams. *Behavioral Sciences and the Law*, 11, 213-221.

Caballero, J. J. (1986). El mundo de los presos. En F. Jiménez Burillo y M. Clemente (Comps.), *Psicología social y sistema penal* (págs. 269-301). Madrid: Alianza.

Cabeza, J. & Lousada J. F. (1998). *Comentarios a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales*. Granada: Colares.

Cabrera Forneiro J. & Fuertes Rocañin J.C. (1994). *La enfermedad mental ante la ley*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Caceres Lescarboura, A. (1992). *Los habitantes del pozo: (Vida y muerte en una cárcel manicomio)*. Alicante: Aguaclara.

Cáceres, G. (2006). *Prevalencia del síndrome de burnout en personal sanitario militar*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Caicoya, M. (2004). Dilemas en la evaluación de riesgos psicosociales. *Arch. Prevención Riesgos Laborales*, 7 (3), 109-118.

Calandria, (2007). *Elaboración de una Línea Base para el Diseño del Plan de Comunicaciones 2008-2011 y sus Planes Operativos Anuales*. Madrid: Calandria – Asociación de Comunicadores Sociales.

Camou, A. (Estudio preliminar y compilación) (2001). *Los desafíos de la Gobernabilidad*. México: Flacso.

Campbell, A. (1976). Subjective measures of well-being, *American Psychologist*, 32 (2), 117-124.

Campbell, A; Converse, R. & Rodgers, W. (1976). *The Quality of American of Life*. New York: Russell Sage Foundation.

Campos, M. A. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. Universidad de El Salvador. <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>

Cáritas (1989). *¿Tratamiento penal para menores?* Madrid: Caritas.

Carrasco López, V (1998). Permisos penitenciarios, Tercer Grado y Libertad Condicional. *Usus Fori*, 28, 45.

Castañeda, R. (2005). ¿Reforma el marco normativo de prevención de riesgos laborales la nueva Ley 54/2003? *Revista de Obras Públicas*, 3 (455), 21-30.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Castejón, E. & Crespán, X. (2007). Accidentes de trabajo: [casi] todos los porqués. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 25 (1), 13-57

Castejón, J. (2003). *El papel de las condiciones de trabajo en la incapacidad temporal por enfermedad común y accidente no laboral*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

Castilla del Pino, C. (1991). El informe psiquiátrico penal. *Revista Asociación Jueces para la Democracia* 13, 55-61.

CEOTMA, (1979). Encuesta sobre calidad de vida en España. *Monografías sobre el medio ambiente*. Madrid: Ministerio de Obras Públicas y Urbanismo.

CEPAL, (2007). *Panorama Social de América Latina*. Santiago de Chile: Cepal.

CEPTIS; (2001). *Programa de Prevención del Uso Indebido de Drogas*. Lima: Ceptis-Nas.

Cerrillo, A. (2001). *La cooperación al desarrollo y el fomento de la gobernabilidad*. Disponible en: <http://iigv.org/revista>.

Cifre, E. & Salanova, M. (2008). Posibles actuaciones de los centros de formación en la prevención del burnout y fomento del bienestar psicológico en el trabajo. [http://www.cjap.gva.es/ivap/files/jornadas\\_julio/Cifre.pdf](http://www.cjap.gva.es/ivap/files/jornadas_julio/Cifre.pdf)

Clemente, M. (1987). *Delincuencia femenina. Un enfoque psicosocial*. Madrid: UNED.

Clemente, M. (1992a). *Psicología Social Aplicada*. Madrid: Eudema.

Clemente, M. (1992b). *Psicología Social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Eudema.

Clemente, M. (1995). *Fundamentos de psicología jurídica*. Madrid: Pirámide.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Clemente, M. (1997a). La organización social informal en la prisión. En M. Clemente & J. Nuñez (Eds.) *Psicología Jurídica Penitenciaria* (pp. 321-356) Madrid: Fundación Universidad-Empresa.

Clemente, M. (1997b). Los efectos psicológicos y psicosociales del encarcelamiento. En M. Clemente y J. Nuñez (Comps), *Psicología Jurídica Penitenciaria* (Vol. II, págs. 321-356). Madrid: Fundación Universidad-Empresa.

Clemente, M. (2010). *Psicología Jurídica. Una ciencia emergente explicativa del derecho*. Madrid: Pirámide.

Clemente, M. (2011). *Fundamentos y principios de Psicología Jurídica*. Madrid: Pirámide.

Clemente, M., Bernal, T., Hernández, A. & DE Paúl, P. (1990). Motivación y Psicología Jurídica. En: L. Mayor y F. Tortosa: *Ámbitos de aplicación de la Psicología Motivacional*. Bilbao: Desclée de Brower.

Clemente, M.; Parrilla, A. & Vidal, M.A. (1998a). *Psicología Jurídica y Seguridad: Policía y Fuerzas Armadas I*. Madrid: Fundación Universidad-Empresa.

Clemente, M.; Parrilla, A. & Vidal, M.A. (1998b). *Psicología Jurídica y Seguridad: Policía y Fuerzas Armadas II*. Madrid: Fundación Universidad-Empresa.

Clemente, M. & Sancha, V. (1989). *Psicología Social y Penitenciaria*. Madrid: Ministerio de Justicia.

Comisión episcopal de pastoral social (1986). Las comunidades cristianas y las prisiones. *Revista Ecclesia*, 2295, 15-23.

Conterno, E. (1996). Cómo evaluar al Estado. *Revista Debate*, 88, 36-54.

Cortés Díaz, J. M. (1996). *Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales. Seguridad e Higiene del Trabajo*. Madrid: Tébar

Costa, M. & López, E. (1986). *Salud Comunitaria*. Barcelona: Martínez Roca.

Costa, M. & López, E. (2000) *Los secretos de la dirección*. Madrid: Pirámide.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Costa, M & López, E. (2009) *Manual práctico para dirigir y liderar organizaciones y equipos*. Madrid: Pirámide.

Cronin, P, & Reicher, S. (2006). A study of the factors that influence how senior officers police crowd events: on side, outside the laboratory. *British Journal of Social Psychology*, 45, 175 - 196.

Cruz, C.N. (2001). Gobernabilidad y 'governance' democráticas: El confuso y no siempre evidente vínculo conceptual e institucional. *Desarrollo Humano e Institucional en América Latina*, 23. Disponible en: [http://www.iigov.org/dhial/dh23/?p=dhial23\\_05](http://www.iigov.org/dhial/dh23/?p=dhial23_05).

Chandler, J. (1990). *Modern police psychology*. New York: Springfield.

Chiang, M.M.; Salazar, C. & Nuñez, A. (2007).Clima Organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud mental: Hospital tipo 1. *Theoria*, 16 (2) 61-76.

Da Silva, M. (2007). *Nuevas perspectivas de la Calidad de Vida Laboral y sus relaciones con la Eficacia Organizacional*. Barcelona: Universidad de Barcelona.

Dawson, R. (1990). The future of juvenile justice: Is it time to abolish the system? *The Journal of Criminal Law and Criminology*, 81(1), 136-155.

De la Torre, J. (1999). El informe pericial psicológico: criterios judiciales y jurisprudenciales. *Papeles del Psicólogo*, 73, 13-15.

De la Oliva Santos, A (1997). Derecho Procesal Penal (pp. 827-828). Madrid: Dykinson.

De Paúl, P. (1995). El Tribunal del Jurado desde la Psicología Social. Madrid: Siglo XXI.

De Santiago, F. J. (2001). La evaluación psicológica en el ámbito laboral.En: F. Jiménez (Comp.), *Evaluación Psicológica Forense 3: ámbitos delictivos, laboral y elaboración de informes* (pp.119-154).Salamanca: Amarú Ediciones.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

De Vida (2007). *Estudio de Profundidad sobre narcotráfico, consumo de drogas y desarrollo alternativo en las cuencas cocaleras*. Lima: Gobierno del Perú.

Del Libano, M.; Llorens, S.; Schaufeli, W. B. & Salanova, M. (2006). Adicción al trabajo: concepto y evaluación. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 27, 24-30

Del Moral Garcia, A (2001). Humanizar la justicia penal. *Revista Corintios XIII*, VI, 6-23.

Delprino, R & Bahn, C. (1988). Nacional survey of the extent and nature of psychological services in police departments. *Professionel Psychology*, 19, 421-425.

Deruyttere, A. (1997). *El BID y los Pueblos Indígenas*. Washington: Departamento de Desarrollo Sostenible, Banco Interamericano del Desarrollo.

Díaz, A. (2007). *Auditoría del clima y cultura de seguridad en la empresa*. Valencia: Universidad de Valencia.

