

**UNIVERSIDAD DE CHILE  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA**



***“ESTRÉS LABORAL: MODELO DESEQUILIBRIO  
ESFUERZO – RECOMPENSA EN FUNCIONARIOS DE  
GENDARMERÍA DEL CENTRO DE DETENCIÓN  
PREVENTIVA (CDP), SANTIAGO SUR”***

**PAULINA ANDREA CÁRDENAS VILLAR**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA CON  
MENCION EN POLITICAS Y GESTION DE INSTITUCIONES DE SALUD**

**PROFESOR GUÍA DE TESIS: SR. ALDO VERA CALZARETTA**

**Santiago, Enero 2012**

## **DEDICATORIA**

**A mi madre Carlota Villar Aceval (1944 - 2008), gracias por tu incondicional apoyo, preocupación y amor, siempre presente en mis recuerdos.**

## **AGRADECIMIENTOS**

**A mí querida familia por su apoyo y ayuda**

**A mi profesor guía de tesis Sr. Aldo Vera Calzaretta y al profesor Dr. Jairo Vanegas por su orientación, apoyo y compromiso**

**A María Margarita Quiroz quien amablemente accedió a facilitar la base de datos y ser solidaria**

**Por último, mi agradecimiento a todos aquellos que directa o indirectamente dieron sus opiniones, consejos y palabras de aliento para llevar a cabo este estudio.**

## INDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>6</b>
<b>1 INTRODUCCIÓN: .....</b>	<b>7</b>
<b>2 MARCO TEORICO .....</b>	<b>11</b>
2.1 EL CASTIGO COMO CONTROL Y SANCIÓN SOCIAL: .....	11
2.2 EL ENCIERRO COMO MÉTODO DE CASTIGO:.....	14
2.3 LA PRISIÓN UNA INSTITUCIÓN TOTAL:.....	15
2.4 SITUACIÓN NACIONAL DEL SISTEMA PENITENCIARIO CHILENO .....	17
2.4.1 Población reclusa: .....	17
2.4.2 Sistema de clasificación .....	20
2.5 NUEVO MODELO PÚBLICO – PRIVADO .....	21
2.6 EL FUNCIONARIO DE GENDARMERÍA .....	23
2.7 CONSECUENCIAS DE LA PRISIÓN EN RECLUSOS Y GENDARMES .....	27
2.8 ESTRÉS .....	30
2.8.1 Concepto de Estrés .....	30
2.8.2 Estrés laboral .....	32
2.8.3 Modelos de estrés laboral.....	34
2.8.4 Estrés laboral y trabajo en prisión.....	38
<b>3 OBJETIVOS.....</b>	<b>43</b>
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	43
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	43
<b>4 HIPOTESIS.....</b>	<b>44</b>
<b>5 METODOLOGÍA .....</b>	<b>44</b>
5.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
5.3 VARIABLES DE ESTUDIO.....	45
5.3.1 VARIABLE DEPENDIENTE.....	45
5.3.2 VARIABLES INDEPENDIENTES .....	45
5.3.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES .....	45

5.3.3.1	Estrés laboral por desequilibrio esfuerzo - recompensa.....	45
5.3.3.2	Características Sociodemográficas.....	46
5.3.3.3	Características del Puesto de Trabajo.....	46
5.3.4	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	46
5.3.4.1	Estrés laboral Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa (ERI).....	46
5.3.4.2	Características Sociodemográficas.....	46
5.3.4.3	Características del Puesto de Trabajo.....	47
5.4	MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN E INSTRUMENTOS USADOS.....	48
5.4.1	Recolección de la información.....	48
5.4.2	Instrumentos.....	49
5.4.2.1	Cuestionario Sociodemográfico.....	49
5.4.2.2	Cuestionario Característica del Puesto de Trabajo.....	49
5.4.2.3	Escala Desequilibrio Esfuerzo -Recompensa (ERI).....	50
5.5	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	52
5.6	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	52
5.7	LIMITACIONES.....	52
5.8	ASPECTOS ETICOS.....	53
<b>6</b>	<b>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>54</b>
6.1	ANALISIS DESCRIPTIVO DE LA MUESTRA.....	54
6.1.1	DESCRIPCIÓN SOCIODEMOGRAFICA.....	54
6.1.2	DESCRIPCIÓN CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO DE TRABAJO...56	56
6.1.3	PREVALENCIA Y DISTRIBUCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL POR DESEQUILIBRIO ESFUERZO – RECOMPENSA.....	59
6.2	COMPARACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DEL MODELO DESEQUILIBRIO ESFUERZO - RECOMPENSA, CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS Y CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO DE TRABAJO .....	66
6.3	ASOCIACIONES ENTRE LAS DIMENSIONES DEL MODELO ERI, CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS Y DEL PUESTO DE TRABAJO.....	69
<b>7</b>	<b>ANALISIS Y DISCUSION.....</b>	<b>71</b>
<b>8</b>	<b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....</b>	<b>76</b>
<b>9</b>	<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>80</b>

## RESUMEN

Las condiciones actuales de los recintos carcelarios chilenos, que se traducen en hacinamiento, malas condiciones higiénicas, problemas de seguridad, turnos maratónicos, etc., determinan un ambiente hostil y potencialmente desfavorable, no sólo para quienes se encuentran privados de libertad, sino que también para los funcionarios penitenciarios. Son estos trabajadores un colectivo en riesgo de sufrir deterioro físico y psíquico producto del estrés laboral, que es la consecuencia final de la falta de reciprocidad laboral, es decir del desequilibrio que se produce entre los esfuerzos realizados para cumplir con las responsabilidades laborales y las recompensas que se obtienen del trabajo.

El objetivo de este estudio es explorar, determinar y describir la prevalencia del estrés laboral a través del Modelo de Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa (Siegrist, 1996) en funcionarios de Gendarmería del Centro de Detención Preventiva (CDP) Santiago Sur, durante los meses de junio y julio del 2006. El diseño del estudio es de tipo descriptivo y asociativo y de carácter exploratorio. La muestra fue no probabilística por conveniencia, quedando conformada por 152 funcionarios, divididos en dos grupos: funcionarios que laboran en el área de Guardia Armada – Módulos y empleados que trabajan en el área Administrativa/Técnica, a los cuales se les aplicó un cuestionario sociodemográfico y de características del puesto de trabajo y la Escala de Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa (ERI).

Se halló que el 28,3% de los trabajadores estudiados tienen baja prevalencia de estrés laboral, a diferencia de lo reportado por estudios con otros modelos explicativos de estrés laboral, presentando moderados esfuerzos y moderadas recompensas (reciprocidad en el trabajo). Además, se determinó que el estrés laboral se asocia inversa y significativamente con algunas características sociodemográficas y del puesto de trabajo tales como: número de hijos ( $r_s = -0,172$ ;  $p \leq 0,05$ ), antigüedad ( $r_s = -0,177$ ;  $p \leq 0,05$ ), años realizando turnos ( $r_s = -0,277$ ;  $p \leq 0,01$ ) y turnos semanales ( $r_s = -0,183$ ;  $p \leq 0,05$ ).

Se puede concluir que existe una baja prevalencia de estrés laboral en los trabajadores estudiados. Sin embargo, la presencia de estrés en trabajadores que cumplen la difícil e importante labor de vigilancia y contención de reclusos, en sí misma exige la creación e implementación de actividades de prevención de estrés laboral, así como motiva a profundizar y aumentar líneas investigativas en esta área.

## **1 INTRODUCCIÓN**

La necesidad de que un trabajador cumpla con sus expectativas y que el ambiente laboral en que está inserto le entregue, no sólo una remuneración adecuada, sino que además estabilidad, es un tema importante desde el punto de vista de los recursos humanos. Según Chiavenato (2000) el mantenimiento de los recursos humanos exige una serie de cuidados especiales entre los que sobresalen los planes de compensación monetaria, beneficios sociales, e higiene y seguridad en el trabajo. Estos son recompensas que la organización brinda a sus miembros con el fin de mantenerlos satisfechos y motivados, e inducirlos a permanecer en la organización y sentirla propia.

Las características de la organización o institución donde el trabajador se desempeñe determinarán no sólo las responsabilidades y recompensas entregadas por dicha institución, sino que también comportamientos, formas de socializar y de desenvolverse. En el caso de la prisión; éste es un lugar donde están confinados individuos que deben cumplir con penas instauradas por un tribunal, y por funcionarios que deben velar por la seguridad, cumplimiento de las penas, educación y reinserción. Esta institución es considerada una "institución total", ya que corresponde a un sistema social cerrado; fuertemente jerarquizado y despersonalizador (Goffman, 1961). Lo que demanda que la persona que trabaje en ella posea habilidades y competencias que no son generalizables a la mayoría de los trabajos.

Sumado a esta característica organizacional, se agrega la crisis por la que están pasando actualmente los sistemas penitenciarios nacional e internacional con respecto a calidad y efectividad, específicamente en lo referente al creciente aumento de la población carcelaria, lo cual se traduce en hacinamiento y escasa reinserción y rehabilitación de los internos, problemas en la infraestructura, el constante aumento del aporte fiscal y las crecientes dificultades para controlar situaciones de violencia al interior de estos recintos. (Demmert, 2006). Todo esto pone a prueba el equilibrio emocional y la capacidad física de sus trabajadores. Como ejemplo a citar; uno de los principales problemas encontrados en estos lugares es la falta de funcionarios, lo que repercute en que no se pueda contener los niveles de violencia. La relación deficiente entre el número de gendarmes e internos hace que los vigilantes no se encuentren en condiciones de intervenir ni evitar las agresiones entre los internos (Castro, 2006). Según. Zúñiga (2010) es de 4,6 reclusos por

gendarme. Esto se produce porque no todos los funcionarios de gendarmería tienen trato directo con los internos. Además, al creciente aumento de la población carcelaria ha incrementado esta diferencia entre internos y funcionarios. Otro factor importante a considerar son las largas jornadas laborales que terminan creando indiferencia, lo que los predispone a situaciones de inseguridad y de mal trato hacia los reclusos (Castro, 2006).

Frecuentemente se hace mención a quienes cumplen condena en relación a derechos humanos, en especial a las condiciones en las que se encuentran cumpliendo su condena. No obstante, el otro grupo que convive con los presos la mayor parte del tiempo (los funcionarios penitenciarios) también se ven vulnerados al tener que trabajar en condiciones precarias, con escasa formación y debiendo hacerse cargo de un complejo grupo de personas, con muchas carencias y cuyos niveles de violencia se multiplican en un contexto de encierro permanente (Zúñiga, 2010). Esta situación exige de parte del funcionario penitenciario el mantener y velar por un equilibrio emocional que no lo afecta a él ni a su entorno. Arroyo, Lopez y Lacal (2004) refieren sobre este respecto que el funcionario de vigilancia requiere de un equilibrio emocional que permita respuestas adecuadas, razonadas y rápidas ante situaciones muchas veces impredecibles.

Por esta razón es importante estudiar cómo enfrentan el estrés continuo estos trabajadores. El estrés está definido como una respuesta física y psicológica ante situaciones de amenaza o tensión (Davidson, 2001). Según Gil –Monte (2006) en este trabajador el estrés genera desde baja autoestima laboral y sentimientos de impotencia ante los problemas organizacionales, hasta depresiones severas y cuadros psicósomáticos de tipo cardiovascular, específicamente la aparición de hipertensión arterial. De aquí el interés de reconocer la existencia de estrés laboral en los funcionarios penitenciarios.

En este grupo de trabajadores el estudio del estrés laboral se ha desarrollado ampliamente utilizando el Inventario de Burnout de Maslach y el Work Stress Scale for Correctional Officers – WSSCO de Senol y Durak (Pizarro, 2008; Tewksbury y Higgins, 2006; García y Herrero, 2008; Valdez, 2009; Hogan, Lambert, Jenkins y Hall, 2009; Senol - Durak, Durak y Génicos, 2006; McCraty, Atkinson y Lipsenthal y Arguelles, 2009). Sin embargo, se hace interesante determinar la presencia de estrés laboral por las

dimensiones de percepción de esfuerzo que el trabajador tiene, las recompensas que obtiene, y su grado de implicancia con la institución, situaciones que según el modelo de Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa (ERI), son potenciales riesgos psicosociales para un trabajador, entendiendo este concepto como aquellos factores de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores (Martín, Vera, Cano y Molina, 2004). Este modelo se centra en el rol e importancia del trabajo remunerado, la amplia gama de estrés y carga en el trabajo (esfuerzo físico y psicológico), así como varios tipos de recompensa (estima, seguridad laboral, salario, promociones dentro del trabajo). Lo que nos permite obtener información adicional del trabajador. La importancia entonces de este modelo proviene de la capacidad para combinar en un solo modelo global los factores sociales, psicológicos y biológicos. (Canepa, Briones, Pérez, Vera y Juárez, 2008). En consecuencia, el modelo plantea que la persona realiza un juicio costo – beneficio sobre su trabajo, y en virtud de ello experimenta o no estrés laboral, según si es favorable o no la relación obtenida entre el esfuerzo y las recompensa.

De lo expuesto anteriormente, surge el interés de realizar una investigación en donde se estudie la existencia de estrés laboral en los funcionarios penitenciarios a través del Modelo de Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa (Effort Reward Imbalance) creado por Johannes Siegrist en 1996.

El propósito entonces de este estudio es explorar, describir y determinar las posibles asociaciones entre el estrés laboral y los antecedentes sociodemográficos y las características del puesto del trabajo por medio del Modelo de Desbalance Esfuerzo-Recompensa (ERI) en un grupo de trabajadores carcelarios chilenos, específicamente en los funcionarios del Centro de Detención Preventiva (CDP), Santiago Sur.

Como resultado de lo expuesto anteriormente se plantea la siguiente pregunta de investigación: **¿Presentan estrés laboral por Desequilibrio de Esfuerzo – Recompensa los funcionarios de Gendarmería del Centro de Detención Preventiva, Santiago Sur?**

La relevancia de esta investigación reside en el objetivo de explorar la presencia de estrés laboral en este colectivo, de modo de poder describir a través del modelo de Desbalance Esfuerzo – Recompensa (ERI) de Siegrist (1996), las posibles variables personales y laborales que se asocian con la presencia de estrés laboral en estos trabajadores.

Esta investigación pretende entonces, ser un aporte para las políticas de salud laboral de Chile, en las áreas de higiene, seguridad en el trabajo y enfermedades profesionales, que desde el 25 de Marzo de 2010 incluyen a los trastornos mentales y del comportamiento dentro de su listado (Consejo de Administración de la OIT, 2010). De hecho la información sobre la situación de salud de los trabajadores, en cuanto a enfermedades, accidentes y muertes, es escasa y en el mejor de los casos, parcial, dado que no se recoge sistemáticamente para el conjunto de la población trabajadora (Vives y Jaramillo, 2010).

Por otro lado, la importancia de determinar si existe estrés laboral permite la implementación de programas preventivos y de control lo que puede lograr beneficios a corto, mediano y largo plazo. Esto último fue analizado por Pizarro (2008), quien después de una revisión bibliográfica pudo concluir que estos programas permiten:

- Ahorro de dinero: los programas de reducción del estrés permiten el ahorro de costos económicos al interior de las unidades penales, disminuyendo los pagos de horas extraordinarias incurridas por los funcionarios cuando enferman o dejan de trabajar por el estrés laboral.
- Mejora en el desempeño laboral: estos programas refuerzan la moral del personal. La baja remuneración para un trabajo difícil y una pobre imagen pública del cargo a menudo contribuyen al estrés del funcionario. Las personas son más productivas, si su moral es alta. Resulta importante que los funcionarios sientan que la institución se preocupa por su bienestar, que ve al personal como seres humanos, no solo como empleados.
- Aumentar la seguridad institucional: los programas antiestrés reducen las distracciones causadas por el estrés. Si un funcionario carcelario está estresado al

punto de la agitación, podría tener dificultad en el manejo de los reclusos. Los funcionarios pueden causar disturbios o situaciones de alboroto al interior del penal si asisten a trabajar bajo un estado mental inestable.

- Mejorar las relaciones humanas: los programas de reducción de estrés fomentan el trabajo en equipo y promocionan la mejora en las relaciones laborales.

En consecuencia, es indispensable identificar, caracterizar y cuantificar el estrés laboral en este grupo de trabajadores, de modo de entregar información que ayude a contextualizar y fundamentar la generación de programas que manejen los efectos negativos producidos por éste, mejorando la calidad de vida de los trabajadores, aumentando la eficiencia y efectividad de la institución carcelaria y disminuyendo los riesgos propios del trabajo penitenciario.

## **2 MARCO TEORICO**

### **2.1 El castigo como control y sanción social:**

Ya en 1893 Durkheim en su libro “División del Trabajo Social” sostenía que la sociedad requería de un marco moral, pero que su forma y contenido debían reflejar las condiciones vigentes de la sociedad. Aseguraba que la división del trabajo había dado origen a una moralidad moderna bastante convincente, centrada en el culto al individuo y a un conjunto de valores tales como la libertad, racionalidad y tolerancia. Considera al castigo como la representación del orden moral de la sociedad y un ejemplo de cómo este orden se representa y sostiene.

Siguiendo esta idea, Nava (2009) refiere que la sociedad misma acepta el castigo para los sujetos que rompen con la norma. Es decir, que el mismo medio social es el que castiga al criminal, delincuente o infractor, el que se convierte en un enemigo común, ya que es una amenaza contra la sociedad, y por esta razón sus actos lo convierten en un rebelde y traidor de la patria.

Para Foucault (1975) el castigo es “una sanción social compleja” que engloba tanto los efectos “negativos” de los mecanismos punitivos, represión, segregación y exclusión, como aquellos “positivos”; objetivación del individuo en sujeto y normalización.

Se puede concluir que el castigo es un mecanismo por el cual la sociedad en su conjunto, genera y legitima penas que sean proporcionales al delito cometido, de modo de lograr control por medio de la ejemplificación, a través de la ejecución de sanciones, cuando se quebrantan las normas o reglas que la propia sociedad impone. Según Durkheim (1893), no castigar las violaciones a la conciencia colectiva socava la fuerza de la moralidad social y crea el riesgo de deteriorar los cánones morales de los ciudadanos, por lo que el no considerar las sanciones y el control como método de castigo para los que infringen las normas, no permitiría mantener la autoridad social y moral en la sociedad moderna.

Para autores como Foucault y Durkheim, el castigo es un ritual y una representación colectiva, actuando como una especie de educación sentimental y un modo de enmendar las faltas. Ambos sostienen que estos rituales se van sustituyendo por medidas regulatorias y castigos instrumentales, generando procesos penales que suelen ser derivados a un tribunal que finalmente imparte condenas y sentencias.

Es así que para el derecho penal, el castigo se considera como el procedimiento legal que sanciona y condena a los transgresores, de acuerdo con categorías y procedimientos legales específicos. Este asunto, complejo y diferido, se conforma de procesos interrelacionados: legislación, condena y sentencia, así como la administración de las sanciones; involucra marcos discursivos de autoridad y condena causas rituales de imposición del castigo, un repertorio de sanciones penales, instituciones y organismos para el cumplimiento de las sanciones y una retórica de símbolos, figuras e imágenes por medio de las cuales el proceso penal se representa ante los diversos estratos de la sociedad (Garland, 1999)

Ahora bien, existen distintos modos para propinar o ejecutar castigos. En general, durante el transcurso de la historia de las civilizaciones, se han utilizado de manera complementaria cuatro formas de control y sanciones sociales que se han integrado al derecho penal de los pueblos (Pinto s/año). Estas son:

- El exilio, el destierro y todas las formas que adquiere el ostracismo
- Las recompensas pecuniarias y el pago de multas, además de la confiscación de bienes.

- El castigo físico; golpes, torturas y la muerte por medio de suplicios, además de las marcas de fuego que muchas veces se hacen a los condenados
- El encierro

Sin embargo, el uso de uno u otro método de castigo dependen de la propia sociedad que lo avala y forja, además del momento histórico, político económico y filosófico que dicha sociedad este experimentando. Un ejemplo de esto es lo que sostiene Foucault (1975) en su obra “Vigilar y Castigar”, en donde explica que desde la segunda mitad el siglo XVIII entre los filósofos y teóricos del derecho, entre juristas, curiales y parlamentarios; en los cuadernos de quejas y en los legisladores de las asambleas, se protestaba contra los suplicios como método de castigo: “hay que castigar de otro modo: deshacer ese enfrentamiento físico del soberano con el condenado; desenlazar ese cuerpo a cuerpo, que se desarrolla entre la venganza del príncipe y la cólera contenida del pueblo, por intermedio del ajusticiado y del verdugo. Muy pronto el suplicio se ha hecho intolerable. Irritante si se mira del lado del poder, del cual descubre la tiranía, exceso, la sed de desquite y el cruel placer de castigar”. Se considera que incluso en el peor de los asesinos, una cosa a respetar es al menos su “humanidad” cuando se castiga.

A partir de cuestionamientos como el anterior, es que aparece la detención como el método más tolerante, racional y esencial de castigar. Foucault (1975) refiere que el encierro ocupa entre la muerte y las multas, bajo un cierto número de formas, casi todo el campo de los castigos posibles. “¿Cuál es el sistema de penalidad admitido por la nueva ley? Es el encarcelamiento bajo todas sus formas. Compárense, en efecto, las cuatro penas principales que quedan en el código penal francés de 1810. Los trabajos forzados son una forma de encarcelamiento. El presidio es una prisión al aire libre. La detención, la reclusión, la prisión correccional no son en cierto modo sino los nombres distintos de un mismo castigo”.

El encierro entonces aparece como el modo de castigar para sustituir sanciones reprochadas por la sociedad moderna, específicamente las pena que utilicen como método o técnica el suplicio y que tiene como objeto la sanción literal sobre el cuerpo, por una que deteriore un valor constante y universal como es la libertad. Lo que Foucault (1975) denomina “la economía de los derechos suspendidos”. Que en definitiva genera como foco de castigo “el alma del individuo y no su corporalidad”.

## **2.2 El encierro como método de castigo:**

Para cualquier especie animal, particularmente cuanto más desarrollada tenga la parte del cerebro referida al mundo emocional y al cognitivo, un cambio forzado de ecosistema supone un trauma importante de gravísimas consecuencias. La ruptura no gradual con los espacios físicos familiares, con los elementos ecológicos y relacionales a los que estamos acostumbrados, la quiebra de los hábitos y pautas normales de comportamiento, de adaptarnos al entorno, supone en todos los seres humanos un shock importante. (Segovia s/año). Esto último podría explicar en parte la noción psicopatológica conocida como alienación que corresponde a la pérdida de juicio o locura. El alienado entonces es un enfermo mental cuya mente esta escindida, y que por tanto, se expresa en una extrañeza del sujeto respecto de si mismo y al alejamiento respecto de una norma o de la sociedad (Hernández – Sarquis, 2009). El alienado se transforma entonces en un sujeto dócil, es decir que puede ser sometido, utilizado, transformado y perfeccionado.

Entonces el encierro es eficiente como castigo ya que puede deteriorar al sujeto hasta el punto de la alienación, y durante la generación de ése proceso se forman sujetos que pueden ser sometidos, transformados y presionados coercitivamente al cumplimiento de normas de comportamiento o acciones que la institución u organismo responsable del encierro exija, independiente de si son instituciones penales, sanitarias, educacionales o caritativas. Estas pueden ser consideradas como nuevas formas de control minucioso de las operaciones del cuerpo, que garantizan la sujeción constante de sus fuerzas y les imponen una relación de docilidad – utilidad, es decir “disciplina”. La disciplina fabrica cuerpos sometidos y ejercitados, cuerpos “dóciles”, ya que disocia el poder del cuerpo produciendo utilidad y generando obediencia (Foucault, 1975).

En el momento en que la disciplina es un método de control dentro de los encierros o clausuras, aparece la vigilancia como la técnica que permite iniciar el proceso disciplinario y da forma o contexto a los encierros. Para (Foucault, 1975) la actividad de vigilancia exige de “emplazamientos funcionales” que permitan obviamente la observación continua, impedir comunicaciones peligrosas entre los sujetos encerrados y lograr espacios útiles. Dentro de estos emplazamientos funcionales se encuentran los hospitales, conventos, las prisiones, los internados, regimientos, etc. Que aunque en esencia tienen objetivos, filosofías y normativas completamente distintos, tienen en común

la necesidad de sectorización de una población y de un manejo o administración propia por lo que el único denominador común entre sí es el encierro, la disciplina y la vigilancia. Foucault (1975) explica que estos espacios funcionales en sus inicios cumplían con el control y las sanciones sociales exigidos de modo que se encerraban a los locos, blasfemos, criminales, mendigos, enfermos de plaga, ociosos, etc. Indistintamente, ya que era impropio convivir con esa inmoralidad, ociosidad o sinrazón. Por lo tanto, se ocultaba esta realidad e inmediatamente pasaban a ser responsabilidad de otros, lo que en definitiva era un modo de castigar esos malos comportamientos.

Actualmente estas instituciones han cambiado y se han ido adaptando a las necesidades sociales, económicas y políticas contemporáneas. Sin embargo, son instituciones que funcionan de manera autónoma, con sus propias normas, patrones de comportamiento, sistemas y códigos de comunicación, lo que Goffman (1961) llamó “instituciones totales”.

### **2.3 La prisión una institución total:**

Goffman en el año 1961 definió como institución total al lugar de residencia o trabajo donde un gran número de individuos en igual situación, aislados de la sociedad por un período apreciable de tiempo, comparten en su encierro una rutina diaria, administrada formalmente. Esta posee las siguientes características:

- Todas las dimensiones de la vida se desarrollan en el mismo lugar y bajo una única autoridad.
- Todas las etapas de la actividad cotidiana de cada miembro de la institución total se llevan a cabo en la compañía inmediata de un gran número de otros miembros, a los que se les da el mismo trato y de los que se requiere que hagan juntos las mismas cosas.
- Todas las actividades cotidianas están estrictamente programadas, de modo que la actividad que se realiza en un momento determinado conduce a la siguiente, y toda la secuencia de actividades se impone jerárquicamente mediante un sistema de normas formales explícitas y un cuerpo administrativo.
- Las diversas actividades obligatorias se integran en un único plan racional, deliberadamente creado para lograr los objetivos propios de la institución.

La prisión es una institución total por excelencia, ya que corresponde a un sistema social cerrado; fuertemente jerarquizado y despersonalizador, que tiene como objetivo ser la pena de las sociedades civilizadas. Se ha constituido en el exterior del aparato judicial, cuando se elaboraron, a través de todo el cuerpo social, los procedimientos para repartir a los individuos, fijarlos y distribuirlos espacialmente, clasificarlos, obtener de ellos el máximo de tiempo y el máximo de fuerzas, educar su cuerpo, educar su comportamiento continuo, mantenerlos en una visibilidad sin lagunas, formar en torno a ellos todo un aparato de observación, de registro y de notaciones, constituir sobre ellos un saber que se acumula y se centraliza (Foucault, 1975).

La prisión debe ser un aparato disciplinario exhaustivo. En varios sentidos debe ocuparse de todos los aspectos del individuo, de su educación física, de su aptitud para el trabajo, de su conducta cotidiana, de su actitud moral, de sus disposiciones; la prisión, es mucho más que la escuela, el taller, el ejército, que implican siempre cierta especialización, es “omnidisciplinaria”. Tiene un poder casi total sobre los detenidos, con sus mecanismos internos de represión y de castigo: disciplina despótica (Foucault, 1975).

En nuestro país el sistema de prisiones o sistema penitenciario corresponde a una institución total de tipo jerárquica con las características antes mencionadas. No sólo considerando su objetivo primario de vigilancia y disciplina que la caracterizan, sino que además, porque parte importante de los funcionarios tienen formación militarizada específica y responden a las normas y distinciones del mismo modo que las instituciones castrenses. Como consecuencia resulta que no sólo los detenidos o prisioneros están en un régimen cerrado y total, sino que los mismos funcionarios se forman, funcionan y rigen con los códigos de otra institución total: Gendarmería.

Para Gendarmería el fin primordial de la actividad penitenciaria chilena corresponde a la “atención, custodia y asistencia de detenidos, sujetos a prisión preventiva y condenados, así como la acción educativa necesaria para la reinserción social de los sentenciados a las penas privativas de libertad o sustitutivas de ellas” (Art. 1º del Reglamento de Establecimientos Penitenciarios. Gendarmería, 2010).

Para realizar las actividades descritas en el artículo 1º del Reglamento de Establecimientos Penitenciarios, es necesario contar con recintos especializados y

adecuados, además de contar con un personal idóneo para desarrollar las actividades de vigilancia, custodia, rehabilitación y reinserción social. Según la definición legal, se entiende por establecimientos penitenciarios, los recintos donde deben permanecer custodiados las personas privadas de libertad en razón de detención y mientras estén puestas a disposición del tribunal pertinente (Quidel, 2007).

Hoy esta Institución es un servicio dependiente del Ministerio de Justicia, que tiene a su cargo la administración y vigilancia de los 121 recintos penales del país con dos objetivos principales: la custodia y la rehabilitación de las personas reclusas.

Al considerar los párrafos citados de Foucault y lo expuesto por el Artículo 1º del Reglamento de Establecimientos Penitenciarios de Gendarmería se puede observar que las labores y los objetivos específicos de los sistemas penitenciarios no han sufrido grandes transformaciones durante el tiempo, sigue siendo la custodia, vigilancia y educación por medio de la disciplina y el control, los métodos utilizados por esta institución total para cumplir con las sanciones sociales y legales exigidas, a través del encierro.

## **2.4 Situación nacional del sistema penitenciario chileno**

### **2.4.1 Población reclusa:**

En Chile a inicios de los años 90` la población carcelaria ascendía a 23 mil reclusos, esta cifra aumentó para el final de dicha década a 32 mil. Durante el 2010 Gendarmería reportó un total de 107.625 reclusos. (Gendarmería, 2010) lo que demuestra que en 10 años prácticamente se a cuadruplicado la población penitenciaria, tendencia que aparentemente seguirá en aumento. Este total lo conforman las poblaciones de reclusos pertenecientes a los 3 regímenes de reclusión utilizados en Chile: Cerrado, Semiabierto y Abierto, donde el 49,25%, 0,55% y 50,19% respectivamente son los porcentajes de reclusos en cada sistema, lo que claramente evidencia la propensión mantenida a privilegiar la privación de libertad como método de castigo.

El sistema cerrado considera a todas aquellas personas que se encuentran en calidad de detenidas, procesadas, imputadas y condenadas, y que están reclusos sin

beneficio de salida. Los otros dos sistemas, los conforman aquellos individuos que se encuentran condenados y que poseen algunos beneficios de salida. En el caso del sistema semiabierto corresponde a aquellos condenados privados de libertad que cumplen su condena accediendo a actividades de capacitación y trabajo remunerado, con el objetivo de prepararse para enfrentar su reinserción socio-laboral al momento de egresar del sistema penitenciario en Centros de Educación y Trabajo (CET), que puede ser de carácter rural (colonias agrícolas) o de carácter urbano (talleres industriales). El sistema abierto se caracteriza en que a los individuos se les aplica una medida distinta a la reclusión o algún beneficio de reinserción social, por lo tanto estas personas cumple parcial o totalmente su condena en libertad (Gendarmería 2010).

El Sistema abierto está conformado por los condenados a las llamadas Medidas Alternativas que sustituyen la pena de reclusión con medidas que permitan mantener el desarrollo de la vida familiar, laboral y social de la persona (Remisión Condicional de la Pena, Reclusión Nocturna y Libertad Vigilada del Adulto).

Otro método utilizado en el sistema abierto son los Beneficios de Reinserción que corresponde a aquellos condenados que hacen uso del Beneficio Intrapenitenciario de mayor extensión en el medio libre y salida controlada al medio libre (salida diaria). Los Beneficios Intrapenitenciarios (permisos o salidas) forman parte de las actividades de reinserción social y confieren a quienes se les otorgan, gradualmente, mayores espacios de libertad. Además incluye a aquellos condenados que están haciendo uso de la Libertad Condicional, que es una forma de cumplimiento libre y sólo con un control administrativo semanal.

Por último, este sistema utiliza los llamados “Apremios” que es una medida de fuerza que se ejerce contra una persona y es ordenada por resolución judicial para exigir el cumplimiento forzado de una obligación regulada por una Ley respectiva. No constituyen una Pena (Gendarmería, 2010).

El que prácticamente la mitad de la población penal se encuentre en el sistema cerrado, podría ser un dato importante a la hora de analizar el grave problema del hacinamiento en las cárceles chilenas, que según datos de Gendarmería alcanzó en el 2010 un 70% a nivel nacional. Por otro lado, investigadores como (Dammert, 2006),

refieren que esta situación está influenciada por las políticas de endurecimiento de penas, que ha sido respaldado por un discurso político, compartido por prácticamente todos los partidos políticos del país, que señala como la principal solución para el incremento de la criminalidad el endurecimiento del sistema judicial, el aumento de los años de cárcel para ciertos delitos, y la disminución de la imputabilidad penal.

Otro antecedente a considerar al momento de analizar el problema de hacinamiento en las cárceles chilenas, es el que guarda relación con la densidad penitenciaria, es decir; la relación entre la capacidad del recinto y el número de internos que presenta. Los establecimientos con mayor densidad penitenciaria son los Complejos Penitenciarios (196%), mientras los Centros de Educación y Trabajo están sub-utilizando su capacidad (59%). La mayoría de los recintos penales de Chile están sobre poblados y sólo cinco de las regiones del país tienen una densidad inferior al 100% (Zúñiga, 2010).

Otros antecedentes que permiten ilustrar el aumento de la densidad penitenciaria los aporta Gendarmería (2010) en donde la tasa de reclusión aumentó de 220 a 318 personas por cada 100.000 habitantes entre los años 2000 y 2009. Así la población penal recluida ha aumentado en mayor medida que la población general. Además, Entre 2005 y 2008 se mantiene como constante la mayor cantidad de ingresos al sistema penitenciario respecto de los egresos (considerando detenidos, condenados, procesados y con arresto domiciliario). De esta forma en 2005 ingresaron 125.997 personas y egresaron 122.915, en 2006 hubo 113.756 ingresos versus 109.009 egresos; en 2007 se registraron 108.383 ingresos y 103.478 egresos; por último, en 2008 se produjeron 114.790 ingresos versus 113.3178 egresos.