Díaz, D., Isla, R., Rolo, G., Villegas, O., Ramos, Y. & Hernández, E. (2008). La salud y la seguridad organizacional desde una perspectiva integradora. *Papeles del Psicólogo*, 29 (1), 83-91.

Diego, R. & Diego, J. A. (1996). Prevención de riesgos y estrés laboral. *Papeles del Psicólogo*, 65, 1-5.

Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95. Disponible en <http://redalv.uaemex.mx>., consultar marzo del 2011.

Diez Fernandez ME. (1992). *Legislación, Derechos y Salud Mental. II Jornadas Asturianas de Salud Mental y Ley*. Oviedo: Servicio de publicaciones del Principado de Asturias.

Diges, M. & Alonso Quecuty, M.L. (1993). *Psicología Forense Experimental*. Valencia: Promolibro.



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Dirección General de Instituciones Penitenciarias (1998), *Informe General*. Madrid: Ministerio del Interior.

Documentación social (1987). *Metodología para el trabajo social*. Madrid: Documentación Social.

Drizin, S & Leo, R. (2004). The problem of false confessions in the post-DNA word. *North Carolina Law Review*, 82, 891-1007.

Drury, J., & Reicher, S. D. (2000). Collective action and psychological change: The emergence of new social identities. *British Journal of Social Psychology*, 39, 579 – 604.

Drury, J., & Stott, C. (2001). “Bias” as a research strategy in participant observation: The case of intergroup conflict. *Field Methods*, 13, 47–67.

Drury, J., Stott, C. & Farsides, T. (2003). The role of police perceptions and practices in the development of ‘public disorder’. *Journal of Applied Social Psychology*, 33, 1480–1500.

Dubois, A. (2001). La Tensión entre Medición y Definición en el Concepto Alternativo de Pobreza y Bienestar del Desarrollo Humano. En P. Ibarra & K. Unceta (Eds.), *Ensayos sobre el Desarrollo Humano*. Barcelona: Icaria.

Dunbar, E. (1993). The role of psychological stress and prior experience in the use of personal protective equipment. *Journal of Safety Research*, 24 (3), 181-187.

DURAN, F. (2002). *Informe sobre riesgos laborales y su prevención: la seguridad y la salud en el trabajo en España*. Madrid: Ministerio Relaciones Cortes y Secretaría del Estado.

Durán, F.; Extremera, A. y Rey, P. (2001). Burnout y engagement en el marco de la experiencia piloto para la adaptación a los créditos europeos (pp. 741-749). En Romay, J., Salgado, J., Romaní de Gabriel, M., Roble, D (comps.). *Psicología social y problemas sociales vol.4. Psicología de las organizaciones, del trabajo y de los recursos humanos y de la salud*. Madrid: Biblioteca Nueva.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Duro, A. (2005). Calidad de Vida Laboral y Psicología Social de la Salud Laboral: hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial. Fundamentos teóricos. *Revista Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 56, 15-23.

Durston, J. (1998). La participación comunitaria en la gestión de la escuela rural. En E. Cohen (Ed.), *Educación, Eficiencia y Equidad* (119 -147). Chile: CEPAL, OEA y Sur.

Durston, John (2000). Que es el capital social comunitario. *Serie Políticas Sociales*, 38. Santiago de Chile: CEPAL.

Echarri Prim, L. (1998). *Ciencias de la Tierra y del Medio Ambiente*. Libro electrónico: [www1.ceit.es/Asignaturas/Ecologia](http://www1.ceit.es/Asignaturas/Ecologia), consultado el 17 de febrero del 2004.

Echebarria, K. (2004). *Objetivar la gobernanza: Funciones y metodología, una aproximación a la objetivación del análisis institucional a través de indicadores de gobernabilidad*. X Congreso Internacional del CLAD sobre la reforma del Estado y de la administración pública. Madrid: BID.

Echeburúa, E. (1996). *Personalidades violentas*. Madrid: Pirámide.

Echeburúa, E. (2001). *Personalidades violentas* (2ª Edición). Madrid: Pirámide.

Emume Central (2000). *Informe Criminológico anual sobre Delitos Sexuales*. Madrid: Servicio de Policía Judicial. Dirección General de la Guardia Civil.

Enkerlin, E.; Cano, J. & Garza, R. (2005). *Ciencia Regional y Desarrollo Sostenible*. Disponible en: [www.climatechanger](http://www.climatechanger), consultar marzo del 2011.

Escovar L. (1980). *Hacia un modelo psicológico-social del desarrollo*. Tampa: University of Florida - AVEPSO.

Escobar, A. (1988). Power and Visibility: Development and the Invention and Management of the Third World. *Cultural Anthropology*, 3 (4): 428-443.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Escobar, A. (1995). *Encountering Development: the Making and Unmaking of the Third World*. Princeton: Princeton University Press.

Estreder, Y.; Ramos, J.; Caballer, A. & Carbonell, S. (2004). Contenido y estado del contrato psicológico entre los trabajadores y sus empresas: Un estudio piloto en una muestra española. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 14(3), 67-107.

Eyssautier, M. (2006). *Metodología de la investigación, desarrollo de la inteligencia*. México: Thomson Learning.

Fernández, B.; Montes, J. M. & Vázquez, C. (2006). La gestión de la seguridad laboral: incidencia sobre los resultados de la organización. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 16 (1), 115-136.

Fernández, J. & Echeburúa, E. (2002). Aplicaciones de la psicopatología forense al ámbito laboral: un reto para el futuro. *Revista de Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 2 (1), 63-79.

Fernández, J. & Piñol, E. (2000). Horario laboral y salud: consecuencias psicológicas de los turnos de trabajo. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 5 (3), 207-222.

Fernández-Entralgo J. (1988). Medidas privativas y restrictivas de la libertad del enfermo mental en el proceso penal. *La Ley*, mayo, 998-1026.

Fernández-López J.A.; Siegrist, J.; Rödel, A & Hernández-Mejía, R. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? *Atención primaria*, 3(8), 524-526.

Ferré, A. & Puig, R. (1999). El ambiente laboral: factores psicosociales. *Prevención de riesgos laborales y ambientales*, 20, 67-70.

Folkman, S. & Lazarus, R.S. (1985). If It Changes It Must Be a Process: Study of Emotion and Coping During Three Stages of a College Examination. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48, 150-170.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Folkman, S.; Lazarus, R.S.; Dunkel-Schetter, C.; DeLongis, A. & Gruen, R. (1986). Dynamics of a Stressful Encounter: Cognitive Appraisal, Coping, and Encounter Outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 992-1003.

Fort, A. (1993). *Estrategias y modelos de sostenibilidad de Proyectos de Atención Primaria de Salud*. Lima: CARE-AID.

Foucault, M. (1975). *Vigilar y castigar*. Madrid: Siglo XXI (6ª edición, 1988).

Freire, P. (1975). *Pedagogía del oprimido*. Madrid: Siglo XXI.

Freixa, R. et al. (1981). *Toxicomanías. Un enfoque multidisciplinar*. Barcelona: Fontanella.

Fullat, O. (1975). *Educar de otra manera*. Madrid: ICCE

Funes, J.; Romani, I. & Alfonso, O. (1985). *Dejar la heroína*. Madrid: Cruz Roja.

Furman, H. (2003). Wrongful convictions and the accuracy of the criminal justice system. *The Colorado Lawyer*, 32 (9), 11-29.

Gakovic, A. & Tetrick, L.E. (2003). Psychological contract breach as a source of strain for employees. *Journal of Business and Psychology*, 18, 235-246.

Galiana, S. & Marianas, E. (1996). *Estudios sobre las agresiones sexuales*. Madrid: Servicio de Publicaciones.

Galindo, J. (1998). *Técnicas de Investigación en Sociedad, Cultura y Comunicación*. México: Pearson Educación Latinoamérica.

Gambí, N.; Ruiz, M. L. & Maqueda, J. (2007). El nuevo tratamiento legal de las enfermedades profesionales en comparación con lo derogado y con la recomendación europea sobre el tema. *Revista Medicina y Seguridad del Trabajo*, 209 (3), 43-55.

Gamella, J.A. (1990). *La historia de Julián: Memorias de heroína y delincuencia*. Madrid: Popular.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Garate, J.; Cabeza, J.; Rabanal, P.; Mella, L.; Ferreiro, C. & Maneiro, Y. (2008). *Normas laborales y de seguridad social*. A Coruña: Netbiblo.

García, J. & Sancha, V. (1985). *Psicología penitenciaria*. Madrid: UNED.