La situación de hacinamiento ha sido responsable de producir al interior de estas cárceles importantes niveles de violencia entre los internos, lo que se traduce en peleas con consecuencias tan graves como la muerte. Según Castro (2006) la posibilidad de evaluar de forma completa estos fenómenos es limitada porque no existe claridad sobre el número de muertes y lesiones que se generan en las prisiones. Sin embargo, una de las consecuencias directas más relevantes del hacinamiento consiste en el "efecto cárcel" que corresponde a la influencia negativa que se produce sobre una persona que ingresa a un recinto penal debido al contacto (contagio criminal) con los delincuentes más

peligrosos y experimentados que se encuentran en dicho recinto (Demarchi y Muñoz, 2009).

El “efecto cárcel” podría determinar, en parte, exigencias y responsabilidades mayores en los funcionarios de Gendarmería, que deben velar tanto por la seguridad de los internos, como por la propia, para así generar ambientes controlados y seguros frente a brotes de violencia inminentes.

### **2.4.2 Sistema de clasificación**

Para poder desarrollar las labores involucradas en la reclusión de un individuo, como son el castigo social y judicial, y además lograr la rehabilitación y reinserción social en complejos penitenciarios, es necesario identificar por medio de una clasificación, el nivel de compromiso e involucramiento delictual, ya que en base a esta determinación se podrán identificar las posibilidades de rehabilitación y de reinserción que el sistema ofrece. Para esto se utiliza una ficha de clasificación, que es un instrumento que el personal de gendarmería aplica a quienes tienen a su cargo.

La Ficha de Clasificación mide cuatro categorías principales:

- Apariencia: para evaluar las variables de lenguaje, cicatrices y tatuajes
- Nivel de preparación: se evalúan las variables relativas a escolaridad, capacitación laboral, estabilidad laboral y planificación vital.
- Grupo de Referencia: se evalúan las variables asociadas a las relaciones familiares, grupo de pares, ocupación del tiempo libre e ingesta de alcohol.
- Historia delictiva: se evalúan las variables sobre antecedentes antisociales en la infancia, edad de iniciación delictual y reincidencia

Este sistema para clasificar a los internos, a juicio de investigadores en el tema como Dammert, (2006), debe ser modificado, ya que esta ficha se aplica indistintamente a sujetos que están condenados por diversos delitos, pues los ejes de puntuación no distinguen a este respecto, lo que lleva a pensar que la peligrosidad de una persona no está relacionada con los hechos por los cuales se sanciona, sino más

bien con ciertas características que responderían a una distinción socioeconómica o cultural.

No sólo debería modificarse este instrumento para evitar la estigmatización de los reclusos por su condición social, educacional, económica o físicas (apariencia), sino que también para evitar que se subvalore la peligrosidad de algunos sujetos, lo que pone en riesgo al resto de la población reclusa y a quienes los vigilan.

En este sentido, Demarchi y Muñoz (2009) señalan que con los altos índices de sobrepoblación cada vez se dificulta más la segregación y el control de la población penitenciaria y su clasificación de acuerdo al compromiso delictual de los condenados, permitiéndose de este modo el contagio criminal, y haciendo remota cualquier posibilidad real de reinserción social de los reclusos. Así, los establecimientos penales se convierten en verdaderas escuelas del crimen donde los internos aprenden unos de otros las diversas metodologías criminales, frustrando los objetivos rehabilitadores del sistema.

## **2.5 Nuevo Modelo Público – Privado**

El camino que se ha tomado para enfrentar la sobrepoblación penal y los problemas que conlleva, ha sido la introducción de capital privado al sistema carcelario (Dammert, 2006). Cuyo objetivo sería mejorar la calidad y la eficiencia de los recintos penitenciarios.

Este cambio del modelo público al privado comenzó a gestarse en el gobierno de Ricardo Lagos Escobar, donde se definió un programa de concesiones de infraestructura penitenciaria que consiste en que el estado entrega a un particular el derecho a desarrollar y explotar un bien de uso público o servicio a cambio de una explotación temporal (Quidel, 2007).

El programa de concesiones considera un total de 10 establecimientos penitenciarios de reclusión. La primera etapa significó la construcción de los establecimientos de Iquique, La Serena y Rancagua. La segunda etapa contempla la construcción de los recintos de Concepción y Antofagasta, mientras que en la tercera

etapa se licitaron las unidades penales de Santiago I, Puerto Montt y Valdivia. En el último grupo se incorporaron los establecimientos de la región del Maule y Santiago II (Ministerio de Justicia, 2010).

Este modelo mantiene la responsabilidad de Gendarmería en lo concerniente al resguardo de los privados de libertad según el mandato de los tribunales de justicia, conservando las responsabilidades de administración y vigilancia, mientras que la empresa privada tendrá la responsabilidad de resguardar la infraestructura, financiamiento y mantenimiento de los recintos, incluyendo la alimentación, aseo, lavandería, salud, etc.

En este sentido también sería necesario considerar explícitamente las condiciones laborales de los funcionarios de estas instituciones, ya que su labor no es distinta a la realizada en las instituciones penitenciarias públicas. En este sentido los estándares internacionales son claros; al trabajador de gendarmería se le debe resguardar la entrega de una remuneración idónea, formación adecuada y un trato digno. En concreto, estos estándares se centran en cinco aspectos que se deben resguardar: una adecuada remuneración; residencia donde se encuentre el recinto penitenciario; consideración familiar a la hora de realizar los traslados de los funcionarios; permitir una afiliación sindical y por último entregar una capacitación permanente (Castro, 2006).

A pesar de los esfuerzos realizados para solucionar las condiciones de hacinamiento y de calidad de vida en muchos recintos penitenciarios, éstas continúan siendo deplorables. En consecuencia, el desarrollo de la infraestructura no ha estado a la par con las tasas de crecimiento de la población carcelaria. Además, se han agudizado las condiciones de hacinamiento, deficiente higiene y salubridad, y la falta de programas de reinserción y de espacios para implementarlos (Consejo para la Reforma Penitenciaria, 2010)

Algunos resultados y proyecciones de la implementación del Modelo Público – Privado son los siguientes: Entre 1993 y 2000 el Estado de Chile construyó un total de 19 establecimientos penitenciarios, que equivalen a 111.102 m<sup>2</sup>, mientras la población creció en 13.942 internos en el mismo período. El Plan de Infraestructura Penitenciaria contempla 6 nuevas unidades para 2013 y la ampliación de 8 recintos. A eso se suman los 4 recintos que restan del programa de concesiones, lo que da un total de 16.000

nuevas plazas. Pero si en el largo plazo la población penal sigue aumentando, como lo hizo en la última década (46.000 internos más en 2009 respecto de 1998), para el 2013 nuevamente habrá un déficit de más de 2.000 plazas (Ministerio de Justicia, 2010).

Retomando la idea de que no sólo las problemáticas carcelarias de infraestructura, hacinamiento, malas condiciones generales y falta de educación y reinserción de los internos, afectan el funcionamiento y los fines de vigilancia y reintegración social, establecidas en nuestra legislación, es que se hace indispensable analizar cómo los funcionarios de Gendarmería responden y se adaptan a esta realidad diaria. Queda claro, con lo analizado hasta ahora, que lo realizado en términos de políticas, es insuficiente para lograr un sistema carcelario ideal, y que cumpla con las normativas internacionales tanto para los derechos de los reclusos, como para la motivación y compromiso que el gendarme necesita desarrollar con su institución, sin que ello signifique un desgaste emocional y físico que lo enfermen o inhabiliten.

## **2.6 El funcionario de Gendarmería**

Los funcionarios de Gendarmería de Chile dependen del Ministerio de Justicia y se rigen por el Estatuto Administrativo, aunque poseen cuerpos legales propios como la ley orgánica de Gendarmería de Chile de 1979, que establece que “Gendarmería de Chile es un servicio público dependiente del Ministerio de Justicia, que tiene por finalidad atender, vigilar y rehabilitar a las personas que por resolución de autoridades competentes, fueren detenidas o privadas de libertad y cumpliendo las demás funciones que le señale la ley” (Pinto, s/año).

La clasificación del personal uniformado está dada por jerarquías y escalafones. Estos están descritos en el Estatuto del Personal de Gendarmería donde encontramos lo siguiente: (Pinto, s/año)

### **1) Planta Oficiales Penitenciarios**

A: Escalafón de Oficiales Penitenciarios: Director Nacional, Sub – Director, Inspector, Sub – Inspector, Alcaide Mayor, Alcaide 1º, Alcaide 2º y Sub – Alcaide.

B: Escalafón de Oficiales Penitenciarios Femeninos: Sub – Inspector, Alcaide Mayor, Alcaide 1º, Alcaide 2º y Sub – Alcaide.

2) Planta de Vigilantes Penitenciarios

A: Escalafón Masculino: Gendarme Mayor, Vigilante Mayor, Gendarme 1º, Gendarme 2º, Vigilante 1º, Vigilante 2º y Gendarme.

B: Escalafón Femenino: Gendarme Mayor, Vigilante Mayor, Gendarme 1º, Gendarme 2º, Vigilante 1º, Vigilante 2º y Gendarme.

Gendarmería además cuenta con personal civil, conformado por: profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares.

Las funciones que Gendarmería debe realizar, también son normadas por dicha ley, y corresponden a:

- Dirigir todos los establecimientos penales del país
- Cumplir las resoluciones emanadas de las autoridades competentes, relativas al ingreso y libertad de las personas sometidas a su guarda.
- Recibir y poner a disposición a los tribunales los detenidos conforme a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Penal.
- Custodiar y atender a las personas privadas de libertad
- Readaptar a las personas privadas de libertad en orden a eliminar su peligrosidad y lograr su reintegración al grupo social.
- Asistir en el medio libre a las personas que accedan al mismo a encontrarse cumpliendo condenas o por causa legal, en las condiciones que señalen los reglamentos.
- Resguardar la seguridad interna de los recintos donde funcionan el Ministerio de Justicia, la Corte Suprema y en general los tribunales de justicia.
- Contratar, directamente el planteamiento, estudio, proyección, construcción, ampliación, reparación y conservación de los inmuebles donde funcionen los establecimientos penales del país.

Estas funciones se tornan aún más complejas con el escenario que actualmente se está dando en las instituciones penitenciarias en nuestro país. Como ya se ha mencionado en esta investigación, el hacinamiento, malas condiciones de infraestructura y el déficit de gendarmes forman un ambiente de trabajo precario, y potencialmente vulnerable a situaciones de violencia.

El déficit de funcionarios puede deberse en parte por el ingreso continuo de reclusos al sistema, la poca reinserción y rehabilitación, y por el tiempo que se necesita para formar adecuadamente a los gendarmes. De hecho, esto queda demostrado en la tasa de reclusión que creció de 220 personas por cada 100.000 habitantes en 2000 a 318 en 2009, y por los ingresos al sistema que superan los egresos (Zúñiga, 2010). Lo que hace imposible el equiparar los ingresos continuos de los reclusos, con el ingreso al sistema de nuevas generaciones de gendarmes.

Según datos analizados en el Consejo para la Reforma Penitenciaria (2010), el 21% del personal de Gendarmería está dedicado a labores vinculadas a rehabilitación. En efecto, al 31 de diciembre de 2009, la dotación efectiva era de 14.186 funcionarios. De éstos, 714 son Oficiales y 10.335 son gendarmes, mientras que el personal civil asciende a 3.137, de los cuales 874 están en calidad de planta, 1.923 a contrata y 340 a honorarios. Al respecto es necesario tener presente que del personal civil señalado no todos realizan labores de trato directo con la población condenada, pues parte de ellos están destinados a tareas de apoyo de la Dirección Nacional y Direcciones Regionales

Cuando se analiza estadísticamente la cantidad de personas que cumplen condenas privativas de libertad versus la cantidad total de personal de Gendarmería, podría parecer una proporción razonable (entre 3,1 y 3,5 reclusos por funcionario). Sin embargo, hay que considerar que el total de los funcionarios comprende tanto al Escalafón de Oficiales y Suboficiales, como a los profesionales y asesores (Zúñiga, 2010). Esto se debe tomar en cuenta, ya que no todos estos empleados tienen trato directo con los internos. Por lo que la realidad entre internos y funcionarios, estará dada por el número de funcionarios con cargo de vigilancia, lo que genera una relación de 4 reclusos por vigilante. Cabe señalar que en esta relación no se está considerando la implicación delictual del interno, lo que tiene un peso adicional, ya que no será igual vigilar y controlar a reos de baja peligrosidad, que vigilar y controlar a los de alta peligrosidad.

Un medio para resolver la problemática de la falta de funcionarios de Gendarmería, fue la promulgación de la Ley 19.851 en 2003, que contemplaba el aumento de las Plantas Uniformadas (Oficiales y Vigilantes), como también el traspaso a Planta de Personal Civil que se encontraba a contrata. Aumentando el personal de uniformados de 5.076 a 9.995 cargos y la del personal civil de 114 a 422 profesionales, los técnicos de 55 a 239 y los administrativos de 39 a 353 (Consejo para la Reforma Penitenciaria, 2010). Es evidente el aumento de la dotación de personal. Sin embargo, este incremento de personal produjo la disminución de los sueldos de los trabajadores más joven. Esta situación es particularmente grave, ya que si bien se aumenta la dotación de personal, se castiga sus ingresos, en especial de los empleados más jóvenes, esto complica a la institución, ya que genera desmotivación, falta de compromiso y deserción. Como solución a esto, el 10 de marzo del 2010 se aprobó un proyecto de ley que considera el aumento de personal de 53,2% en la planta de oficiales, de 62,6% en la de vigilantes y 67,8% en la planta de directivos (Consejo para la Reforma Penitenciaria, 2010)

Con respecto a la carga laboral, de acuerdo a información analiza por Zúñiga (2010), Gendarmería dispone de distintos tipos de turnos según los cargos, así por ejemplo, desde el Vigilante 2º a Gendarme y de Vigilante 1º a Gendarme Mayor, pueden realizar turnos de 1 x 1 (1 día de trabajo por 1 día libre), 2 x 1 (2 días de trabajo por 1 día libre) o bien la distribución puede ser 3 x 1, 4 x 1 ó 6 x 1.

Los Vigilantes en función de Centinela, Sub-oficial y Comandante de Guardia, pueden tener una distribución de 4 horas trabajadas por 4 horas libres durante 2, 3, 4 ó 5 días, o bien 4 horas trabajadas por 8 horas libres durante 2, 3 ó 4 días consecutivos. Sin embargo investigadores en el tema como Castro (2006) aseguran que estos turnos no siempre se cumplen. Castro menciona que los funcionarios que se ubican en las garitas o torreones desarrollan cuatro horas de trabajo por cuatro horas de descanso en forma continuada hasta por nueve días. También refiere, que según reportes entregados por la Asociación Nacional de Funcionarios Penitenciarios (ANFUP) en algunos recintos a los centinelas se les exige en sus horas de descanso que realicen labores de apoyo dentro del recinto, en esos casos el funcionario debe cumplir labores de traslado de los internos, ya sea a tribunales u hospital. Para la ANFUP en el 30% de los recintos penitenciarios los centinelas cuentan con estos turnos maratónicos.

Esta situación deteriora directamente el funcionamiento laboral de los gendarmes. Las horas continuas de trabajo con escasos descansos, producen cansancio e indiferencia hacia el entorno, lo que repercute tanto en los internos como en los funcionarios, ya que se incentiva el nivel de violencia, aumentan los intentos de fuga y se elevan los niveles de estrés laboral.

Dada la situación carcelaria, es un derecho y un deber de los funcionarios y los reclusos demandar condiciones adecuadas en los centros penitenciarios y apoyo permanente en las distintas áreas de la salud. Los descuidos u omisiones en el cuidado de la salud mental y física y el entorno higiénico en las cárceles pueden implicar trasladar esos problemas a toda la comunidad (Zúñiga, 2010).

## **2.7 Consecuencias de la prisión en reclusos y gendarmes**

La cárcel puede ser considerada un “entorno disruptivo” que se entiende como aquellos contextos vitales en los que se dislocan las relaciones entre las personas y entre estas, y el medio físico y social. (Benyakar, 2006).

Según Dechiara, Furlani, Gutiérrez y Fratje (s/año) dentro de los aspectos que caracterizan a los entornos disruptivos, existen elementos que se pueden relacionar con lo que ocurre frecuentemente al interior de las cárceles:

- Ruptura de las reglas de juego: como consecuencia de la ineptitud y hasta la caducidad lisa y llana de algunas de las normas escritas. En esta línea, se puede mencionar la violación de muchos de los derechos y normas que deberían respetarse en la cárcel y que, sin embargo, suelen ignorarse.
- La inversión del sentido de las instituciones sociales: que se tornan incapaces de cumplir con las funciones para las que fueron creadas. Esta idea se ajusta perfectamente con el entorno penitenciario: en su forma ideal, cárceles se plantearon como medio para que las personas que cometieron algún delito puedan reparar el daño y logren luego reinsertarse en la sociedad, a través de la reeducación provista. Sin embargo, ese ideal está muy lejos de la realidad. Al final,

se termina concibiendo la cárcel más como un lugar de castigo y encierro, que de recuperación.

- La incertidumbre patológica y la desconfianza hacia todo y todos que se apodera de los sujetos.
- Una percepción distorsionada de la realidad y de sí mismos que sume a las personas en un profundo desconsuelo.

Por otro lado, si además de lo expresado por Benyakar sobre los entornos disruptivos, se retoma la idea de la prisión como institución total dada por Goffman, encontramos que este tipo de instituciones rompen las barreras en los tres ámbitos propios de la sociedad moderna: descanso, recreación y trabajo. Estas características son las que afectan el estado o salud mental de los individuos, son en definitiva potenciales generadoras de alienación, y de alteraciones profundas en aquellos que están cautivos o privados de libertad, pero también en los gendarmes o vigilantes.

Pinto (s/año) refiere que los gendarmes pasan por dos instituciones totales en distintas etapas consecutivas: en un primer momento son “internos”, en proceso de formación institucional, ya que en la Escuela de Gendarmería de Chile viven en un contexto de internado y cuartel, para luego en un segundo momento, cuando ya constituyen parte del personal (posición dominante/cuadro de mando), y han aprobado su formación, comienzan a habitar y trabajar en la prisión. Que como ya se mencionó es una institución total y un entorno disruptivo.

Continuando con esta idea Pinto (s/año), Zúñiga (2010) y Castro (2006) sostienen que cada uno de estos grupos que conforman esta institución total, tiende a representar al otro con rígidos estereotipos hostiles. Lo que genera enfrentamientos entre mundos culturales, es decir, una situación social que da pie a los choques culturales, entre el mundo del recluso y el mundo de los funcionarios. En el caso de los gendarmes, la premisa es que el primer choque cultural que vivencian, es en la Escuela de Gendarmería, donde se forman para ser vigilantes; allí el choque es entre los antiguos, los graduados con toda la disciplina y la jerarquía, y los futuros gendarmes. El segundo choque cultural se objetivaría en la cárcel, entre el mundo de los gendarmes graduados y

que trabajan en la prisión, y los reos, es decir, es el choque cultural entre la subcultura normativa de los funcionarios y las manifestaciones contractuales del Hampa y/o subculturales de tráfico de drogas, entre otras.

Para los gendarmes la experiencia intersubjetiva que implica habitar en una institución total resulta relevante, ya que por un lado su reorganización personal se asocia a la solidaridad intragrupo con sus pares laborales, en pro de la práctica laboral y lealtad grupal, pero también vivencian una separación muy marcada y simbolizada entre la vida institucional y la vida civil (Pinto s/año).

Si consideramos además las malas condiciones y deficiencias que presentan las cárceles en Chile, el escenario se torna especialmente hostil, ya que la prisión como entorno disruptivo y como institución total pone a prueba la capacidad adaptativa de los individuos que viven o trabajan en ellas, y cuando a esa necesidad de adaptación se agregan ambientes insalubres, inseguros, hacinamiento y malas condiciones laborales, entre otros, la posibilidad de deterioro físico y mental en estas personas es prácticamente un hecho.

Puntualmente el Consejo para la Reforma Penitenciaria (2010), identificó las situaciones más deficientes que persisten en los establecimientos penitenciarios, relacionadas directamente a la inversión en mantenimiento y gestión de los recintos. Entre las que se encuentran:

- Hacinamiento. Si bien el promedio nacional indica una sobrepoblación de 55%<sup>37</sup>, algunos centros penales sobrepasan el 200% de su capacidad.
- Mala distribución de los horarios de desencierro y encierro de los internos, concentrándose la mayor cantidad de horas en el encierro.
- En algunos recintos persisten las deficiencias en la alimentación de los internos, tanto en salubridad, como en horarios de entrega.
- La falta de espacios ha provocado el fenómeno de las “carretas”, áreas de alimentación y encuentro en los patios realizados por los propios internos, que

terminan por generar espacios de poder al interior de los recintos y por ende, tensiones entre los internos.

- Aplicación del castigo de internación en celdas solitarias y malas condiciones materiales en que se cumple esta sanción, en celdas de reducidas dimensiones, sin luz natural ni eléctrica, sin ventilación, sin servicios higiénicos en su interior, sin muebles ni ropa de cama, en las que a veces hay varios internos. Las mismas deficiencias acontecen cuando se aíslan internos por razones de seguridad.
- La falta de segmentación y en algunos casos, la baja proporción de vigilantes versus reclusos, acentúa los problemas de violencia. Así, durante el 2008 fallecieron 30 internos por riñas al interior de los penales de Santiago y sólo en el primer semestre de 2009 fallecieron 30 internos por los mismos motivos.

Probablemente, todos estos problemas generen un ambiente laboral negativo e inestable, que configuren en el funcionario de Gendarmería una respuesta invariable e intensa de ansiedad y estrés.

## **2.8 Estrés**

### **2.8.1 Concepto de Estrés**

Este concepto se comienza a desarrollar en el ámbito de la Medicina a partir de de los trabajos pioneros de Selye. Este autor identificó las respuestas al estrés como un conjunto de respuestas fisiológicas, fundamentalmente hormonales. Concretamente definió la respuesta al estrés en términos de activación del eje hipotálamo-hipófiso-corticosuprarrenal, con elevación de la secreción de corticoides, y del eje simpático-médulo-suprarrenal, como reacción a estímulos inespecíficos (estresores). El que produce finalmente daño fisiológico como hiperplasia de la corteza suprarrenal, involución del timo y úlceras gástricas. (Sandín, 2003).

Este concepto con el pasar de los años ha comenzado a tener otros significados y dimensiones, según la disciplina o área en la que se le utilice. Por ejemplo, el estrés se encuentra presente en la física y la ingeniería para reflejar la tensión y resistencia que un material puede tolerar. En cambio en el ámbito psicológico, se considera como una

respuesta fisiológica o psicológica que la persona da ante un determinado estímulo ambiental (factor estresante) (Escribà-Agüir, 2005).

Podemos decir entonces, que es una serie de mecanismos inespecíficos que se activan para proporcionar la adaptación del ser humano a su entorno y facilitar la respuesta más adecuada a los estímulos ambientales a los que está expuesto en cada momento (Mondaca, 1999).

Si bien es cierto, el estrés es un mecanismo que nos “avisa” o nos pone en alerta, el influjo constante e intenso generará alteraciones importantes en la salud de un individuo modificando los hábitos saludables (se fuma, come y bebe más y se duerme menos y no se hace ejercicio), genera hiperactividad fisiológica que cuando se mantiene en el tiempo produce varias patologías (hipertensión, cardiopatía, enfermedades digestivas, sexuales, osteomusculares e inmunodepresión) y trastornos de ansiedad.

Sandín (2003) realizó una revisión de varias investigaciones en donde se trataban las consecuencias físicas y psicológicas que producía el estrés, concluyendo que la incapacidad del organismo humano para controlar los estresores sociales y psicológicos pueden llevar al desarrollo de alteraciones cardiovasculares, hipertensión, úlcera péptica, dolores musculares, asma, jaquecas, pérdida de la calidad de vida, depresión y otros problemas de salud, así como el incremento de las conductas de enfermedad como por ejemplo, requerir de asistencia médica.

En los años ochenta, el estrés comienza a ser un concepto clave como guía en estudios donde se le relacionaba con aspectos de salud y bienestar de los trabajadores (Gaines y Jermier, 1986). A partir de esto comienza a acuñarse el concepto de estrés laboral que se define como la percepción que tiene el empleado sobre las dificultades, tensión, ansiedad, frustración, preocupación, cansancio emocional y estrés producido por el trabajo (Hogan, Lambert, Jenkins y Hall, 2009).

Sabemos que la vida laboral es un ámbito social trascendental en las personas, y como tal es un potencial desencadenante de estrés por los esfuerzos físicos y psicológicos que el trabajo exige al individuo, y por la cantidad de horas que diariamente una persona realiza para cumplir con las exigencias laborales presentes en su puesto de

trabajo. Sin embargo, además de los problemas de salud mental y física, el estrés laboral produce problemas en las organizaciones como: insatisfacción laboral, rotación de personal, ausentismo, aumento en los accidentes y enfermedades laborales, y disminución en el rendimiento laboral (Senol-Durak, Durak y Gencöz, 2006). En definitiva lo que esto demuestra, es que al existir estresores en las áreas laborales, va a posibilitar que la estructura organizacional se resienta (recurso humano, clima organizacional y resultados operacionales) deteriorando enormemente los objetivos y metas de esa empresa u organización.

Uno de los conceptos más utilizados actualmente para evaluar y analizar el estrés laboral, es el de “Quemarse en el trabajo” o “Burnout”, que es un tipo particular de estrés que se define como un síndrome de agotamiento emocional y cinismo hacia el trabajo, en respuesta a factores estresantes crónicos presentes en una organización (Maslach y Jackson, 1981). Este concepto se ha constituido en los últimos 30 años como el pilar en los estudios sobre estrés laboral, particularmente en aquellos trabajadores que se desarrollan en el área de los servicios (Fernández - López, Siegrist, Rödel y Hernández – Mejía, 2003).

### **2.8.2 Estrés laboral**

El estrés laboral es considerado una consecuencia de los llamados estresores sociales, y es el más estudiado en la actualidad. En general este tipo de estresores se caracterizan por ser estímulos continuos y duraderos, que producen estrés crónico y se relacionan con algún rol social puntual, como por ejemplo el trabajo (Sadín, 2003). También son conocidos estos estresores sociales, como factores de riesgo psicosocial, y se definen como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales y psicológicos en los trabajadores (Martín, Vera, Cano, Molina, 2004).

El estrés crónico suele asociarse a dificultades experimentadas por personas que están implicadas en roles sociales más o menos típicos. Estos consisten en conjuntos de relaciones interpersonales, actividades y responsabilidades que son relativamente estables y fáciles de identificar, como los roles laborales o maritales (Sadín, 2003). En el caso puntual del puesto o lugar de trabajo, la falta de satisfacción laboral se relacionó con

la presencia de alteraciones psíquicas y físicas por primera vez en 1974, con un estudio realizado por Freudenberger.

Freudenberger (1974) identificó como "Burnout" a la fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una actividad, forma de vida o relación, que no produce el esperado refuerzo. Específicamente se sabe que este tipo de estrés laboral lo padecen aquellos individuos que trabajan directamente con personas, por ejemplo: médicos, enfermeras, asistentes sociales, funcionarios penitenciarios, policías, etc.

Las características que tiene el Burnout son: desgaste profesional, agotamiento físico y psíquico, sentimientos de impotencia y desesperanza, cansancio emocional, y desarrollo del autoconcepto negativo y actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y las demás personas (Pizarro, 2008). En otras palabras, los mecanismos emocionales para afrontar las demandas generadas se agotan, produciendo una incapacidad psicológica para dar de sí mismos en la solución del problema. Según Maslach y Jackson (1981) el Burnout tiene también una connotación importante en los resultados organizacionales o de la actividad laboral, y que tienen que ver con la insatisfacción laboral, el ausentismo, el aumento en la rotación del personal y disminución del rendimiento, que genera un detrimento en la calidad de vida del trabajador, llegando a situaciones tan devastadoras como son las alteraciones en las relaciones sociales, desintegración familiar, consumo y abuso de alcohol y drogas, y enfermedades físicas y mentales.

Cherniss (1980) sostiene que el efecto del Burnout es el resultado de tres etapas. La primera se caracteriza por un desequilibrio de los esfuerzos, demandas y recursos que se generan en el trabajo, que se traduce en una tensión psicológica y agotamiento emocional en el trabajador. La segunda se produce porque esta tensión o carga emocional, termina desarrollando indiferencia, impersonalidad e insensibilidad hacia sus colegas y clientes. La tercera etapa se caracteriza en que el trabajador es incapaz de desarrollar sus labores, y comienza a tener actitudes de despersonalización y cinismo frente a su trabajo.

Lo expuesto anteriormente da a entender que no sólo los factores medioambientales del trabajo, sino también la propia percepción del individuo sobre las demandas producidas por él, junto con la capacidad o los recursos de afrontamiento a

estas demandas y el apoyo social con el que se cuente, son importantes para definir, analizar y tratar el estrés laboral.

Se sostiene actualmente que las características organizacionales, incluidos los factores estresantes o estresores propios de los lugares de trabajo, son la principal causa de la aparición de Burnout o desgaste profesional (Lambert, Hogan, Jiang, Jenkins, 2009)

A partir de esto se ha generado un número importante de modelos teóricos, que han tratado de identificar los factores psicosociales productores de estrés, y las consecuencias o efectos adversos generados sobre la salud física y mental en un trabajador. (Escribà – Agüir, 2005; Tsutsumi, Ishitake, Peter, Siegrist y Matoba, 2001; Peña, Ramos, Martínez-Losa, 2002; Canepa, Briones, Pérez, Vera y Juárez, 2008; Van Veghel, de Jonge, Bakker y Schaufeli, 2002; Kudielka, Von Känel, Gander y Fischer, 2004; Smith, Roman, Dollard, Winefield y Siegrist, 2005) Entre estos existen dos modelos conceptuales particularmente exitosos:

- Modelo de Demanda Control y Apoyo de Karasek (1998)
- Modelo de Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa de Siegrist (1996)

Mientras el Modelo de Karasek evalúa las características específicas del puesto y el grado de control sobre las tareas, el Modelo de Siegrist da información adicional sobre una serie de características del trabajador como el esfuerzo que debe realizar para completar sus tareas, la recompensa que obtiene y en nivel de sobrecompromiso con la empresa (López y Ayensa, 2008)

### **2.8.3 Modelos de estrés laboral**

Actualmente el enfoque social epidemiológico para explicar las causas del estrés laboral, sugiere que ciertas características del trabajo elevan la susceptibilidad del empleado de sufrir de tensión o estrés laboral, desarrollando consecuencias negativas para la salud mental y física (Calnan, Wadsworth, May, Smith y Wainwright, 2004). Para analizar este enfoque social epidemiológico, existen dos modelos avanzados de estrés laboral que consideran para su análisis los factores psicosociales del trabajo, que son las

situaciones o características laborales que pueden producir alteraciones en la salud y el rendimiento de los trabajadores.

El primero es el Modelo de Demanda Control y Apoyo de Karasek (1990), que posee tres dimensiones (demandas psicológicas, control sobre las demandas y apoyo en el trabajo). Las demandas psicológicas son un factor de riesgo para la salud física y mental, en cambio el control y el apoyo en el trabajo pueden tener un efecto protector para la salud de los trabajadores (Escribà-Agüir, 2005; Calnan, Wadsworth, May, Smith y Wainwright, 2004; López y Ayensa 2008).

La ocupación que produce alta demanda y un bajo control por parte del trabajador, generará una gran tensión o estrés laboral, con el consiguiente riesgo de morbilidad psicológica y física. Se argumenta que resultados adversos podrían ser mitigados por el apoyo social entregado por colegas y superiores (Calnan, Wadsworth, May, Smith y Wainwright, 2004). Por lo tanto, una hipótesis que surge del modelo, es que la tensión laboral se manifestará en estados depresivos y ansiosos en labores donde se conjuguen: altas demandas, bajo control y bajo apoyo social (López y Ayensa, 2008; Calnan, Wadsworth, May, Smith y Wainwright, 2004).

El segundo modelo, es el de Desequilibrio Esfuerzo Recompensa (Effort Reward Imbalance) de Johannes Siegrist (1996). Este modelo surge de la relación de intercambio de la función en el proceso de la reciprocidad social: a un esfuerzo dado, se conceden recompensas o gratificaciones. Estas recompensas toman la forma de 3 “transmisores” socialmente aceptados: a) salario o ingreso; b) estima y valoración en el trabajo, y c) promoción laboral y seguridad en el empleo. Según este modelo, se espera identificar las reacciones estresantes más agudas en el trabajo, es decir, las situaciones que se caracterizan por un alto “costo/esfuerzo” y un bajo “beneficio/recompensa”. Quien carece de alternativas laborales o quien, por razones estratégicas, mantiene una situación laboral desfavorable durante un determinado período, está expuesto a elevados niveles de estrés laboral, que afectan, especialmente a personas con una determinada disposición al desgaste o agotamiento con el trabajo. De este modo, este modelo combina la información contextual o descriptiva de la estructura de la recompensa y de las características del trabajo con información subjetiva y evaluativa de los rasgos y estados

individuales de superación del estrés (coping) (Segrist, 1996; Fernández, Siegrist, Rödel y Hernández, 2003).

La predicción del estrés laboral, es sustancialmente mejor si ante un estrés laboral de cierta intensidad o calidad objetiva este presente un afrontamiento (coping) crítico, o sea, unos limitados recursos de afrontamiento. Y viceversa, un contexto laboral estresante predice mucho mejor el riesgo de enfermar si el individuo responde a la situación con un “coping crítico” y si este fenómeno es tenido en cuenta. (Fig. 2)



FIGURA 1.- MODELO DESEQUILIBRIO ESFUERZO RECOMPENSA (EFFORT – REWARD IMBALANCE MODEL, ERI) ADAPTADA POR FERNANDEZ & COLS, 2003)

La discrepancia entre los esfuerzos realizados en el trabajo y las recompensas recibidas es considerada como un determinante crucial de las reacciones estresantes y sus efectos adversos sobre la salud. El énfasis puesto en la recompensa social parece justificado, dado que se asume que estas expectativas han quedado impresas a lo largo del proceso evolutivo, en las estructuras cerebrales humanas como una “regla” básica del intercambio social, la “regla” de la reciprocidad y la justicia (Fernández, Siegrist, Rödel y Hernández, 2003).