García, A. & Ovejero, A. (1998). Feedback Laboral y Satisfacción. *Revista electrónica iberoamericana de psicología social*, 1 (0), 3.

García, A. M. (1999). Condiciones de Trabajo y Reproducción: Un recorrido por las evidencias. *Archivos. Prevención Riesgos Laborales*, 2 (1), 19-25.

García, J.; De La Fuente, L.; Solana, I. & Cañadas, G. (2005). Influencia del peritaje psicológico sobre las decisiones. *Iberpsicología: Revista Electrónica de la Federación española de Asociaciones de Psicología*, 10 (8).

García-Pablos, A. (1988). *Manual de criminología*. Madrid: Espasa Calpe.

García-Pablos de Molina, A. (1999). *Tratado de Criminología*. Valencia: Tirant lo Blanch.

Garmendia, J. A. & Parra, F. (1993). *Sociología industrial y de los recursos humanos*. Madrid: Taurus Universitaria.

Garrido, V. (1985). El impacto de la prisión en funcionarios y reclusos: Una perspectiva integrada. En V. Sancha & J.M. Tobal (Comps.), *Tratamiento penitenciario: su práctica* (págs. 173-201). Madrid: Escuela de Estudios Penitenciarios.

Garrido, V. (1993). *Técnicas de tratamiento para delincuentes*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.

Garrido, V. & López-Latorre, M.J. (1995). *La prevención de la delincuencia: el enfoque de la competencia social*. Valencia: Tirant lo Blanch.

Garrido, V., Stangeland, P. & Redondo S. (1999). *Principios de Criminología*. Valencia: Tirant lo Blanch.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Garzón, A. (1989). *Psicología y Justicia*. Valencia: Promolibro.

Geurts, S. (2001). *SWING Survey work-home interaction*. Nijmegen: University of Nijmegen.

Gil, J. (2004). La seguridad y salud en el trabajo: reforma de su marco jurídico. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 53, 29-55

Gil- Monte, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout), aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Electrónica Psicologiacientífica.com*, 1-8.

Gil-Monte, P.; Carretero, N.; Roldán, M. D. & Núñez-Román, E. (2005). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en monitores de taller para personas con discapacidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 107-123.

Gil-Monte, P.; Nuñez, E. & Selva, Y. (2006). Relación entre el Síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout) y Síntomas Cardiovasculares: Un estudio en Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales. *Revista Interamericana de Psicología*, 40 (2), 227-232.

Gil-Monte, P. & Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.

Gimeno, D.; Benavides, F.; Amick, B.; Benach, J. & Martínez, J.M. (2004). Psychosocial factors and work related sickness absence among permanent and non-permanent employees. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 58, 870-876.

Gimeno, D.; Marko, D. & Martínez J. M. (2003). Relación entre los factores de riesgo psicosociales laborales y la ausencia por razones de salud: motivos laborales y no laborales en España. *Arch. Prevención Riesgos Laborales*, 6 (3), 139-145.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Goffman, E. (1984). *Internados: Ensayos sobre la situación*. Buenos Aires: Amorrortu (2ª Ed. 1984).

Golembiewsky, R. et al. (1986). *Stress in organizations: Toward a phase model of burnout*. New York: Praeger.

Gómez-Hermoso, M.R. (1999). La libertad condicional: peritación psicológica de los agresores sexuales. *Papeles del Psicólogo*, 73, 41-50.

Gómez, M. & Sabeh, E. (2007). Calidad de Vida. Evolución del concepto y su influencia en la investigación y la práctica. *Revista digital Usal*. 1-6.

González-Romá, V.; Väänänen, A.; Ripoll, P.; Caballer, A.; Peiró, J.M. & Kivimäki, M. (2005). Psychological climate, sickness absence and gender. *Psicothema*, 17 (1), 169-174.

Gordon, S. (1991). *Historia y Filosofía de las Ciencias Sociales*. Barcelona: Ariel.

Gracia, F.J.; Silla, I.; Peiró, J.M. & Fortes-Ferreira, L. (2006). El estado del contrato psicológico y su relación con la salud psicológica de los empleados. *Psicothema*, 8 (2), 256-262.

Grau, R.; Salanova, M. & Peiró, J. M. (2000). Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral. *Apuntes de Psicología*, 18 (1) 57-75.

Greenglass, E. R. & Burke, R. J. (2001). Editorial introduction downsizing and restructuring: Implications for stress and anxiety. *Anxiety, Stress and Coping*, 14, 1-13.

Guest, D. & Conway, N. (2002). Communicating the psychological contract: an employer perspective. *Human Resource Management Journal*, 12, 22-38.

Gutierrez, J.M. (1997). Cronoergonomía de los accidentes laborales: Una aproximación psico-sociológica. *Boletín Factores Humanos*, 14, 1-9

Hatcher, C; Mohandie, K.; Turner, J. & Golloc, M. (1998). The role of the psychologist in crisis/hostage negotiations. *Behavioral sciences and the law*, 16, 455-472.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Heinrich, H.; Peterse, D. & Roos, N. (1980). *Industrial accident prevention*. New York: McGraw-Hill.

Herencia, A. J. (2003). Estimación de la satisfacción laboral mediante variables multinomiales referidas a aspectos de la comunicación interna. *Revista Electrónica de Metodología Aplicada*, 8 (1),24-36.

Hernández, G. L., Olmedo, E. & Ibañez, I. (2004). Estar quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento. *International Journal of Clinical and Healthy Psychology*, 4 (2), 323-336.

Hernández, L.; Romero, M.; González, J. L. & Rodríguez, M. J. (1997). Dimensiones de estrés laboral: relaciones con psicopatología, reactividad al estrés y algunas variables orgánicas. *Psiquis*, 18 (3),115-120.

Hernández, M.; Linch, N.; Ptarón, P & Sagasti, F. (1999). *Democraciay buen gobierno: hacia la gobernabilidad democrática en el Perú*. Lima: Apoyo.

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.

Hulsman, L. (1984). *Sistema penal y seguridad ciudadana: una alternativa*. Barcelona: Ariel.

Iavicoli, S.; Rondinone, B.; Marinaccio, A. & Fingerhut, M. (2006). Research Priorities in Occupational Safety and Health: A review. *Industrial Health*, 44, 169-178.

Igartua, M. T. (2000). *La obligación general de seguridad*. Valencia: Tirant lo Blanch.

Iglesias, M. (2007). La responsabilidad en el marco de la prevención de los riesgos laborales. Algunas de sus derivaciones. *Revista Jurídica de Castilla y León*, 11, 13-36.



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Instituto de Defensa Legal (2004). *Perfil del policía peruano*. Lima: Instituto de Defensa Legal

Jackson, S. & Maslach, C. (1982). After-effects of job-related stress: families as victims. *Journal of Occupational Behavior*, 3, 63-77.

Janoff-Bulman, R. (1989). Assumptive worlds and the stress of traumatic events: Applications of the schema construct. *Social Cognition*, 7, 113–136.

Jessor, R., (1991). Risk behavior in adolescence: A psychological framework for understanding and action. En E. Becoña (2001), *Bases Teóricas que sustentan los Programas de Prevención de Drogas*. Madrid: Plan Nacional de Drogas.

Jessor, R. & Jessor, S.L. (1977). Problem behavior and psychosocial development. New York: Academic Press.

Jex, S. M.; Bliese, P. D.; Buzzell, S. & Primeau, J. (2001). The impact of self-efficacy on stressor-strain relations: coping style as an exploratory mechanism. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 401-409.

Jiménez, D. (2010). *Articulación de actores para el desarrollo económico productivo: experiencias de desarrollo local y su incidencia en los territorios como mecanismo de inclusión social*. Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.

Jiménez, F. & Sánchez, G. (2001). *Evaluación Psicológica Forense 3: ámbitos delictivos, laboral y elaboración de informes*. Salamanca: Amarú Ediciones.

Jiménez Burillo, F. & Clemente, M. (1986). *Psicología social y sistema penal*. Madrid: Alianza Editorial.

Jimmieson, N. (2000). Employee reactions to behavioural control under conditions of stress: the moderating role of self-efficacy. *Work & Stress*, 14, 262-280.

Kanbur, R. & Squire, L. (1999). *The evolution of thinking about poverty: exploring the interactions*. New York: Cornell University. Disponible en [http://www.kanbur.aem.cornell.edu/papers/evolution\\_of\\_thinking\\_about\\_poverty.pdf](http://www.kanbur.aem.cornell.edu/papers/evolution_of_thinking_about_poverty.pdf).

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.

Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy Work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Nueva York: Basic Books

Kassin, S. M. (1997). The psychology of false confession. *American psychologist*, 52, 221-233.