La razón esfuerzo – recompensa que postula el modelo, es decir la discrepancia entre los esfuerzos realizados en el trabajo y las recompensas, se calcula mediante un ratio. El numerador considera el esfuerzo y el denominador la recompensa, de este modo el modelo plantea que la persona realiza un juicio de costo beneficio sobre su trabajo, y

en virtud de ello experimenta o no estrés laboral, según la relación sea o no favorable (Marreno, Aguilera y Aldrete, 2008). Por lo tanto, según este modelo, aquellos individuos que tengan que realizar grandes esfuerzos por pocas recompensas, y con escasos mecanismos de afrontamiento, sufrirán de estrés laboral (Ostry, Hershler, Chen y Hertzman, 2004; Smith, Roman, Maureen, Dollard, Winefield y Siegrist, 2005; Calnan, Wadsworth, May, Smith y Wainwright, 2004; Tsutsumi, Ishitake, Peter, Siegrist y Matoba, 2001; Kudielka, Von Känel, Gander y Fischer, 2004; Fernández, Siegrist, Rödel y Hernández, 2003).

El poder de este modelo radica en la capacidad de combinar los factores sociales, psicológicos y biológicos (Canepa, Briones, Pérez, Vera y Juárez, 2008). Además que el modelo ERI considera los recientes cambios del mundo laboral, que se caracterizan, en una época de globalización, elevada inseguridad en el trabajo, una frecuente y forzosa movilidad laboral, una diferenciación entre el personal de planta y contratos a honorarios, así como una creciente desigualdad salarial. El modelo registra las situaciones estresantes crónicas mediante una conexión entre las cargas relacionadas con el puesto de trabajo y el mercado laboral. Más aún, abarca la complejidad de las experiencias estresantes individuales al combinar información individual y específica con otras relativas a la situación laboral (Fernández, Siegrist, Rödel y Hernández, 2003).

Por otro lado, este modelo ha demostrado asociaciones con el aumento de las tasas de enfermedad cardiovascular (ECV) y de problemas relacionados con la salud en los trabajadores que se encuentran en constante interacción con estresores presentes en el trabajo, y que poseen características personales que también los ponen en riesgo. Investigaciones como las realizadas por Gómez y Moreno (2010), demostraron que en un grupo de profesores colombianos las correlaciones calculadas, revelaron que el exceso de demandas, el desequilibrio de esfuerzo, la falta de recompensas, y el estilo demasiado comprometido de afrontar el trabajo, son los factores que más se relacionan con un bajo nivel de salud en los docentes. En particular, los indicadores de estrés laboral (mayor desbalance esfuerzo/recompensa), se relacionaron significativamente con experiencias de ansiedad y psicopatización. Siegrist (1996) expresó por medio de un análisis multivariado (odds ratio) el poder predictivo que presenta el modelo con respecto a la incidencia de eventos cardiovasculares. Tsutsumi, Ishitake, Peter, Siegrist y Matoba (2001), realizaron un análisis de regresión múltiple, que demostró una asociación

significativa entre los componentes intrínsecos del modelo y el compromiso excesivo, con síntomas musculoesqueléticos en Técnicos Dentales que trabajan en Japón. Kudielka, Von Känel, Gander y Fischer (2004) realizaron un estudio longitudinal en trabajadores de dos empresas: laboratorio médico y una empresa manufacturera de aviones, para estudiar la asociación de estrés laboral, por medio del Modelo de Esfuerzo – Recompensa y alteraciones del sueño. Halon que aquellos trabajadores que no presentaban alteraciones del sueño realizaban menor esfuerzo en el trabajo, obtenían mayores recompensas, junto con menor desequilibrio entre estos esfuerzos y recompensas. Canepa, Briones, Pérez, Vera y Juárez, (2008), estudiaron a 68 trabajadores del área de la salud, reclutados en tres centros de salud en Chile, encontrando asociaciones significativas entre el desbalance esfuerzo – recompensa y síntomas de depresión, y síntomas de tipo somático. Pero sólo el sobrecompromiso en el trabajo, se asoció con ansiedad e insomnio.

#### **2.8.4 Estrés laboral y trabajo en prisión**

Las personas pasan gran parte de su vida en sus trabajos. En estos lugares las dinámicas organizacionales e interpersonales hacen de este entorno un ambiente muchas veces demandante, rutinario y agotador. Cuando allí se genera un equilibrio entre las demandas y las recompensas, o entre los esfuerzos y los resultados, los empleados pueden sentirse satisfechos, ya que logran realizarse personalmente, y mejora su calidad de vida. Sin embargo, en el lugar de trabajo existe una amplia gama de factores de riesgo psicosocial, que pueden alterar la salud física y mental de los trabajadores. Estos factores de riesgo psicosocial son importantes precursores de alteraciones del bienestar psicológico. La exposición aguda a estos factores contribuye a la aparición de síntomas de estrés y ansiedad.

En una revisión bibliográfica realizada por Pizarro (2008), se resumió algunos de los factores de riesgo psicosociales estudiados a nivel nacional e internacional en funcionarios penitenciarios:

- 1) Factores demográficos: edad, antigüedad, nivel educacional, género y raza. En general los funcionarios varones de mayor edad y con más

años de servicio, con capacitación completa y continua sufren menos estrés laboral.

- 2) Escaso reconocimiento social: en general existe poco reconocimientos de la labor que estos trabajadores realizan
- 3) Sueldo bajo: los sueldos no guardan relación con las labores realizadas y en general este siempre es percibido por los trabajadores como insuficiente.
- 4) Personal insuficiente: escaso número de funcionarios y sobrepoblación o hacinamiento.
- 5) Turnos: se trabaja habitualmente en turnos, lo que resultan extenuantes.
- 6) Conflicto de rol: es una dificultad de los funcionarios en lograr un equilibrio entre el compromiso de sus responsabilidades custódiales (mantener la seguridad, prevenir fugas, motines e incendios, por parte de los reclusos) y las funciones de apoyo a la reinserción social (ayudar a los internos a rehabilitarse)
- 7) Ambigüedad de rol: que es la incertidumbre creada por los supervisores, quienes esperan que los funcionarios sigan todas sus reglas al pié de la letra, de modo de que si no es así pueden recibir anotaciones en su libro de vida.
- 8) Falta de participación en la toma de decisiones: la escasa autonomía en las labores del funcionario y la falta de participación en la toma de decisiones.
- 9) Apoyo de la jefatura: este si se produce disminuye el estrés y la insatisfacción laboral.

- 10) Asensos en la carrera funcionaria: estudios actuales indican que los funcionarios presentan un disgusto generalizado, por la falta de promoción profesional.
- 11) Peligrosidad: es considerado el factor más significativo de estrés laboral.
- 12) Conflictos con los pares: por la falta de apoyo en tareas propias de la función de vigilancia.
- 13) Interacción con los reclusos: las demandas y manipulaciones ejercidas por los internos, también son generadoras de estrés laboral.
- 14) Identidad institucional: corresponde al grado con que una persona se identifica psicológicamente con su trabajo.
- 15) Satisfacción laboral: en general los estudios refieren que los funcionarios penitenciarios se sienten insatisfechos laboralmente.
- 16) Apoyo social: este es un aspecto protector para los funcionarios carcelarios, su ausencia determinaría estrés laboral.

El estrés laboral, surge por lo tanto de los estresores o factores de riesgo psicosociales presentes en los lugares de trabajo. Las personas expuestas informan problemas emocionales y conductuales como depresión, ansiedad, Burnout y abuso de alcohol. Sumado a esto, los problemas de salud físicos y mentales provocados por el estrés laboral generan dificultades organizacionales, tales como: insatisfacción, incremento del ausentismo laboral, aumento de accidentes de trabajo y disminución del rendimiento laboral (Pizarro, 2008). Escribà-Agüir (2005) coincide con que la exposición prolongada contribuye a la aparición de síndrome de desgaste profesional (Burnout), síntomas depresivos y trastornos mayores de este tipo.

Particularmente se ha estudiado el efecto de Burnout en trabajadores como causal de estrés laboral, en especial se ha utilizado este modelo teórico en trabajadores de servicios. Dentro de este grupo se encuentran los funcionarios penitenciarios que según la

normativa actual de nuestro país vigilan y realizan labores de rehabilitación y reinserción de la población penal. Para la OMS (Kortum, Stavroula y Valdez, 2008) el trabajador penitenciario conforma un grupo expuesto a riesgos psicosociales por el hecho de estar en contacto con la conducta del delincuente, además de los sentimientos de amenaza e inseguridad generados por la sobrepoblación penitenciaria, la insuficiencia de recursos materiales y humanos, y el descrédito de la opinión pública hacia el sistema. Atender estos aspectos es también un asunto de seguridad que a la par de mejorar el trabajo, debe tender a constituir una visión ética y profesional que proteja al servidor público del sistema penitenciario con un “blindaje psicosocial”. Siguiendo esta idea, Zúñiga (2010) afirma que frecuentemente se hace mención a quienes cumplen condena. No obstante, el otro grupo que convive con los presos la mayor parte del tiempo (funcionarios penitenciarios) también se ven vulnerados al tener que trabajar en condiciones precarias, con escasa formación y debiendo hacerse cargo de un complejo grupo de personas con muchas carencias y cuyos niveles de violencia se multiplican en un contexto de encierro permanente.

Las investigaciones sobre estrés laboral que se han realizado en este grupo de trabajadores, han utilizado principalmente el Inventario de Burnout de Maslach (1981). Por ejemplo, Lambert, Hogan, Jiang y Jenkins (2009) estudiaron a los funcionarios penitenciarios de una cárcel privada de máxima seguridad en el medio - oeste de EE.UU. Encontrando que la ambigüedad en el rol y la sobrecarga laboral, tenían asociaciones estadísticamente significativas con el desgaste profesional o burnout. Por otro lado, quienes tenían lineamientos claros de sus funciones y expectativas laborales no eran propensos a sufrir burnout. En España, específicamente en Huelva, Sotomayor y Pombar (2005), estudiaron a 400 funcionarios del Centro Penitenciario de la ciudad, encontrando que el 39,6% sufría de burnout. Además notaron que los funcionarios con mayores niveles de agotamiento emocional eran los que trabajaban en vigilancia, ya que pasaban gran parte del tiempo con los internos. Además estos funcionarios referían que no tenían claras las funciones del trabajo, que el prestigio social de la profesión y el salario son bajos, y que perciben que su actividad profesional interfiere mucho en su vida privada. Estas características también se asociaban positivamente a sentimientos y actitudes de despersonalización. Por último en el área de realización personal, encontraron que quienes tenían hijos, desarrollaban labores de maestro, tenían contacto directo con

internos y con funciones claras que involucraran tareas de rehabilitación, presentaban niveles altos de realización personal y bajos niveles de estrés.

También existen estudios que analizan la realidad de los trabajadores carcelarios, por medio del estudio de los factores de riesgo psicosociales específicos a este grupo de trabajadores. Por ejemplo, Senol – Durak, Durak y Gencöz, (2006), diseñaron la Escala de Estrés Laboral para Oficiales Penitenciarios (Work Stress Scale for Correctional Officers). Estudiaron las propiedades psicométricas de la WSSCO en 119 funcionarios carcelarios en Turquía, junto con otras escalas psicométricas (depresión, apoyo social, ansiedad y desesperanza). Arrojando una consistencia interna para los ítems de “sobrecarga en el trabajo”, “conflicto de rol y ambigüedad de rol”, “condiciones de prisión inadecuadas”, “percepción de amenaza” y “problemas generales”. La mayoría de las subescalas correlacionaron positivamente con depresión, ansiedad y desesperanza, y negativamente con el apoyo social percibido.

Otro estudio fue el realizado por Teuksbury y Higgins (2006), quienes estudiaron la satisfacción en el trabajo y su relación con el estrés laboral. Para ello, evaluaron a través de una encuesta de 68 preguntas a 228 funcionarios de una cárcel en Kentucky en Estados Unidos. Las mediciones que querían evaluarse por medio de esta encuesta correspondían a “disonancia emocional”, “estrés laboral”, “satisfacción con los supervisores”, “equidad en el trabajo”, “percepción negativa hacia los colegas y a la institución”, “conflicto de rol”, “desempeño laboral”, “satisfacción con la remuneración”, “compromiso con la organización” y “claridad de las tareas”. Así establecieron que tres variables tienen correlación positiva con estrés laboral: disociación emocional, conflicto de rol y la claridad de las tareas. Por otro lado, la percepción negativa hacia los colegas y el compromiso con la organización, tienen una correlación negativa con el estrés laboral, mientras que todas las otras variables en estudio no tuvieron ninguna relación con el estrés laboral.

Para investigadores del área penal de nuestro país, la conclusión es clara: es necesario realizar investigaciones en el área psicosocial, en particular con lo referente a los niveles de estrés presentes en los funcionarios penitenciarios y los factores que lo producen, de modo de poder crear políticas y programas que mejoren la situación de estos trabajadores, disminuyendo problemas organizacionales como el ausentismo,

rotación de personal y seguridad laboral, para así lograr los estándares internacionales que se exigen a los sistemas penitenciarios, consiguiendo la eficacia y eficiencia de la institución, como en el resguardo de los derechos humanos tanto en los gendarmes como de los internos (Pizarro, 2008; Castro, 2006; Dammert, 2006; Zúñiga, 2010).

A partir de la búsqueda realizada en la literatura sobre estrés laboral y funcionarios de Gendarmería, se encontró que el estrés laboral se estudia específicamente a través del Burnout y otros instrumentos creados puntualmente para este grupo de trabajadores como el WSSCO. Esto fundamenta la decisión de utilizar el Modelo de Desequilibrio – Recompensa (ERI) con el fin de describir si bajo las premisas de este modelo, existe estrés laboral en funcionarios penitenciarios.

### **3 OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Describir la presencia de estrés laboral por medio del Modelo de Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa en funcionarios de Gendarmería del Centro de Detención Preventiva (CDP) Santiago Sur.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- 3.2.1** Describir al funcionario de Gendarmería que labora en el Centro de Detención Preventiva, Santiago Sur, según las características sociodemográficas y las características del puesto de trabajo.
- 3.2.2** Determinar la prevalencia de estrés laboral por desequilibrio de esfuerzo – recompensa, en los trabajadores de Gendarmería del Centro de Detención Preventiva, Santiago Sur
- 3.2.3** Comparar las dimensiones del modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa, las características sociodemográficas y las características del

puesto de trabajo encontradas en los funcionarios de Gendarmería del Centro de Detención Preventiva, Santiago Sur.

- 3.2.4** Determinar las asociaciones existentes entre el estrés laboral por desequilibrio esfuerzo – recompensa, las características sociodemográficas y las características del puesto de trabajo, encontrados en los funcionarios de Gendarmería del Centro de Detención Preventiva, Santiago Sur.

## **4 HIPOTESIS DE TRABAJO**

Los Funcionarios del CDP Santiago Sur presentan una alta prevalencia de estrés laboral por desequilibrio esfuerzo – recompensa.

## **5 METODOLOGÍA**

### **5.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño del estudio es de tipo transversal descriptivo y asociativo con carácter exploratorio y corresponde a un análisis secundario de datos recabados en un grupo de Funcionarios de Gendarmería que realizan sus labores en el Centro de Detención Preventiva (CDP) Santiago Sur, durante los meses de Junio y Julio de 2006. (María Margarita Quiroz, 2006).

### **5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población total fue de 500 funcionarios que realizaban su actividad laboral, en el Centro de Detención Preventiva, Santiago Sur (María Margarita Quiroz, 2006).

La muestra quedó constituida por 152 hombres que trabajan en el Centro de Detención Preventiva Santiago Sur, lo que corresponde a un 30,4% de la población. En su mayor parte la muestra está conformada por funcionarios que realizan labores de Guardia Armada y trabajo en Módulos con un 53,9% y las edades de los participantes en este estudio fluctúan entre los 20 y 59 años.

La selección fue no probabilística por conveniencia, por lo que fueron incluidos en esta investigación aquellos funcionarios que cumplieron con los siguientes criterios de inclusión:

- Funcionarios penitenciarios que lleven trabajando a lo menos 1 año en la institución.
- Funcionarios que acepten participar en el estudio, por medio de un consentimiento informado.

### **5.3 VARIABLES DE ESTUDIO**

#### **5.3.1 VARIABLE DEPENDIENTE**

Estrés laboral por Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa (ERI).

#### **5.3.2 VARIABLES INDEPENDIENTES**

Sociodemográficas

Características del Puesto de Trabajo

#### **5.3.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES**

##### **5.3.3.1 Estrés laboral por desequilibrio esfuerzo - recompensa**

“Propone que el esfuerzo en el trabajo es parte de un proceso social organizado y cambiante. En el lugar de trabajo, el esfuerzo gastado percibido es visto en términos de demandas psicológicas y físicas. El esfuerzo del empleado es mantenido por las recompensas, las cuales son provistas por la sociedad. Las recompensas sociales son obtenidas a través de tres sistemas: monetario, estima/oportunidades en el ascenso y seguridad laboral. Así el desbalance entre el esfuerzo y la recompensa, específicamente alto esfuerzo y baja recompensa puede ser estresante para el individuo y tal desbalance viola una norma básica del intercambio social como es la reciprocidad” (Siegrist, 1996).

### 5.3.3.2 Características Sociodemográficas

“Son los antecedentes demográficos o personales (edad, estado civil, número de hijos y escolaridad), que nos permiten caracterizar socialmente al individuo en estudio”.

### 5.3.3.3 Características del puesto de trabajo

“Estará conformado por las condiciones que el puesto de trabajo presenta y que el funcionario debe cumplir (área en donde trabaja, antigüedad laboral, realización de turnos y orientación psicológica).

## 5.3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### 5.3.4.1 Escala Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa (ERI)

Desde el punto de vista operacional se entenderá como el puntaje obtenido por cada individuo en el cuestionario abreviado de Siegrist y Meter de la Universidad de Dusseldorf (1998), validado para la población española por Macias Robles et al. En 2003.

### 5.3.4.2 Características Sociodemográficas

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORIAS
Edad	Cuantitativa	Ordinal	- Años
Estado Civil	Cualitativa	Nominal	- Soltero - Casado o Unión de hecho - Separado o anulado - Viudo
Tiene Hijos	Cualitativa	Nominal	- Si - No
Número de Hijos	Cuantitativa	Ordinal	- Cantidad de hijos

<b>Nivel de Estudios</b>	Cualitativa	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Básica Incompleta</li> <li>- Básica Completa</li> <li>- Media Incompleta</li> <li>- Media Completa</li> <li>- Educación Técnica Incompleta</li> <li>- Educación Técnica Completa</li> <li>- Educación Superior Incompleta</li> <li>- Educación superior Completa</li> </ul>
--------------------------	-------------	---------	--

#### 5.3.4.3 Características del Puesto de Trabajo

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORIAS
<b>Antigüedad</b>	Cuantitativa	Ordinal	- Años trabajando en la institución
<b>Orientación psicológica</b>	Cualitativa	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> </ul>
<b>Realización de turnos</b>	Cualitativa	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> </ul>
- <b>Cuanto tiempo ha realizado turnos</b>	Cuantitativa	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De 1 a 2 años</li> <li>- De 2 a 3 años</li> <li>- Más de 3 años</li> </ul>
- <b>Cuantos turnos a la semana</b>	Cuantitativa	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De 1 a 2 turnos</li> <li>- De 2 a 3 turnos</li> <li>- De 3 a 4 turnos</li> </ul>

			- 4 o más turnos
- <b>Área en donde labora</b>	Cualitativa	Ordinal	- Guardia Armada – Módulos - Estadística - Recepción detenidos - Administrativos - Encomienda, Área Operativa e Inventario - Jefatura y Área Técnica

## 5.4 MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN E INSTRUMENTOS USADOS

### 5.4.1 Recolección de la información

La información utilizada en esta investigación fue extraída de una base de datos ya existente (datos secundarios). Por lo que se obtuvo primeramente la autorización del investigador primario. (María Margarita Quiroz, 2006)

Para la recolección de los datos el investigador primario utilizó 14 instrumentos psicométricos predeterminados y además creó un cuestionario para la obtención de los antecedentes sociodemográficos (edad, estado civil, número de hijos y escolaridad) y de las características del puesto de trabajo (antigüedad, realización de turnos, orientación psicológica y lugar de trabajo), que fueron aplicados a los funcionarios de Gendarmería que cumplieron con los criterios de inclusión (aceptación a participar por medio de un consentimiento firmado, y el que llevaran trabajando a lo menos 1 año en la institución). Una vez que contó con el consentimiento de los participantes, el investigador realizó entrevistas directas con cada funcionario aplicando la batería de instrumentos diseñada para el estudio, durante los meses de junio y julio de 2006.

Para este estudio fueron autorizadas la utilización del cuestionario sociodemográfico y de características del puesto de trabajo, junto con el Instrumento psicométrico para evaluar estrés laboral por Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa (ERI) de Siegrist (1996). (Anexo 1). Se evaluó la consistencia interna o Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) de

cada escala. Para el análisis fueron considerados valores mayores a 0,75 como fiables (Hernández Sampieri; Fernández – Collado; Baptista Lucio, 2006). Se encontró una consistencia de 0,79 para la escala de esfuerzo, 0,85 para la de recompensa y de 0,60 para la escala de sobrecompromiso. La literatura reporta valores ( $\alpha$ ) para la escala de esfuerzo entre un rango de 0,61 a 0,80, para la escala de recompensa de 0,77 a 0,88, y para la escala de sobrecompromiso un rango entre 0,64 y 0,82 (Gómez, 2010; Díaz y Feldman, 2008; Niedhammer, Siegrist, Landre, Goldberg, Leclerc, 2000; Yang, Cheng, Siegrist, Cho, 2005; Chor, Loureiro, Faerstein, Guimanães, Rotenberg, 2008; Tsutsumi, Ishitake, Peter, Siegrist y Matoba, 2001; Fernández - López, Payo, Fernández – Hidalgo, Rödel, 2006).

En el caso de la escala de de sobrecompromiso, se detectó un Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) de 0,60, el cual es menor al valor de fiabilidad de 0,75. Lo que explica que la correlación entre los ítems es menor, y por tanto una baja en la consistencia interna de la escala. Este hallazgo fue también encontrado en la validación de la escala ERI para la población venezolana, y al igual que en este estudio no se correlaciona con el ( $\alpha$ ) hallado en la versión española que fue de 0,81 (Díaz y Feldman, 2008; Fernández - López, Payo, Fernández – Hidalgo, Rödel, 2006).

## **5.4.2 Instrumentos**

### **5.4.2.1 Cuestionario Sociodemográfico:**

Este instrumento tiene como fin obtener e identificar datos personales de los funcionarios incluidos en este estudio. Los datos obtenidos por parte de este cuestionario son: edad, estado civil, número de hijos y estudios alcanzados.

### **5.4.2.2 Cuestionario de Características del Puesto de Trabajo:**

Este instrumento tiene como fin obtener e identificar datos laborales de los funcionarios incluidos en este estudio. Los datos que se obtuvieron por parte de este cuestionario son: antigüedad, realización de turnos, cantidad de turnos, orientación psicológica y área en donde labora.

### 5.4.2.3 Escala de Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa (ERI):

Se utilizó el cuestionario abreviado de Siegrist y Meter de la universidad de Dusseldorf (1998), validado para la población española por Macias Robles et al. En 2003. El Modelo ERI combina información sobre las demandas y las recompensas en el trabajo (componente extrínseco), con información acerca de las características personales o estilo de afrontamiento (componente intrínseco) y que están determinadas por un elevado compromiso y una alta necesidad de aprobación. La combinación de ambas fuentes de información proporciona una estimación más exacta de la tensión total atribuible a la vida laboral.

El componente extrínseco comprende 17 ítems y registra información de la apreciación del trabajador acerca de su situación laboral en lo referente al esfuerzo realizado y a la recompensa profesional. El componente intrínseco comprende 6 ítems y mide el grado de implicancia vivido por el trabajador en su puesto de trabajo.

El componente extrínseco está compuesto por dos elementos:

**La Escala de esfuerzo Extrínseco:** los primeros 5 ó 6 ítems (del 1 al 6) representan el esfuerzo que exige la realización del trabajo. En la construcción de esta escala se postuló una estructura factorial de un único factor. El ítem 5 es especialmente apropiado para muestras de trabajadores manuales (blue collars) y el ítem 6 es más adecuado para muestras de trabajadores no manuales (white collars). Todos estos ítems tienen descriptores de respuesta estratificados en dos pasos; en primer lugar se pide que se evalúe en qué medida afecta negativamente tal experiencia. Así, si la cuestión no es aplicable al encuestado se puntúa 1; si es aplicable pero “no me afecta”, la puntuación es 2; si “me afecta moderadamente” 3; si “me afecta mucho” 4; si “me afecta muchísimo” 5. La puntuación total de la escala resulta de la suma de todos los ítems. Por lo tanto, el rango de puntuación varía entre 5 y 25 puntos para la versión de 5 ítems y entre 6 y 30 puntos para la versión de 6 ítems. Una mayor puntuación indica un mayor esfuerzo extrínseco en el trabajo.

**La Escala de Recompensa:** se mide con 11 ítems (del 7 al 17). En la construcción de esta escala se postuló una estructura factorial de tres factores: “estatus financiero” (ítems

11, 14, 16 y 17); un segundo factor definido como “estima” (ítems 7,8,9,10 y 15) y un tercer factor denominado “seguridad en el trabajo” (ítems 12 y 13). Conceptualmente se considera que las tres dimensiones representan un factor único denominado “Recompensa”. La categorización de las respuestas aquí es idéntica a la escala de “Esfuerzo extrínseco”. Dado el sentido de las preguntas, para el cómputo final de la escala, todos los ítems deben ser recodificados. De este modo, resulta un rango de puntuación final de cada escala que oscila entre 11 a 55. Una puntuación cercana a 11 significará una recompensa baja debido a un grado de estrés elevado y viceversa.

Combinando las puntuaciones de ambas escalas previas se obtiene un ratio esfuerzo – recompensa. Esta se calcula con la puntuación de “Esfuerzo extrínseco” en el numerador y la de “Recompensa” en el denominador. Para compensar el distinto número de preguntas de cada escala se multiplica al resultado de las respuestas para recompensa con un factor de corrección de 0,4545 o 0,5454 dependiendo de que el numerador tenga cinco o seis preguntas. Mediante este cálculo se obtiene una medida estandarizada del componente extrínseco del modelo, definida por un umbral donde “1” discrimina entre grupos de alto riesgo. Por tanto:

- **Valores no patológicos (Sin estrés): hasta 1**
- **De estrés: Más de 1**

**Componente Intrínseco (Sobrecompromiso):** valora la dedicación excesiva al trabajo, los sentimientos positivos y negativos, y las actitudes relacionadas con el trabajo. Se utiliza una versión reducida de seis preguntas (originalmente eran 29) que ha demostrado en estudios previos que representan adecuadamente la citada dimensión. Se valoran también con una escala tipo Likert, pero de cuatro intervalos (1, muy en desacuerdo; 2, en desacuerdo; 3, de acuerdo y 4, muy de acuerdo). La pregunta 20 tiene sentido negativo y, por ello, se codifica de forma inversa al resto. Los valores van de 6 a 24, y a mayor valor, más compromiso con el trabajo (A. Peña, M.J. Ramos, T. Martínez – Loza, 2002; A. López, J.L Ayensa, 2008; Canepa, Briones, Pérez, Vera y Juárez, 2008).

## **5.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

La información obtenida de los cuestionario se codificó e ingreso al programa Excel 2003. Posteriormente se exportaron y analizaron los datos en el programa SPSS 17.0 (Statistical Package for the Social Sciences). Para la creación de tablas y gráficos se utilizó el programa Excel 2003.

## **5.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

Los datos obtenidos por los instrumentos utilizados, fueron sometidos a análisis estadísticos lo que permitió la descripción de la muestra y facilitó la caracterización del funcionario de Gendarmería estudiado.

Para esto, se utilizaron estadísticas descriptivas a través del cálculo de distribuciones porcentuales para cada una de las variables que fueron ilustradas en tablas de contingencia y gráficos. También se utilizaron medidas de tendencia central (media, mediana y moda) y medidas de dispersión (desviación estándar).

Se utilizó la prueba de t de student para diferencia de promedios de muestras independientes, con un error de 5%. Para comparar cada una de las dimensiones del modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa (ERI) con las características sociodemográficas y las características del puesto de trabajo.

Finalmente, para determinar las asociaciones entre las dimensiones del modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa, las características sociodemográficas y las del puesto de trabajo, se utilizó estadísticas no paramétricas. Específicamente se determinó las asociaciones encontradas entre variables cuantitativas. Para ello se utilizó el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman.

## **5.7 LIMITACIONES**

- Al ser una muestra no probabilística por conveniencia existe sesgo, ya que no refleja la realidad de los funcionarios penitenciarios. Sólo permite describir la situación del grupo de estudio utilizado, con el fin de contextualizar la presencia o no de estrés

laboral y la posible asociación que tenga este con las características sociodemográficas y las características del puesto de trabajo en este grupo en particular.

- La información utilizada en esta investigación fue extraída de una base de datos ya existente (datos secundarios). Fue autorizada por parte del investigador primario el uso de una parte de los datos totales obtenidos por este, por lo que no hubo la opción de identificar otras variables que fueran de interés y de complemento para el tema en estudio.
- Esta investigación no pretende realizar generalizaciones por medio de sus hallazgos, su fin es describir un problema específico en un grupo determinado, que permita una primera aproximación al tema en estudio para futuras investigaciones.
- Este estudio es de tipo transversal y no longitudinal, lo cual impide hacer afirmaciones de causalidad.

## **5.8 ASPECTOS ETICOS**

- Quienes participaron en esta investigación entregaron un consentimiento firmado de autorización, previa entrega de información sobre la finalidad del estudio y se recalcó la condición de confidencialidad en el manejo de los datos.
- La información que se obtuvo en esta investigación fue manejada en su procesamiento, análisis e interpretación sólo por quien la lleva a cabo y sus patrocinantes.
- Todos los resultados fueron presentados en términos de cifras y resultados, no se identificaron a los participantes.

## 6 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Con el fin de organizar la presentación de los resultados encontrados según los objetivos planteados en este estudio, este capítulo se ha ordenado en tres ítems. En el primero se presentan los resultados obtenidos para describir al funcionario de Gendarmería según las características sociodemográficas y del puesto de trabajo, para luego continuar con la determinación de la prevalencia de estrés laboral y su distribución según las variables en estudio. El segundo ítem presenta los resultados obtenidos de las comparaciones encontradas según diferencias de promedios entre las dimensiones del Modelo Esfuerzo – Recompensa, las características sociodemográficas y del puesto de trabajo. Finalmente se presentan los resultados obtenidos de las asociaciones encontradas entre las dimensiones del Modelo Esfuerzo – Recompensa y las características sociodemográficas y del puesto de trabajo por medio del análisis de correlación.

### 6.1 ANALISIS DESCRIPTIVO DE LA MUESTRA

#### 6.1.1 DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS

El estudio se realizó a un total de 152 Funcionarios de Gendarmería del Centro de Detención Preventiva Santiago Sur. Las edades de los funcionarios considerados en la muestra (tabla1) iban de los 20 a 59 años, con un promedio de 29,4 años (d.e = 8,26 años), con una moda de 23 años y una mediana de 27 años. El grupo más representativo lo conforman los funcionarios con edades entre 20 y 27 años correspondientes a un 58,6%. Cabe señalar que el 100% de la muestra son hombres.

**TABLA 1.- DISTRIBUCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DEL CDP SANTIAGO SUR  
SEGÚN EDAD, JUNIO – JULIO 2006**

<b>EDAD</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>&lt;27 años</b>	89	58,6
<b>≥27 años</b>	63	41,4
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

En la tabla 2 se presenta la distribución de los funcionarios encuestados según su estado civil. Se puede apreciar que el número de funcionarios solteros es el más representativo de la muestra con un 48,7%.

**TABLA 2.- DISTRIBUCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DEL CDP SANTIAGO SUR  
SEGÚN ESTADO CIVIL, JUNIO – JULIO 2006**

<i>ESTADO CIVIL</i>	<i>Nº</i>	<i>%</i>
<b>Soltero</b>	<b>74</b>	<b>48,7</b>
<b>Casado o Conviviente</b>	<b>70</b>	<b>46,1</b>
<b>Separado o anulado</b>	<b>8</b>	<b>5,3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

Como se puede observar en la tabla 3, el 55,3% de la muestra que corresponde a 84 funcionarios encuestados tienen hijos. El promedio de hijos fue de 1,1 (d.e=1,074) El 44,7% de la muestra no tiene hijos

**TABLA 3.- DISTRIBUCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DEL CDP SANTIAGO SUR  
SEGÚN PRESENCIA DE HIJOS, JUNIO – JULIO 2006**

<i>Nº DE HIJOS</i>	<i>HIJOS</i>			
	<i>SI</i>		<i>NO</i>	
	<i>Nº</i>	<i>%</i>	<i>Nº</i>	<i>%</i>
<b>Sin hijos</b>	0	0	68	44,7
<b>1 hijo</b>	44	28,9	0	0
<b>2 hijos o más</b>	40	26,3	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>55,3</b>	<b>68</b>	<b>44,7</b>

En relación al nivel educacional (tabla 4), se observa que la mayoría de los funcionarios encuestados (75,6%) completaron los estudios realizados. Destaca que prácticamente el 25% de la muestra tenga un nivel educacional incompleto. El nivel de estudios más representativo lo tienen los funcionarios con educación media completa.

**TABLA 4.- DISTRIBUCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DEL CDP SANTIAGO SUR  
SEGÚN NIVEL DE ESTUDIO, JUNIO – JULIO 2006**

<i>NIVEL EDUCACIONAL</i>	<i>COMPLETA</i>		<i>INCOMPLETA</i>	
	Nº	%	Nº	%
<b>BÁSICA</b>	2	1,3	1	0,7
<b>MEDIA</b>	84	55,3	13	8,6
<b>TÉCNICA</b>	11	7,2	8	5,3
<b>SUPERIOR</b>	18	11,8	15	9,9
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>75,6</b>	<b>37</b>	<b>24,5</b>

### 6.1.2 DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO DE TRABAJO

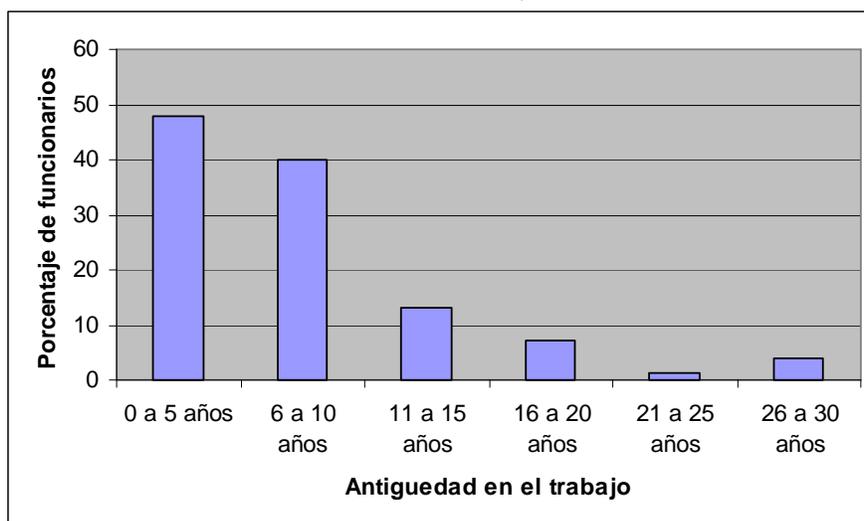
En la tabla 1 se muestra el número y porcentaje de funcionarios encuestados según el área en donde trabaja. Podemos observar que más la mitad de la muestra la conforman los funcionarios que trabajan en el área de Guardia Armada y Módulos con un 53,9%. El resto de la muestra está distribuida en un 46,1% de funcionarios que trabajan en áreas administrativas y técnicas.