Katz, D. & Kahn, R.L. (1978). *The Social psychology of organizations*. New York: Academic Press.

Kauppinen K. & Kandolin, I. (2005). Gender and working conditions in the European Union. *Fundación Europea para la mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo*, 1-8.

Kempf, I. (2004). *Desarrollo Humano versus empoderamiento: ¿puede el enfoque de desarrollo humano explicar adecuadamente la pobreza de los pueblos indígenas? El caso de los Massai en Kajiado-Kenia*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Kooiman, J. (1993a). Governance and Governability. En *Modern Governance*. London: Sage.

Kooiman, J. (1993b). Socio Political Governance: Introduction. En *Modern Governance*. London: Sage.

Kop, N.; Euwema, M. & Schaufeli, W. (1999). Burnout, job stress and violent behavior among Dutch police officers. *Work & Stress*, 13 (4) 326-340.

Labrador, F.J. (1994). Aportaciones de la psicología al ámbito jurídico. Madrid: Consejo General del Poder Judicial.

Lahera-Martín, M. & Góngora-Yerro, J. (2006). *Factores Psicosociales*. Pamplona: Gobierno de Navarra

Landecho-Velasco & Molina-Blázquez (1996). *Derecho Penal Español. Parte General*. Madrid: USAC.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Laplanche, J. & Pontalis, J.L.B. (1996). *Diccionario de Psicoanálisis*. Barcelona: Paidós.

Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, Coping and Adaptation*. New York: Springer Publishing Company.

Lazarus & Folkman (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.

Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T (2004). Work Organization & Stress, Systematic Problem Approaches for Employers, Managers and Trade Union Representatives. [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3rev.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3rev.pdf)

León, O. & Montero, I. (2003). *Métodos de investigación en Psicología y Educación* (3ª ed.). Madrid: Mc Graw-Hill.

Letourneux, V. (2005). Precarious employment and working conditions in the European Union. *Fundación Europea para la mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo*, 1-8.

Levi, L. (1984). *Stress in industry-Causes, Effects and Prevention*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

Levy, L. & Anderson, L. (1980). *La tensión psicosocial. Población, ambiente y calidad de vida*. México: El Manual Moderno.

López, B., Osa, A. Y Peiró, J. M. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*, 19 (1),81-87.

López, S. (2006). *Democracia y gobernabilidad: actores, instituciones y condiciones*. Lima: Gobierno del Perú.

Lorente, L.; Salanova, M. & Martínez, I. (2009). Cuando creer es poder: el papel de la autosuficiencia en la mejora de la salud ocupacional. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales: Integración y desarrollo de la gestión de la prevención*, 62, 12-16.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Luceño, L. & Martín, J. (2005). Estrés laboral: Factores estresantes y adaptación. En J. L. Arco Tirado (Ed.) *Estrés y trabajo: cómo hacerlos compatibles* (pp. 45-65). Sevilla: Instituto Andaluz de Administraciones Públicas.

Luceño, L.; Martín, J.; Jaén, M. & Díaz, E. (2006). Factores psicosociales y rasgo de ansiedad como predictores de estrés y satisfacción. *Ansiedad y Estrés*, 12 (1), 89-97.

Lumia, G. (1979). *Principios de teoría ideológica del Derecho*. Madrid: Debate.

Luzón-Cuesta, J.M. (2000). Compendio de Derecho Penal. Parte General. Adaptado a oposiciones a la carrera judicial y fiscal. Madrid: Tecnos

Llorens, S.; García, M. & Salanova, M. (2005). Burnout como consecuencia de una crisis de eficacia: un estudio longitudinal en profesores de secundaria. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21, 55-70.

Macías, J. (2006). Dimensiones territoriales del desarrollo rural en América Latina. Problemas del desarrollo. *Revista Latinoamericana de Economía*. 37, (144), 97-120.

Manzanos-Bilbao, C. (1991). *Cárcel y marginación social*. San Sebastián: Tercera Prensa.

Mapelli, B. (1983). *Principios fundamentales del sistema penitenciario español*. Barcelona: Bosch.

Martín, J., Luceño, L., Jaén, M. & Rubio, S. (2007). Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional Decore, y salud laboral deficiente. *Psicothema*, 19 (1), 95-101.

Martínez Arrieta, A (2001). El nuevo Código Penal y los drogodependientes: lagunas y retos *Revista Corintios XIII*. Actas del VI Congreso Nacional de Pastoral penitenciaria. Madrid.

Martinez, M.F. (1997). *Prevención del consumo de bebidas alcohólicas en la mancomunidad de municipios de la Sierra Norte de Sevilla. Drogas: Fundamentos para la prevención de las drogodependencias*. Sevilla: Kronos.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

- Martínez-Reguera, E. (1989). *Cachorros de nadie*. Madrid: Popular.
- Martín-Rodríguez, A. M. (1987). La percepción social del delito. En M. Clemente, V. Sancha & J. J. Miguel (Comps.), *Delincuencia: Teoría e investigación* (págs. 355-368). Madrid: Alpe.
- Martín-Rodríguez, A. M. (1988). La sentencia desde un punto de vista psicosocial. *Boletín de Psicología*, 8, 25-47.
- Martín-Rodríguez, A. M. (1994). La percepción social del delito en el sistema penal: delincuentes, jueces y jurados. En S. Delgado (Dir.), *Psiquiatría Legal y Forense* (Vol.I, Cap. 21, págs. 495-510). Madrid: Colex.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Psychology*, 2, 99-113.
- Maslach, C.; Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mateu, M. (1984). *La Nueva Organización del Trabajo. Alternativas empresariales desde una óptica psicosociológica*. Barcelona: Hispano Europea.
- Matos, L.R. (2004). *La Gobernabilidad de sistemas complejos*. Washington: Universidad George Washington.
- Matthews, A.D. (1966). *Psicología Policial: descripción de casos prácticos*. Madrid: Morata.
- Mayntz, R. (2000). *Nuevos desafíos de la teoría de Governance*. Colonia: Max-Planck-Institut für Gesellschaftsforschung (MPIfG) -Instituto Max-Planck para el Estudio de las Sociedades. Disponible en: <http://www.iigov.org/revista>.
- Meliá, J. (1998). Un modelo causal psicosocial de los accidentes laborales. *Anuario de Psicología*, 29 (3), 25-43.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Meliá, J. L., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J. M., Salanova, M. & Gracia, D. (2006). Principios comunes para la evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa. En J.L. Meliá, C. Nogareda, M. Lahera, A. Duro, J.M. Peiró, R. Pou, M. Salanova, D. Gracia, J.M. de Bona, J. C. Bajo, & F. Martínez-Losa, *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos*. (pp. 13-36). Barcelona:Foment del Treball Nacional.

Meliá, J., & Sesé, A. (1999). La medida del clima de seguridad y salud laboral. *Anales de Psicología*, 15 (2),269-289.

Meliá, J.; Sospedra, J. & Rodrigo, F. (1994). Medición del riesgo basal (RB 3/17) en Psicología de la Seguridad Laboral. *Anuario de Psicología*, 60, 49-62.

Méndez, R. (2002). Innovaciones y desarrollo territorial: algunos debates teóricos recientes. *EVRE* (on line), 28, (84). Disponible en: <http://www.scielo.cl>

Middeldorp, C.M.; Stubbe, J.H.; Cath, D.C. & Boomsma, D.I. (2005). Familial clustering in burnout: a twin-family study. *Psychological Medicine*, 35, 113-120.

Mingote-Adán, J.C.; Moreno-Jiménez, B. & Gálvez-Herrer, M. (2004). Desgaste profesional y salud de los profesionales médicos: revisión y propuestas de prevención. *Medicina Clínica*, 123 (7), 265-270.

Mínguez-Fernández, C. et al. (1998). *Planificación y ejecución de la Prevención*. Madrid: Fundación Escuela de la Edificación.

Ministerio de Justicia (1992). *Persona, sociedad y ley*. Madrid: Centro de Publicaciones del Ministerio de Justicia.

Molinera, J. F. (2001). *Absentismo laboral*. Madrid: Fundación Confemetal Editorial.

Montaño, S. (2001). *Políticas para el Empoderamiento de las Mujeres como Estrategia de la Lucha contra la Pobreza*. Santiago: CEPAL.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Montoya, M. (2010). *Realidad Nacional y Gobernabilidad*. Lima: Colegio de Abogados de Lima.

Morán, J. (2008). *Modelo Integral del Desarrollo Comunitario: Estrategias para el Desarrollo Regional Sustentable y Sostenible, Contribuciones a la Economía*, Disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2008b/>

MORENO, B. (2000). Olvido y recuperación de los factores psicosociales en la salud laboral. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 3 (1),3-4.

Moreno, B.; Rodríguez, A.; Garrosa, E. y Morante, E. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17 (4), 627-632.

Moreno, B.; Sanz-Vergel, A.I.; Rodríguez-Muñoz, A. y Geurts, S. (2009). Propiedades psicométricas de la versión española del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING). *Psicothema*, 21(2), 331-337

Morgan, R.D.; Van Haveren, R.A. & Pearson, C.A. (2002). Correctional Officer Burnout. Further Analyses. *Criminal Justice and Behaviour*, 29, 144-160.

Moscovici, S.; Lage, E. & Naffrenchoux, M. (1969) Influences of a consistent minority on the responses of a majority in a colour perception task. *Sociometry*, 32, 365-80.

Moser, C. (1989). Gender planning in the Third World: Meeting practical and strategic needs. *World Development*, 17, 1799-1825.

Moya-Albiol, L.; Serrano, M.A.; Gonzalez-Bono, E.; Rodríguez-Alarcón, G. & Salvador, A. (2005). Respuesta fisiológica de estrés en una jornada laboral. *Psicothema*, 17 (2), 205-211.

Moyano, M.E. (2009). *Análisis de los efectos psicosociales de la violencia política en tres distritos del departamento de Huancavelica con distintos niveles de afectación*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Mulá, A. (1999). Aspectos legales de los envases industriales. *Win Empresa*, 19, 36-41.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Muñoz, J. (2003). El síndrome Ardystil. *El Graduado. Boletín Informativo del Ilustre Colegio Oficial de Graduados Sociales de Madrid*, 42, 79-81.

Muñoz-Conde, F (1985). *Derecho Penal y control social*. Jerez: Fundación Universitaria de Jerez.

Muñoz-Sabate, L.; Bayes, R. & Munne, F. (1980). *Introducción a la Psicología Jurídica*. México: Trillas.

Namakforoo, A. & Mohamad, N. (2006). *Metodología de la Investigación* (2º Ed.). México: Limusa-Noriega Editores.

Naredo, M (1999). Reclusas con hijos en la cárcel. En N. Rivera (Coord.) *La cárcel en España en el fin del milenio*. Barcelona: Bosch.

Narocki, C. (1997). La prevención de riesgos laborales en las pequeñas y medianas empresas españolas. *Cuaderno de Relaciones Laborales*, 10, 157-181.

Natenson, S. (2007). Rol del perito psicólogo en el ámbito judicial. *Psicodebate* 8. *Psicología, Cultura y Sociedad*, 79-86.

Neuman, E & Irurzum, V (1990). *La sociedad carcelaria*. Buenos Aires: Depalma.

Nogareda, C. & Almodóvar, A. (2006). *El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. NTP 702. Barcelona: INSHT,

Nova, P. (1996). El absentismo laboral como indicador de unas deficientes condiciones de trabajo. *Cuaderno de Relaciones Laborales*, 9, 229- 239.

Novalés, F. (1989). *El tazón de hierro*. Barcelona: Crítica

Novib (Organización Holandesa para la Cooperación Internacional al Desarrollo) (1993). *Derechos Humanos, Democracia y Desarrollo en América Latina*. Bogotá: Editorial Presencia.

Novo, M. & Arce, R. (2003). *Jueces: formación de juicios y sentencias*. Granada: Grupo Editorial Universitario.



## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Nuñez, I. & Arocena, P. (2004). *El impacto de la regulación sobre prevención de riesgos laborales en la siniestralidad de la economía española*. [http://www.ugr.es/~xxjei/JEI\(74\).pdf](http://www.ugr.es/~xxjei/JEI(74).pdf).

Olmedo, M.; Santed, M.A.; Jiménez, R. & Gómez, M.D. (2001). El síndrome de burnout: variables laborales, personales y psicopatológicas asociadas. *Psiquis*, 22, 117-129.

Ortega Ruiz, C. & López Ríos, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4, (1), 137-160

Ortega-Monasterio L. (1991). *Psiquiatría Jurídica y Forense*. En: Vallejo Ruiloba J. *Introducción a la psicopatología y la psiquiatría* (3ª edición). Barcelona: Salvat.

Oscá, A., González-Camino, G., Bardera, P. y Peiró, J.M. (2003). Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar físico y psíquico en soldados profesionales. *Psicothema* 15, 1, 12-17.

Pacheco, A. (2004). Evaluación conductual de profesionales de la seguridad: El análisis funcional de la conducta aplicado a la policía. En *I Congreso de Psicología Jurídica en red*. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

Palacé, F. (Coord.). *Psicología de la Organización*. Madrid: Pearson Prentice Hall.

Palacé, F. & Peiró, J.M. (1995). *La incorporación a la empresa*. Valencia: Promolibro.

Paoli, P. & Merllié, D. (2001). *Third European Survey on Working Conditions 2000*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

Paoli, P. (1992). *Primera encuesta europea sobre el entorno de trabajo*. Dublín: Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo.

Paoli, P. (1999). Condiciones de trabajo. Los nuevos retos para las políticas de salud en el trabajo. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 14, 173-180.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Pasamontes, E. (2005). Informe pericial psicológico: aportaciones desde la práctica privada. *Hojas Informativas de l@s Psicólog@s de Las Palmas*, 75.

Pavarini, M (1983). *Control y dominación*. México: Siglo XXI.

Peiró, J. M. (1990). *Organizaciones: Nuevas Perspectivas Psicosociológicas*. Barcelona: Biblioteca Universitaria de Ciencias Sociales.

Peiró, J. M. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema.

Peiró, J.M. & Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo (Vol.2): Aspectos psicosociales del trabajo*. Madrid: Síntesis.

Peiró, J.M. & Ripoll, P. (1999). Psicología de las Organizaciones: cambios recientes, retos y perspectivas. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 52 (2-3), 169-176.

Peiró, J. M. & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29 (1),68-82.

Peiró, J. M. & Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema.

Pinto-Quintanilla, J.C. (1999). *Cárceles y familia: la experiencia del penal de Cochabamba*. Diakonia: La Paz.

Piñeiro, J. & Rubí Pikhart, H.; Bobak, M.; Siegrist, J.; Pajak, A.; Rywik, S.; Khyshegye, J.; Gostautas, A.; Skodova, Z. & Marmot, M. (2001). Psychosocial work characteristics and self-rated health in four postcommunist countries. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 55, 624-630.

Platt, A. (1983); *Los salvadores del niño o la invención de la delincuencia*. México: Siglo XXI.

PNUD (1998). *Informe sobre Desarrollo Humano*. New York: PNUD.

Polit, D. & Hungler, B. (2000). *Investigación científica en ciencias de la salud* (6ª Ed.). México: Mc Graw Hill - Interamericana.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Pollack, C. & Singler, R. (1998). Low levels of stress among canadian correctional officers in the northern region of Ontario. *Journal of Criminal Justice*, 26 (2), 117-128.

Pollán, M. & Gabari, I. (2000). Factores psicosociales y su influencia en el mundo laboral. *XXVII International Congress of Psychology*, Estocolmo; Julio 23-28.

Poquet, R. (2007). *La responsabilidad de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales*. Valencia: Universidad de Valencia.

Porter, L.W., Lawler, E.E., & Hackman, J.R. (1975). *Behaviour in organizations*. New York: Mc Graw-Hill.

Poza de la, J. (1998). Satisfacción, clima y calidad de vida laboral. En A. Rodríguez (Coord), *Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. (259-271). Madrid: Pirámide.

Prati, G. & Pietrantonio, L. (2009). Elaborating the police perspective: The role of perceptions and experience in the explanation of crowd conflict. *European Journal of Social Psychology*, 39, 991- 1001.

Prats, J. (1993). *El concepto y el análisis de la gobernabilidad*. En [http://www.iigov.org/revista/?p=14\\_08](http://www.iigov.org/revista/?p=14_08).

Prats, J (1998). *Gobernabilidad y democracia para el desarrollo humano. Marco conceptual y analítico*. Documento de la Biblioteca Digital de la Iniciativa Interamericana de Capital Social, Ética y Desarrollo. Disponible en: [www.iadb.org/etica](http://www.iadb.org/etica).