**TABLA 1.- DISTRIBUCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DEL CDP SANTIAGO SUR  
SEGÚN AREA EN DONDE TRABAJA, JUNIO – JULIO 2006**

<i>ÁREA EN DONDE TRABAJA</i>	<i>Nº</i>	<i>%</i>
<b>Guardia Armada – Módulos</b>	82	53,9
<b>Estadísticas</b>	8	5,3
<b>Administrativos</b>	10	6,6
<b>Recepción de detenidos</b>	14	9,2
<b>Encomienda - Área Operativa - Inventario</b>	22	14,5
<b>Jefatura - Área Técnica</b>	16	10,5
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

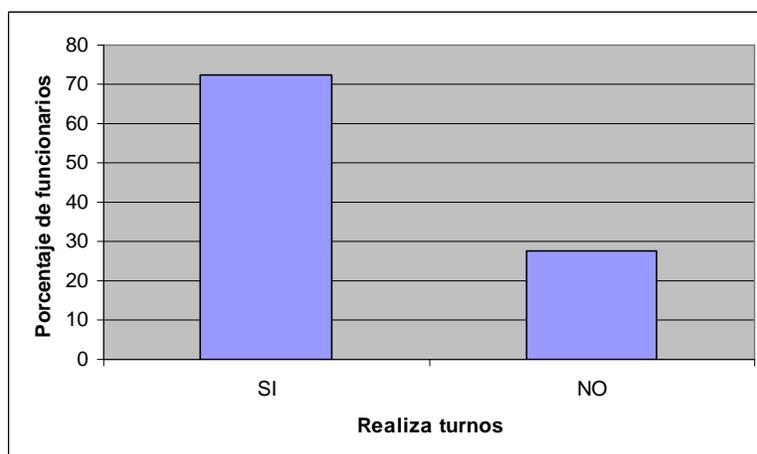
A continuación se muestra en el gráfico 1, el porcentaje de funcionarios según la antigüedad trabajando en el CDP Santiago Sur. Se puede observar que casi el 74,3% de la muestra lleva trabajando en la institución 10 años o menos, siendo el grupo menor a 5 años el que concentra a casi la mitad de los funcionarios encuestados con un 48%. La media corresponde a 7,8 años (d.e= 6,88), la mediana es de 6 años y la moda es de 2 años.

**GRAFICO 1.- DISTRIBUCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DEL CDP SANTIAGO SUR SEGÚN ANTIGÜEDAD EN AÑOS, JUNIO – JULIO 2006**



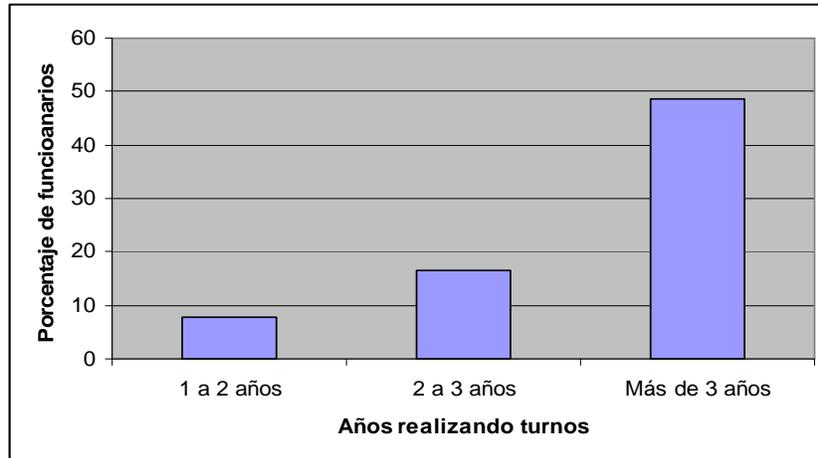
Como se observa en el gráfico 2, el 72,4% de los funcionarios encuestados realiza turnos.

**GRÁFICO 2.- DISTRIBUCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DEL CDP SANTIAGO SUR SEGÚN REALIZACIÓN DE TURNOS, JUNIO – JULIO 2006**



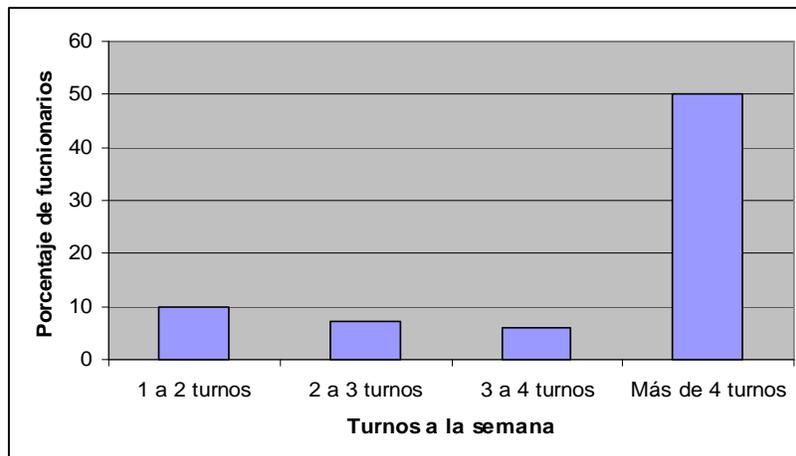
En el gráfico 3 se presenta el porcentaje de funcionarios según los años que llevan realizando turnos. Se puede observar que casi la mitad de los funcionarios que afirmaron trabajar bajo el sistema de turnos lleva más de 3 años haciéndolo (48,7%). El máximo de años realizando turnos de esta muestra fue de 9 años y la media encontrada fue de 4,85 (d.e de 2,7).

**GRÁFICO 3.- DISTRIBUCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DEL CDP SANTIAGO SUR SEGÚN AÑOS REALIZANDO TURNOS, JUNIO – JULIO 2006**



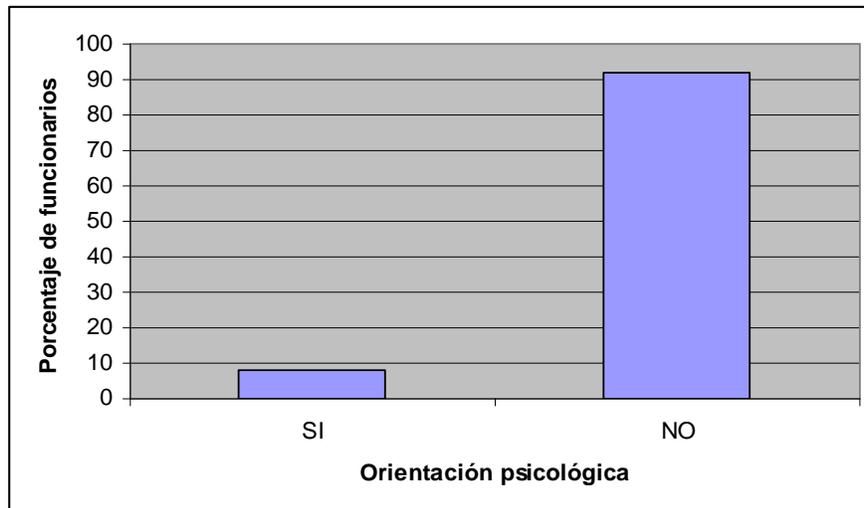
En relación a la cantidad de turnos semanales podemos observar en el gráfico 4, que el 50% de los funcionarios que afirmaron trabajar bajo el sistema de turnos realiza más de 4 turnos por semana. El máximo de turnos semanales encontrados en esta muestra fue de 9 turnos, con una media de 4,3 (d.e 2,9).

**GRÁFICO 4.- DISTRIBUCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DEL CDP SANTIAGO SUR SEGÚN TURNOS SEMANALES, JUNIO – JULIO 2006**



En el gráfico 5 se muestra el porcentaje de encuestados según si ha recibido o no orientación psicológica, destaca que la gran mayoría (92,1%) de los funcionarios no ha recibido orientación psicológica.

**GRÁFICO 5.- DISTRIBUCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DEL CDP SANTIAGO SUR SEGÚN SI HA RECIBIDO O NO ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA, JUNIO – JULIO 2006**



### **6.1.3 PREVALENCIA Y DISTRIBUCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL POR DESEQUILIBRIO ESFUERZO - RECOMPENSA EN LOS FUNCIONARIOS ESTUDIADOS**

En la tabla 1 se presenta la descripción de cada una de las dimensiones del Modelo de Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa. Según las medias de los puntajes obtenidos en cada una de las dimensiones, se puede apreciar que los funcionarios perciben moderados esfuerzos para realizar su trabajo, al igual que con las recompensas. En el caso de la estima o apoyo, seguridad laboral y sobrecompromiso, la percepción es alta, y la razón esfuerzo – recompensa y promoción laboral y salario, son percibidas como moderadas.

**TABLA 1.- DESCRIPCIÓN DE LAS DIMENSIONES DEL MODELO DESEQUILIBRIO ESFUERZO –RECOMPENSA EN FUNCIONARIOS DEL CDP SANTIAGO SUR, JUNIO – JULIO 2006**

<b>DIMENSIONES MODELOS DESEQUILIBRIO</b>					
<b>ESFUERZO - RECOMPENSA</b>	$\bar{x}$	<b>d.e</b>	<b>MÍN.</b>	<b>MÁX.</b>	<b>N</b>
<b>ESFUERZO</b>	13,99	4,31	5	25	152
<b>RECOMPENSA</b>	38,50	9,00	12	55	152
<b>RAZÓN ESFUERZO – RECOMPENSA</b>	0,90	0,54	0,20	4,22	152
<b>ESTIMA</b>	18,20	4,44	5	25	152
<b>SEGURIDAD LABORAL</b>	7,17	2,20	2	10	152
<b>ESTATUS FINANCIERO (PROMOCIÓN Y SALARIO)</b>	13,13	3,87	4	20	152
<b>SOBRECOPROMISO</b>	15,22	3,53	7	23	152

A continuación se presenta en la tabla 2 la prevalencia de estrés laboral por desequilibrio esfuerzo – recompensa (ratio E/R) en los funcionarios del CDP Santiago Sur. Se observa que el 28,3% de la muestra presenta estrés laboral.

**TABLA 2.- PREVALENCIA DE ESTRÉS LABORAL POR DESEQUILIBRIO ESFUERZO – RECOMPENSA EN FUNCIONARIOS DEL CDP SANTIAGO SUR, JUNIO – JULIO 2006**

<b>DESEQUILIBRIO ESFUERZO - RECOMPENSA</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>SIN ESTRÉS LABORAL</b>	109	71,7
<b>CON ESTRÉS LABORAL</b>	43	28,3
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

Se puede observar en la tabla 3, que el 60,5% de los funcionarios que reportaron estar sufriendo de estrés laboral por desequilibrio esfuerzo – recompensa, son menores de 27 años.

**TABLA 3.- DISTRIBUCIÓN DE ESTRÉS LABORAL POR DESEQUILIBRIO ESFUERZO –RECOMPENSA EN FUNCIONARIOS DEL CDP SANTIAGO SUR SEGÚN EDAD, JUNIO – JULIO 2006**

<i>EDAD</i>	<i>DESEQUILIBRIO ESFUERZO - RECOMPENSA</i>			
	<b>SIN ESTRÉS LABORAL</b>		<b>CON ESTRÉS LABORAL</b>	
	Nº	%	Nº	%
<b>&lt; 27 AÑOS</b>	63	57,8	26	60,5
<b>≥ 27 AÑOS</b>	46	42,2	17	39,5
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

En la tabla 4 se observa que el 58,1% de los funcionarios que reportaron estar sufriendo de estrés laboral por desequilibrio esfuerzo – recompensa, son solteros.

**TABLA 4.- DISTRIBUCIÓN DE ESTRÉS LABORAL POR DESEQUILIBRIO ESFUERZO –RECOMPENSA EN FUNCIONARIOS DEL CDP SANTIAGO SUR SEGÚN ESTADO CIVIL, JUNIO – JULIO 2006**

<i>ESTADO CIVIL</i>	<i>DESEQUILIBRIO ESFUERZO - RECOMPENSA</i>			
	<b>SIN ESTRÉS LABORAL</b>		<b>CON ESTRÉS LABORAL</b>	
	Nº	%	Nº	%
<b>SOLETRO</b>	49	45	25	58,1
<b>CASADO O CONVIVIENTE</b>	54	49,5	16	37,2
<b>SEPARADO O ANULADO</b>	6	5,5	2	4,7
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

En la tabla 5 se observa que el 55,8% de los funcionarios que reportaron estar sufriendo de estrés laboral por desequilibrio esfuerzo, no tiene hijos.

**TABLA 5.- DISTRIBUCIÓN DE ESTRÉS LABORAL POR DESEQUILIBRIO ESFUERZO –RECOMPENSA EN FUNCIONARIOS DEL CDP SANTIAGO SUR SEGÚN PRESENCIA DE HIJOS, JUNIO – JULIO 2006**

<i>HIJOS</i>	<i>DESEQUILIBRIO ESFUERZO - RECOMPENSA</i>			
	<b>SIN ESTRÉS LABORAL</b>		<b>CON ESTRÉS LABORAL</b>	
	Nº	%	Nº	%
<b>SI</b>	65	59,6	19	44,2
<b>NO</b>	44	40,4	24	55,8
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

En la tabla 6 se observa que el 52,6% de los funcionarios que tiene hijos y que reporta estar sufriendo de estrés laboral por desequilibrio esfuerzo – recompensa, tiene 2 o más hijos.

**TABLA 6.- DISTRIBUCIÓN DE ESTRÉS LABORAL POR DESEQUILIBRIO ESFUERZO –RECOMPENSA EN FUNCIONARIOS DEL CDP SANTIAGO SUR SEGÚN NÚMERO DE HIJOS, JUNIO – JULIO 2006**

<i>NÚMERO DE HIJOS</i>	<i>DESEQUILIBRIO ESFUERZO - RECOMPENSA</i>			
	<b>SIN ESTRÉS LABORAL</b>		<b>CON ESTRÉS LABORAL</b>	
	Nº	%	Nº	%
<b>&lt; DE 2 HIJOS</b>	36	55,4	9	47,4
<b>≥ DE 2 HIJOS</b>	29	44,6	10	52,6
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

En la tabla 7 se observa que el 76,7% de los funcionarios que reportaron estar sufriendo de estrés laboral por desequilibrio esfuerzo – recompensa, tiene estudios completos.

**TABLA 7.- DISTRIBUCIÓN DE ESTRÉS LABORAL POR DESEQUILIBRIO ESFUERZO –RECOMPENSA EN FUNCIONARIOS DEL CDP SANTIAGO SUR SEGÚN NIVEL DE ESTUDIOS, JUNIO – JULIO 2006**

<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	<b>DESEQUILIBRIO ESFUERZO - RECOMPENSA</b>			
	<b>SIN ESTRÉS LABORAL</b>		<b>CON ESTRÉS LABORAL</b>	
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>ESTUDIOS INCOMPLETOS</b>	27	24,8	10	23,3
<b>ESTUDIOS COMPLETOS</b>	82	75,2	33	76,7
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

En la tabla 8 se observa que el 53,5% de los funcionarios que reportaron estar sufriendo de estrés laboral por desequilibrio esfuerzo – recompensa, trabaja en el área de guardia armada - módulos.

**TABLA 8.- DISTRIBUCIÓN DE ESTRÉS LABORAL POR DESEQUILIBRIO ESFUERZO –RECOMPENSA EN FUNCIONARIOS DEL CDP SANTIAGO SUR SEGÚN ÁREA EN DONDE TRABAJA, JUNIO – JULIO 2006**

<b>ÁREA EN DONDE TRABAJA</b>	<b>DESEQUILIBRIO ESFUERZO - RECOMPENSA</b>			
	<b>SIN ESTRÉS LABORAL</b>		<b>CON ESTRÉS LABORAL</b>	
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>GUARDIA ARMADA Y MÓDULOS</b>	59	54,1	23	53,5
<b>ÁREA TÉCNICO-ADMINISTRATIVA</b>	50	45,9	20	46,5
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

En la tabla 9 se observa que el 53,6% de los funcionarios que reportaron estar sufriendo de estrés laboral por desequilibrio esfuerzo – recompensa, lleva 6 o más años en el CDP Santiago Sur.