Prats, J. (1999). Gobernabilidad y globalización. *Revista internacional para el Desarrollo Humano*. Disponible en [www.iigov.org/gbz/article.drt?edi=237025&art=238634](http://www.iigov.org/gbz/article.drt?edi=237025&art=238634)

Quintanilla, I. (1984). *El hombre en el trabajo: Insatisfacción y conflicto*. Valencia: Promolibro.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Raskin, D.C. (1994). *Métodos psicológicos en la investigación y pruebas criminales*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

Redlich, A.; Silverman, M.; Chen, J. & Steiner, H. (2004). The police interrogation of children and adolescents. En R. Roesch (Series Ed.) & G.D. Lassiter (Vol. Ed.), *Perspectives in law and psychology: Interrogations, confessions and entrapment* (Vol.20, 107-125). New Cork: Kluwer.

Redondo, S. (1993). *Evaluar e intervenir en las prisiones*. Barcelona: PPU.

Redondo, S. (1994). *Evaluación y tratamiento en prisiones*. En M. Clemente (Comp.), *Fundamentos de la Psicología Jurídica* (Cap. 18, págs. 339-352). Madrid: Pirámide.

Redondo, S. (1998). Criminología aplicada: intervenciones con delincuentes, reinserción y reincidencia. *Revista de Derecho Penal y Criminología*, 2ª Época, 1, 187-206.

Redondo, S., & Garrido, V. (1991). Diez años de intervención en las prisiones españolas. *Delincuencia*, 3 (3), 193-243.

Redondo, S., & Garrido, V. (2001). *Violencia y delincuencia juvenil: Explicación y prevención*. Mendoza: Ediciones Jurídicas Cuyo.

Reicher, S. (1996). “The battle of Westminster”: Developing the social identity model of crowd behaviour in order to explain the initiation and development of collective conflict. *European Journal of Social Psychology*, 26, 115–134.

Reicher, S. (2001). The psychology of crowd dynamics. En M. Hogg & R. S. Tindale (Eds.), *The Blackwell handbook of social psychology: Group processes* (pp. 182 –208). Oxford: Blackwell.

Reicher, S.; Stott, C.; Cronin, P. & Otto, A. (2004). An integrated approach to crowd psychology and public order policing. *Policing: An International Journal of police strategies & manegement*, 27 (4), 558-572.

Reig-Botella, A. (2010). *Calidad de vida de las personas afectadas por el síndrome de Ardystil*. Tesis Doctoral Inédita. A Coruña: Universidad de A Coruña.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Reig-Botella, A. & Clemente, M. (2010a). Análisis del área sociofamiliar y laboral en las personas afectadas por el síndrome de Ardstyl. *Barataria*, 11, 171-185.

Reig-Botella, A. & Clemente, M. (2010b). Análisis de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales desde los puntos de vista de la prevención y de la Psicología de las Organizaciones. *Anuario da Facultade de Dereito da Universidade da Coruña*, 14, 265-275.

Remírez, M.A. (1988); La percepción social en el adolescente inadaptado. Vitoria: Gobierno Vasco.

Rifé, J. A. (2003). La prueba pericial en el proceso laboral. *Entorno Laboral*, 1-19.

Ríos, J.C. (1993). *El menor infractor ante la ley penal*. Granada: Comares.

Ríos, J.C. (1994). *Vientos de libertad: Experiencia compartida de lucha contra la cárcel y el SIDA*. Bilbao: Sal Terrae.

Ríos, J.C. (1995). Derecho penitenciario. En M. Clemente & J. Ríos (Comps.), *Guía jurídica del psicólogo*. Madrid: Pirámide.

Ríos, J.C. (1998). *Manual de ejecución penitenciaria*. Defenderse de la cárcel. Madrid: Autor.

Ríos, J.C. & Cabrera, P (1999). *Mil voces presas*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

Rivera, I (1997). *La devaluación de los derechos fundamentales de los reclusos*. Barcelona: Bosch.

Rodríguez, A., Díaz, F., Fuertes, F., Martín, M., Montalbán, M., Sánchez, E. & Zarco, V. (2004). *Psicología de las Organizaciones*. Barcelona: UOC.

Rodríguez, B. (2005). *Las responsabilidades de los fabricantes en materia de prevención de riesgos laborales*. Valladolid: Lex Nova.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Rodriguez, B. (2006). La obligación de seguridad del fabricante de productos de trabajo y sus implicaciones en materia de responsabilidad civil y de Seguridad Social. *In Dret: Revista para el análisis del Derecho*, 2, 2-21

Rojas, R. (1990). *El proceso de la investigación científica* (4ª ed). México: Trillas.

Romero, E.; Sobral, J. & Luengo, M.A. (1999). *Personalidad y delincuencia*. Granada: Grupo Editorial Universitario.

Rosch, P.J. (1984). The health effects of job stress. *Business and Health*, 1 (6), 5-8.

Rubio, S.; Diaz, E.; Martin, J. & Puente, J.M. (2004): Evaluation of subjective mental workload: A comparison of SWAT, NASA-TLX and Workload Profile Methods. *Applied Psychology: An International Review*, 53 (1), 61-86.

Ruiz, J.I. & Páez, D. (2001). Satisfacción laboral, burnout y clima emocional en empleados de prisiones: un estudio exploratorio. *Acta Colombiana de Psicología*, monográfico sobre Psicología Jurídica.

Ruiz-Ross, B. (2003). *Calidad de vida en pacientes pediátricos con enfermedad renal crónica y repercusión psicológica en sus padres*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Disponible en [www.ucn.es/BUCM/Tesis/med/ucn-T266](http://www.ucn.es/BUCM/Tesis/med/ucn-T266).

Sagasti, F.; Patrón, P.; Lynch, N. & Hernández, M. (1994). *Democracia y Buen Gobierno*. Lima: Apoyo.

Salanova, M. & Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29 (1), 59-67.

Salanova, M. (2005). *Metodología WONT para la Evaluación y Prevención*. Valencia: Nous.

Salanova, M. (2007). Nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo. *Revista Digital de Prevención*, 1, 1-25

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Salanova, M.; Cifre, E.; Martínez, I. M. & Llorens, S. (2007). *Caso a caso en la prevención de riesgos psicosociales. Metodología WONT para una organización saludable*. Bilbao: Lettera Publicaciones.

Salanova, M.; Grau, R. & Martínez, I. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Psicothema*, 17 (3),390-395.

Salanova, M.; Llorens, S.; Cifre, E.; Martínez, I.M. & Schaufeli, W.B. (2003). Perceived collective efficacy, subjective well-being and task performance among electronic work groups: an experimental study. *Small Groups Research*, 34 (1), 43-73.

Salanova, M.; Martínez, I.M.; Cifre, E. & Llorens, S. (2009). *Psicología de la Salud Ocupacional*. Madrid: Síntesis.

Salanova, M.; Schaufeli, W. B.; Llorens, S.; Peiró, J. M. & Grau, R. (2000). Desde el “burnout” al “engagement”: ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 117-134.

Salgado, J.; Remeseiro, C. & Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una Pyme. *Psicothema*, 8 (2),329-335.

Salhaketa (1989). *Defenderse en la cárcel: Guía de recursos jurídicos*. Vitoria: Gobierno Vasco.

Salvador, A. & González-Bono, E. (1995). *Trastornos psicofisiológicos asociados al estrés laboral*. *Ansiedad y Estrés*, 1, (2-3) 157-171.

San Martín, V. (1990). Política Institucional de la O.I.T. en prevención de riesgos profesionales. Programas y acciones. *Mapfre Seguridad*,39, 35-41.

Sancha, V., Clemente, M. & Miguel, J.J. (Comps.)(1987). *Delincuencia. Teoría e investigación*. Madrid: Alpe Editores.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Sancha, V. & Miguel, J.J. (Comps.)(1985). *Tratamiento penitenciario. Su práctica*. Madrid: Ministerio de Justicia.

Sánchez, H & Reyes, C. (2006). *Metodología y Diseños de la Investigación Científica*. Lima: Visión Universitaria.

Sánchez-Cañizares, S.; Fuentes-García, F. & Artacho Ruíz, C. (2007). La perspectiva de género en el análisis de la satisfacción laboral: una aplicación empírica mediante modelos logit y probit. *Cuadernos de Gestión*, 7 (2), 55-67.

Santiso, C. (2000). *Assesing democracy assistance: untying the cordial knot*. Disponible en [www.iigov.org/pnud/bibliote/texto/bib110070.html](http://www.iigov.org/pnud/bibliote/texto/bib110070.html).

Sanz, P. & Nogué, S. (1993). Riesgos toxicológicos en aerografía textil. *Medicina Clínica*, 101, 657-658.

Sauter, S.L.; Murphy, L.R.; Hurrell, J.J. & Levi, L. (2001). Factores Psicosociales y de Organización. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. *OIT*, 34 (1), 34-87.

Schaufeli, W. B.; Bakker, A. B.; Hoogduin, K.; Schaap, C. & Kadler, A. (2001). On the clinical validity of the Maslach Burnout Inventory and the burnout measure. *Psychological and Health*, 16, 565-582.

Schaufeli, W.B. & Buunk, B.P. (2002). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. En M. J. Schabracq, J.A.M. Winnubst & C.L. Cooper (Eds.), *The Handbook of Work and Health Psychology* (2nd Edition, pp. 383-425). Chichester: John Wiley & Sons.

Schaufeli, W.B. & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: a critical analysis*. London: Taylor & Francis.

Schaufeli, W.B.; Maslach, C. & Marek, T. (1993). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. London: Taylor & Francis.

Segovia, J.L. (1991). *Derecho Penal práctico al alcance de todos*. Madrid: Popular.



# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

- Segovia, J.L. (1995). *Delincuencia, derecho penal, cárcel*. Madrid: CCS.
- Segura, A. (1998). El imputado y el testigo ante el juez: psicología del interrogatorio. Cedecs: Barcelona.
- Segurado, A. & Agulló, E. (2002). Calidad de Vida Laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14 (4),828-836.
- Sen, A. (1995). *Nuevo examen de la desigualdad*. Madrid: Alianza Editorial.
- Sen, A. (1996). Capacidad y bienestar. En M.C. Nussbaum & A. Sen (Comps.), La calidad de vida. México: The United Nations University - Fondo de Cultura Económica.
- Siegel, S. & Castellan, N. (1995). *Estadística no paramétrica aplicada a las ciencias de la conducta*. México: Trillas.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort-low reward condition. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.
- Silva, M. (1992). Hacia una definición comprehensiva del clima organizacional. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 45 (4),443-451.
- Sloane, P.J. & Williams, H. (2000). Job satisfaction, comparison earnings and gender. *Labour*, 14. 473-501
- Sobral, J. & Arce, R. (1990). *La Psicología social en la Sala de Justicia*. Barcelona: Paidós.
- Sobral, J.; Arce, R. & Prieto, A. (1992). *Psicología Jurídica*. Barcelona: Paidós.
- Sobral, J., Arce, R. & Prieto A., (1994). Manual de Psicología Jurídica. Madrid: Paídos.
- SobraL, J. & Prieto, A. (1994). *Psicología y Ley. Un examen de las decisiones judiciales*. Madrid: Eudema.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Solé, A. & Cordero, P. (1995). Síndrome Ardystil. *Medicina Clínica*, 105 (8), 295-296.

Somarriba, N. (2008). *Aproximación a la medición de la calidad de vida social e individual en la Europa Comunitaria*. Valladolid: Universidad de Valladolid. Disponible en <http://www.eumed.net/tesis/2010/mnsa/>

Somarriba, N. (2009). La medición de la calidad de vida en Europa, el papel de la información subjetiva. *Estudios de Economía Aplicada*, 27 (2), 373-396. Disponible en <http://www.revista-eea.net/documentos/27209.pdf>

Somoza, F. (1996). Algunas reflexiones sobre la ley de prevención de riesgos laborales. *Capital Humano*, 9, 46-50.

Soria, M.A. (1998). *Psicología y práctica jurídica*. Barcelona: Ariel.

Soria, M.A. (2002). *Manual de Psicología Penal Forense*. Madrid: Atelier.

Soria, M.A. (2005). *Manual de Psicología Jurídica e investigación criminal*. Madrid: Pirámide.

Stansfeld, S.A. & Marmot, M.G. (2002). *Stress and the heart. Psychosocial pathways to coronary heart disease*. London: BMJ Books

Stearns, G. & Moore, R. (1993). The physical and psychological correlates of job burnout in the royal Canadian mounted police. *Canadian Journal of Criminology*, 35, 127-148.

Stege, U. & Lochmann, H.D. (2001). Trabajar bajo la presión del estrés: la nueva gestión global, asuntos de élite, comentarios y evaluaciones. *Capital Humano*, 152, 76-80.

Stiglitz, J. (1999). *Participación y desarrollo: perspectivas desde el paradigma integral del desarrollo*. Disponible en: [www.fhcm.org.ar](http://www.fhcm.org.ar). Consultado en diciembre de 2010.

Stott, C. & Pearson, G. (2007). *Football 'hooliganism': Policing and the war on the 'English disease'*. London: Pennant Books.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Stott, C. & Reicher, S.D. (1998). Crowd action as intergroup process: Introducing the police perspective. *European Journal of Social Psychology*, 28, 509–529.

Subirats, J. (2006). *Implicancias sociales ante los retos de la exclusión*. Barcelona: Instituto de Gobierno y Políticas Públicas de la Universidad Autónoma de Barcelona.

Sunkel, O. (1981). *La dimensión ambiental en los estilos de desarrollo de América Latina*. E/CEPAL/G.1143. Santiago de Chile: CEPAL/PNUMA. Disponible en:[http://www.frbb.utn.edu.ar/frbb/images/stories/frbb/materias/Seg\\_Hig\\_Medio\\_Ambiente\\_Sartor/Documentos\\_d\\_Catedra/Giglo\\_Racionalidad\\_Ambiental](http://www.frbb.utn.edu.ar/frbb/images/stories/frbb/materias/Seg_Hig_Medio_Ambiente_Sartor/Documentos_d_Catedra/Giglo_Racionalidad_Ambiental).

Tantaleán, J. & Vigier, P. (2003). *Gobernabilidad democrática, económica y social*. Lima: USMP.

Tomassini, L. (1993). *Estado, gobernabilidad y Desarrollo*. Washington: Naciones Unidas.

Ubeda, R. (1991). Trabajos a turnos y ritmos biológicos. *Salud y Trabajo*, 83, 12-18.

UNODC, (2004). *World Report on drugs - Informe Mundial sobre las drogas (Vol. 1 y 2)*. Washington: Naciones Unidas.

Unwin, N.; Alberti, G.; Aspray, T. & Edwards, R. (1998). Economic globalisation and its effect on health. *British Medical Journal*, 316, 548-563.

Urta, J. (2002). *Tratado de Psicología Forense (comp.)*. Madrid: Siglo XXI.

Urta, J. & Vázquez, B. (Comps.) (1993). *Manual de Psicología Forense*. Madrid: Siglo XXI.

Valverde-Molina, J (1987). *El proceso de inadaptación social*. Madrid: Popular.

Valverde-Molina, J (1991). *La cárcel y sus consecuencias*. Madrid: Popular.

# Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Vargas, F. (1996). Prevención y control del riesgo de los productos químicos. *Revista Española de Salud Pública*, 70 (4),409-420.

Varios Autores (1988). *La escuela ante la inadaptación social*. Madrid: Fundación Banco Exterior.

Varios Autores (1999). *Informe sobre prisiones de la Asociación Pro-Derechos Humanos de España*. Madrid: Fundamentos.

Varios Autores (2000). *Informe Barañí, las mujeres gitanas y el sistema penal*. Madrid: Baraní.

Vásquez, H.E. (2002). *Impacto de la inversión social en el Perú*. Lima: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico.

Vásquez, H.; Cortez, V. & Riesco, L.G. (2000). *Inversión social para un buen gobierno en el Perú*. Lima: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico.

Violanti, J. & Marshall, J. (1983). The police stress process. *Journal of Police Science and Administration*, 11, 389–394.

Voguel, L. (1995). El descubrimiento del síndrome de Ardstyl: discurso médico y relaciones entre precarización y salud. *Sociología del Trabajo*, 23, 111-128.

Walters, D. (1996). Health and safety strategies in Europe. *Journal of Loss Prevention in the Process Industries*, 9 (5), 297-308.

Watzlawick, P.; Beavin J. & Jackson, D.D. (1995). *Teoría de la Comunicación Humana*. Barcelona: Herder.

Weiss, H.M. & Shaw, J.B. (1979). Social influences on task satisfaction: Model competence and observer field dependence. *Organizational Behaviour and Human Performance*, 27, 345-366.

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Yzquierdo, M. (2002). *Responsabilidad civil por accidentes de trabajo*. Pamplona: Aranzadi.

Zapf, D.; Seifert, C.; Schumutte, B.; Martini, H. & Holz, M. (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology and health*, 16 (5), 527-545.

Zas, B.; Lope, V. & Calviño, M. (2003). *Satisfacción laboral y participación*. <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/cuba/cips/caudales06/fscommand/60ZLC1120.pdf>

Zohar, D. (1980). Safety climate in industrial organisations. Theoretical and applied implications. *Journal of Applied Psychology*, 65, 96-102.

## **9. ANEXOS**

**9.1.- CUESTIONARIO DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS Y  
SOCIOLABORALES**

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

A. ¿Cuál es su ocupación actual?

Director ( )    Funcionario ( )    Empleado ( )    Vigilante ( )

B. ¿Cuál es su categoría laboral?

Nombrado ( )    Contratado ( )

C. Sexo:

Masculino ( )    Femenino ( )

D. Presento accidentes en el trabajo:

Si ( )    No ( )

E. Su familia está contenta que labore en el INPE:

Si ( )    No ( )

F. Su trabajo en el establecimiento penal es:

Agradable ( )    Desagradable ( )



## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

G. Usted cree en la readaptación social del preso.

Si ( )            No ( )

2. Edad. (Escriba su edad en años). \_\_\_\_\_

3. Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llegó a completar:

- 1) Ninguno ( )
- 2) Sabe leer y escribir ( )
- 3) Primarios (Certificado Escolaridad) ( )
- 4) Formación Profesional Primer Año ( )
- 5) Formación Profesional Segundo Año ( )
- 6) Bachiller ( )
- 7) Titulación Media ( )
- 8) Licenciados, Doctores, Masters ( )

4. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?

- 1) Jornada partida fija ( )
- 2) Jornada intensiva fija ( )
- 3) Horario flexible o irregular ( )
- 4) Jornada Parcial ( )
- 5) Turnos fijos ( )
- 6) Turnos rotativos ( )

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

5. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?

\_\_\_\_\_

6. Indíquenos en cual categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro del INPE:

- 1) Empleado vigilante
- 2) Jefe
- 3) Mando intermedio
- 4) Directivo
- 5) Alta dirección o dirección general

7. ¿Cuál es su antigüedad en el INPE? Años \_\_\_\_\_ y Meses \_\_\_\_\_

**9.2. Cuestionario de satisfacción laboral de Chiang, Salazar y  
Núñez (2007).**

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo							
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.							
4. El salario que usted recibe.							
5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.							
6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
7. El entorno							

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.							
8. La temperatura de su local de trabajo.							
9. Las relaciones personales con sus superiores.							
10. La supervisión que ejercen sobre usted.							
11. La proximidad y							

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

frecuencia con que es supervisado.							
12. La forma en que los supervisores juzgan su tarea.							
13. La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su centro de trabajo.							
14. El apoyo que recibe de sus superiores.							
15. El grado en que el INPE cumple							

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
16. La forma en que se da la negociación del INPE.							
17. La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe en el INPE.							
18. El apoyo que recibe de sus superiores.							
19. La capacidad para decidir							



## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							
20. Su participación en las decisiones de su departamento.							
21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas al INPE.							
22. El grado en que su empresa							

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

cumple el convenio las disposiciones y leyes laborales.							
23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							

**9.3.- Escala de ambigüedad y conflicto de rol de Rizzo, House y Lirtzman**

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Indica el grado en el cual la frase describe mejor su realidad en el trabajo, poniendo una cruz en el número elegido del 1 al 7, desde 1: “no lo describe en absoluto” hasta 7: “lo describe perfectamente”.

<b>A-R:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
1. Sé cuanta autoridad tengo.							
2. Los objetivos y metas de mi trabajo son claros y están planificados.							
3. Sé que organizo mi tiempo correctamente.							
4. Sé exactamente qué se espera de mí.							

Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de  
instituciones penitenciarias

---

5. Se dan explicaciones claras sobre lo que debo hacer.							
<b>C-R:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
1. Debo hacer cosas que deberían realizarse de otra manera.							
2. Se me asigna un trabajo sin recursos humanos para completarlo.							
3. Para realizarse el trabajo debo saltarme las reglas o las normas.							
4. Trabajo con 2 o más grupos que tienen distintas formas de trabajar.							
5. Recibo demandas incompatibles de dos o más personas.							

Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de  
instituciones penitenciarias

---

6. Hago cosas que son aceptables para algunos y no para otros.							
7. Se me asignan tareas sin recursos necesarios para realizarlas.							
8. Trabajo en cosas innecesarias.							

**9.4.- Cuestionario Breve de Burnout (CBB) de Moreno, Bustos, Matallana y  
Miralles (1997)**

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Por favor, conteste a las siguientes preguntas, poniendo una cruz en la opción deseada.

	En ninguna ocasión	Raramente	Algunas veces	Frecuentemente	En la mayoría de las ocasiones
En general estoy más bien harto de mi trabajo.					
Me siento identificado con mi trabajo.					
Los usuarios de mi trabajo tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes.					



Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de  
instituciones penitenciarias

---

Mi supervisor me apoya en las decisiones que tomo.					
Mi trabajo profesional me ofrece actualmente escasos retos personales.					
Mi trabajo actual carece de interés.					
Cuando estoy en mi trabajo, me siento de mal humor.					
Los compañeros nos apoyamos en el trabajo.					
Las relaciones personales que establezco en el trabajo son gratificantes para					

Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

mí.					
Dada la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien sus resultados y su alcance.					
Las personas a las que tengo que atender reconocen muy poco los esfuerzos que se hacen por ellas.					
Mi interés por el desarrollo profesional es actualmente muy escaso.					
¿Considera usted que el trabajo que realiza repercute en su salud					

Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de  
instituciones penitenciarias

---

personal (dolor de cabeza, insomnio, etc.)?					
Mi trabajo es respectivo.					
Estoy quemado en mi trabajo.					
Me gusta el ambiente y el clima de mi trabajo.					
El trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales.					
Procuro despersonalizar las relaciones con los usuarios de mi trabajo.					

Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de  
instituciones penitenciarias

---

El trabajo que hago dista de ser el que yo habría querido.					
Mi trabajo me resulta muy aburrido.					
Los problemas de mi trabajo hacen que mi rendimiento sea menor.					

**9.5.- Cuestionario de interacción trabajo y familia (SWING) de Geurts (2001)**

## Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

A continuación encontrará una serie de situaciones acerca de cómo se relacionan los ámbitos laboral y personal. Por favor. Indique con qué frecuencia ha experimentado cada una de las siguientes situaciones durante los últimos SEIS MESES. Marque con una cruz la casilla que mejor describa su opinión según la escala de respuesta.

	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>A menudo</b>	<b>Siempre</b>
Está irritable en casa porque su trabajo es muy agotador.				
Le resulta complicado atender sus obligaciones domésticas porque está constantemente pensando en el trabajo.				

Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Tiene que cancelar planes con su pareja, familia o amigos debido a compromisos laborales.				
Su horario de trabajo hace que resulte complicado para usted atender sus obligaciones domésticas.				
No tiene energía suficiente para realizar actividades de ocio con su pareja, familia o amigos debido a su trabajo.				
Tiene que trabajar tanto que no tiene tiempo para sus aficiones.				

Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Sus obligaciones laborales hacen que le resulte complicado relajarse en su casa.				
Su trabajo le quita tiempo que le hubiera gustado pasar con su pareja, familia o amigos.				
La situación en su casa le hace estar tan irritable que descarga su frustración en sus compañeros de trabajo.				
Le resulta difícil concentrarse en su trabajo porque está preocupado por problemas de su casa.				
Los problemas con su pareja, familia o amigos afectan a su rendimiento laboral.				



Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias

---

Los problemas que tiene con su pareja, familia o amigos hacen que no tenga ganas de trabajar.				
Después de un día o una semana de trabajo agradable me siento de mejor humor para realizar actividades con mi pareja, familia o amigos.				
Desempeño mejor mis obligaciones domésticas gracias a las habilidades que he aprendido en mi trabajo.				
Cumplo debidamente con mis responsabilidades en casa porque en mi trabajo he adquirido la capacidad de comprometerme con las cosas.				

Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de  
instituciones penitenciarias

---

El tener que organizar mi tiempo en el trabajo ha hecho que aprenda a organizar mejor mi tiempo en la casa.				
Soy capaz de relacionarme mejor con mi pareja, familia o amigos gracias a las habilidades que he aprendido en el trabajo.				
Después de pasar un fin de semana divertido con mi pareja, familia o amigos mi trabajo me resulta más agradable.				
Me tomo las responsabilidades laborales muy seriamente porque en casa debo hacer lo mismo.				

Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de  
instituciones penitenciarias

---

Cumplo debidamente con mis responsabilidades laborales porque en casa he adquirido la capacidad de comprometerme con las cosas.				
El tener que organizar mí tiempo en casa ha hecho que aprenda a organizar mejor mí tiempo en el trabajo.				
Tengo más autoconfianza en el trabajo porque mi vida en casa está bien organizada.				