**TABLA 9.- DISTRIBUCIÓN DE ESTRÉS LABORAL POR DESEQUILIBRIO ESFUERZO –RECOMPENSA EN FUNCIONARIOS DEL CDP SANTIAGO SUR SEGÚN ÁNTIGUEDAD, JUNIO – JULIO 2006**

<b>ÁNTIGUEDAD</b>	<b>DESEQUILIBRIO ESFUERZO - RECOMPENSA</b>			
	<b>SIN ESTRÉS LABORAL</b>		<b>CON ESTRÉS LABORAL</b>	
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>&lt; DE 6 AÑOS</b>	53	48,6	20	46,5
<b>≥ DE 6 AÑOS</b>	56	51,4	23	53,5
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

En la tabla 10 se observa que el 81,4% de los funcionarios que reportaron estar sufriendo de estrés laboral por desequilibrio esfuerzo – recompensa, realiza turnos.

**TABLA 10.- DISTRIBUCIÓN DE ESTRÉS LABORAL POR DESEQUILIBRIO ESFUERZO –RECOMPENSA EN FUNCIONARIOS DEL CDP SANTIAGO SUR SEGÚN REALIZACIÓN DE TURNOS, JUNIO – JULIO 2006**

<b>REALIZACIÓN DE TURNOS</b>	<b>DESEQUILIBRIO ESFUERZO - RECOMPENSA</b>			
	<b>SIN ESTRÉS LABORAL</b>		<b>CON ESTRÉS LABORAL</b>	
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	76	68,8	35	81,4
<b>NO</b>	33	31,2	8	18,6
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

En la tabla 11 se observa que el 71% de los funcionarios que trabaja en turnos y reporta estar sufriendo de estrés laboral por desequilibrio esfuerzo – recompensa, lleva 3 o más años trabajando en sistema de turnos.

**TABLA 11.- DISTRIBUCIÓN DE ESTRÉS LABORAL POR DESEQUILIBRIO ESFUERZO –RECOMPENSA EN FUNCIONARIOS DEL CDP SANTIAGO SUR SEGÚN AÑOS REALIZANDO TURNOS, JUNIO – JULIO 2006**

<b>AÑOS REALIZANDO TURNOS</b>	<b>DESEQUILIBRIO ESFUERZO - RECOMPENSA</b>			
	<b>SIN ESTRÉS LABORAL</b>		<b>CON ESTRÉS LABORAL</b>	
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>&lt; DE 3 AÑOS</b>	28	35	9	29
<b>≥ DE 3 AÑOS</b>	52	65	22	71
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

En la tabla 12 se observa que el 77,4% de los funcionarios que realiza turnos y reporta estar sufriendo de estrés laboral por desequilibrio esfuerzo – recompensa, hace 4 o más turnos a la semana.

**TABLA 12.- DISTRIBUCIÓN DE ESTRÉS LABORAL POR DESEQUILIBRIO ESFUERZO –RECOMPENSA EN FUNCIONARIOS DEL CDP SANTIAGO SUR SEGÚN TURNOS SEMANALES, JUNIO – JULIO 2006**

<b>TURNOS SEMANALES</b>	<b>DESEQUILIBRIO ESFUERZO - RECOMPENSA</b>			
	<b>SIN ESTRÉS LABORAL</b>		<b>CON ESTRÉS LABORAL</b>	
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>&lt; DE 4 TURNOS</b>	27	33,8	7	22,6
<b>≥ DE 4 TURNOS</b>	53	66,3	24	77,4
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

En la tabla 13 se observa que el 90,7% de los funcionarios que reportaron estar sufriendo de estrés laboral por desequilibrio esfuerzo – recompensa, no ha recibido orientación psicológica en su trabajo.

**TABLA 13.- DISTRIBUCIÓN DE ESTRÉS LABORAL POR DESEQUILIBRIO ESFUERZO –RECOMPENSA EN FUNCIONARIOS DEL CDP SANTIAGO SUR SEGÚN ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA, JUNIO – JULIO 2006**

<b>ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA</b>	<b>DESEQUILIBRIO ESFUERZO - RECOMPENSA</b>			
	<b>SIN ESTRÉS LABORAL</b>		<b>CON ESTRÉS LABORAL</b>	
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	8	7,3	4	9,3
<b>NO</b>	101	92,7	39	90,7
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

## **6.2 COMPARACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DEL MODELO DESEQUILIBRIO ESFUERZO - RECOMPENSA, CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO DE TRABAJO**

### **6.2.1 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS:**

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones del modelo esfuerzo – recompensa para la edad, hijos, número de hijos y nivel de estudios (Anexo 2)

### **6.2.2 CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO DE TRABAJO:**

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre esfuerzo ( $p=0,010$ ), recompensa ( $p=0,019$ ), estima o apoyo ( $p=0,045$ ) y estatus financiero ( $p=0,007$ ) con la variable realización de turnos. También se encontró diferencia estadísticamente significativa entre el sobrecompromiso y la variable años realizando turnos ( $p=0,022$ ).

En tanto la razón esfuerzo – recompensa y la dimensión de seguridad en el trabajo no presentó diferencias estadísticamente significativas con el resto de las variables. De igual forma no se halló diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones del modelo esfuerzo – recompensa y las variables área laboral, antigüedad, turnos semanales y orientación psicológica. (Anexo 2)

**TABLA 1.- ANALISIS BIVARIADO ENTRE ESFUERZO, RECOMPENSA, ESTIMA Y ESTATUS FINANCIERO SEGÚN REALIZACIÓN DE TURNOS**

	<b>REALIZACIÓN TURNOS</b>				<i>t- student</i>	<i>p-value</i>
	<b>SI</b>		<b>NO</b>			
	$\bar{x}$	<b>d.e</b>	$\bar{x}$	<b>d.e</b>		
<b>ESFUERZO</b>	14,5	4,1	12,5	4,5	<b>2,621</b>	<b>0.010</b>
<b>RECOMPENSA</b>	37,4	8,7	41,3	9,2	<b>2,374</b>	<b>0,019</b>
<b>ESTIMA</b>	17,7	4,3	19,3	4,4	<b>2,020</b>	<b>0,045</b>
<b>ESTATUS FINANCIERO</b>	12,6	3,7	14,5	3,9	<b>2,830</b>	<b>0,007</b>

En relación a la percepción de esfuerzo, los funcionarios del CDP Santiago Sur que trabajan en sistema de turnos ( $\bar{x}=14,5$ ) refieren mayor esfuerzo en el trabajo, que los funcionarios que no realizan turnos ( $\bar{x}=12,5$ ). Con una diferencia estadísticamente significativa de las medias ( $p= 0,010$ ).

Los funcionarios que no realizan turnos presentan una mayor percepción de recompensa ( $\bar{x}=41,3$ ), a diferencia de los funcionarios que realizan turnos ( $\bar{x}=37,4$ ). Con una diferencia estadísticamente significativa de las medias ( $p=0,019$ ).

En relación a la dimensión de estima o apoyo, los funcionarios que no realizan turnos perciben una mayor estima o apoyo en el trabajo ( $\bar{x}=19,3$ ), a diferencia de los

funcionarios que realizan turnos ( $\bar{x}=17,7$ ). La diferencia es estadísticamente significativa entre las medias de estos grupos ( $p=0,045$ ).

Finalmente, se puede observar en la tabla 1 que los funcionarios que no trabajan en turnos perciben un mayor estatus financiero o promoción laboral y salario ( $\bar{x}=14,5$ ), a diferencia de los funcionarios que realizan turnos ( $\bar{x}=12,6$ ). Con una diferencia estadísticamente significativa entre las medias ( $p= 0,007$ )

**TABLA 2.- ANALISIS BIVARIADO ENTRE SOBRECOPROMISO SEGÚN AÑOS REALIZACIÓN DE TURNOS**

	<b>AÑOS REALIZANDO TURNOS</b>				<i>t- student</i>	<i>p-value</i>
	<b>&lt; 3 AÑOS</b>		<b>≥ 3 AÑOS</b>			
	$\bar{x}$	<b>d.e</b>	$\bar{x}$	<b>d.e</b>		
<b>SOBRECOPROMISO</b>	16,1	3,6	14,5	3,4	<b>2,330</b>	<b>0,022</b>

Se puede observar en la tabla 2, que los funcionarios que llevan menos de 3 años trabajando en turnos en el CDP Santiago Sur ( $\bar{x}=16,1$ ) presentan un mayor sobrecompromiso, en comparación con los funcionarios que llevan 3 o más años trabajando en turnos. Presentando una diferencia estadísticamente significativa de las medias entre ambos grupos ( $p=0,022$ ).

### **6.3 ASOCIACIONES ENTRE LAS DIMENSIONES DEL MODELO DESEQUILIBRIO ESFUERZO - RECOMPENSA, CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO DE TRABAJO**

Al analizar la existencia de asociaciones entre las dimensiones del Modelo Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa, con las características sociodemográficas y del puesto de trabajo, se encontró que la variable de esfuerzo correlacionó significativa e inversamente con las variables años realizando turnos ( $r_s = -0,256$ ) y con turnos semanales ( $r_s = -0,190$ ). La recompensa se asoció positivamente con las variables antigüedad ( $r_s = 0,193$ ) y años realizando turnos ( $r_s = 0,215$ ). En tanto la escala de estima se asoció positivamente con las variables número de hijos ( $r_s = 0,212$ ) y con antigüedad ( $r_s = 0,229$ ). El estatus financiero (promoción laboral y salario) se asoció positivamente con la variable de años realizando turnos ( $r_s = 0,249$ ) y de turnos semanales ( $r_s = 0,162$ ). No se encontraron asociaciones entre las escalas de seguridad en el trabajo y sobrecompromiso con ninguna de las variables en estudio.

Por último, la razón esfuerzo – recompensa se asoció significativa e inversamente con las variables número de hijos ( $r_s = -0,172$ ), antigüedad ( $r_s = -0,177$ ), años realizando turnos ( $r_s = -0,277$ ) y turnos semanales ( $r_s = -0,183$ ).

**CORRELACIONES RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES DEL MODELO DESEQUILIBRIO ESFUERZO – RECOMPENSA Y LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y DEL PUESTO DE TRABAJO**

<b>DIMENSIONES DEL MODELO ERI</b>	$\bar{x}$	<b>d.e</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
<b>1. ESFUERZO</b>	13,99	4,31	1											
<b>2. RECOMPENSA</b>	38,50	9,00	-,609**	1										
<b>3. RAZÓN ESFUERZO RECOMPENSA</b>	0,90	0,54	,927**	-,838**	1									
<b>4. ESTIMA</b>	18,20	4,44	-,586**	-,890**	-,778**	1								
<b>5. SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>	7,17	2,20	-,509**	-,709**	-,644**	-,496**	1							
<b>6. ESTATUS FINANCIERO</b>	13,13	3,87	-,465**	,881**	-,692**	,671**	,493**	1						
<b>7. SOBRECOPROMISO</b>	15,22	3,53	,531**	-,384**	,515**	-,318	-,455**	-,280**	1					
<b>8. EDAD</b>	29,42	8,26	,001	,107	-,049	,073	,133	0,66	-,089	1				
<b>9. NÚMERO DE HIJOS</b>	1,11	1,07	-,147	,155	-,172*	,212**	,103	0,84	-,086	,245**	1			
<b>10. ANTIGUEDAD</b>	7,80	6,88	-,154	,193*	-,177*	,229**	,140	,110	-,049	,215**	,540**	1		
<b>11. AÑOS EN TURNO</b>	4,30	2,92	-,256**	,215**	-,277**	,159	,127	,249**	-,130	,046	,234**	,356**	1	
<b>12. TURNOS A LA SEMANA</b>	4,85	2,70	-,190*	0,94	-,183**	,054	,000	,162**	-,130	-,009	0,83	,116	,711**	1

\*\*p≤0,01 (bilateral)

\*p≤0,05 (bilateal)

## **7 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

Para investigadores en el área penal de nuestro país la conclusión es clara: es necesario realizar investigaciones en el área psicosocial - en particular lo referente a los niveles de estrés presentes en los funcionarios penitenciarios- y los factores que lo producen, para crear políticas y programas que mejoren la situación de estos trabajadores, disminuyendo problemas organizacionales como el ausentismo, rotación de personal y seguridad laboral, para conseguir los estándares internacionales que se exigen a los sistemas penitenciarios, permitiendo la eficacia y eficiencia de la institución (Pizarro, 2008; Castro, 2006; Dammert, 2006; Zúñiga, 2010).

Al realizar la búsqueda bibliográfica en la literatura sobre estrés laboral y funcionarios de Gendarmería, se encontró que el estrés laboral se estudia fundamentalmente a través del Burnout e instrumentos creados específicamente para este grupo de trabajadores, como por ejemplo el WSSCO (Work Stress Scale for Correccional Officers) creada por Senol – Durak y cols. (2006). Por lo que, estudiar la presencia de estrés laboral en este colectivo de trabajadores, por medio del Modelo de Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa de Siegrist (1996), fue interesante.

El grupo estudiado estuvo constituido por 152 funcionarios de Gendarmería que laboraban durante el año 2006 en el Centro de Detención Preventiva (CDP) Santiago Sur, correspondiendo al 30,4% del universo (500 funcionarios). La totalidad de los funcionarios son hombres con edades que fluctúan entre los 20 y 59 años, con un promedio de 29,4 años (d.e = 8,26 años), con una moda de 23 años y una mediana de 27 años. Del total de la muestra un 48,7% son solteros, y un 55,3% de los funcionarios tiene hijos. En relación, al nivel de estudios el 75,6% tiene sus estudios completos, de ellos el grupo más representativo fueron los funcionarios con educación media completa con un 55,3%. En un estudio realizado en Jalisco México a 1392 funcionarios penitenciarios y que utilizó como fuente teórica el Burnout para evaluar el estrés laboral, también se encontró que la mayoría de los funcionarios estudiados (50,7%) tenían estudios secundarios completos (Valdez, 2009).

El 53,9% realiza su actividad laboral como Guardia Armada en los módulos de reclusión; el 48% tiene menos de 5 años trabajando en la institución y un 72,4% trabaja

en sistema de turnos. De éstos, el 48,7% lleva más de 3 años realizando turnos y el 50% realiza más de 4 turnos semanales. Sin embargo, en esta investigación no se determinó si los turnos semanales eran consecutivos, ni tampoco cuales eran las horas reales de descanso por turno realizado. Situación que si describe Castro (2006), quien refiere que los funcionarios con labores de Centinela, Suboficiales y Comandantes de Guardia pueden llegar a más de 3 días de turno consecutivos con 6 horas reales de descanso. Lo que según este investigador se traduce en jornadas laborales maratónicas, que ponen en riesgo la seguridad de los funcionarios y la de los internos.

Por último, casi la totalidad de los funcionarios considerados en este estudio (92,1%) no ha recibido orientación psicológica en el trabajo.

Esta investigación tuvo como principal objetivo describir la presencia de estrés laboral, a través del modelo de Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa en funcionarios de Gendarmería del CDP Santiago Sur. La revisión de la literatura realizada no arrojó estudios sobre Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa en trabajadores penitenciarios, por lo que para efectos de comparar los hallazgos encontrados en esta muestra, se tuvo que recurrir a investigaciones que utilizaron otros modelos teóricos explicativos de estrés laboral y estudios de estrés laboral que utilizaron el modelo ERI en poblaciones laborales similares.

Se determinó que la prevalencia de estrés laboral, se presentaba en el 28,3% (n=43) de los funcionarios estudiados. Esta situación llama la atención debido a la baja prevalencia obtenida en esta muestra, especialmente cuando estudios sobre estrés laboral en este colectivo reportan prevalencias significativas, como en el caso de un estudio realizado por Hernández, Fernández y Ramos (2006), que encontraron que un 44% de los trabajadores penitenciarios sufrían de estrés. Sin embargo, cabe mencionar que en este caso se utilizó la escala de Burnout como método de medición. Una prevalencia menor a la encontrada en este estudio, pero que corresponde a un grupo de policías locales, fue la obtenida por López y Ayensa (2008) quienes hallaron que un 11,35% de los funcionarios de policías considerados en un estudio que involucró a 1.746 trabajadores de servicios, presentaban estrés laboral por Desequilibrio Esfuerzo – Recompensas.

Al estudiar cómo se distribuían los funcionarios con estrés laboral según sus características sociodemográficas y del puesto de trabajo, se encontró que el 60,5% de los funcionarios con estrés laboral eran menores de 27 años ( $n=26$ ); 58% ( $n=25$ ) eran solteros y el 55,8% ( $n=24$ ) no tenía hijos; el 76,7% tenía estudios completos ( $n=33$ ); el 53,5% ( $n=23$ ) trabajaba en el área de guardia armada y módulos. En este caso, investigaciones sobre estrés laboral en colectivos penitenciarios han descrito que un fuerte agente estresor son las áreas laborales con altos niveles de peligrosidad, especialmente cuando las labores son de control y vigilancia de los internos (Castle y Martin, 2006; Hernández y cols., 2006; Millson 2000). El 53,5% ( $n=23$ ); llevaba 6 o más años en la institución; el 90,7% ( $n=35$ ) no había recibido orientación psicológica en el trabajo. Por último, el 81,4% ( $n=35$ ) trabajaba en sistema de turnos, de ellos el 71% ( $n=23$ ) lo llevaba haciendo 3 o más años y el 77,4% ( $n=24$ ) realizaba 4 o más turnos a la semana.

En este estudio no se encontraron diferencias estadísticamente significativas al comparar las dimensiones del Modelo de Esfuerzo – Recompensa con las características sociodemográficas (edad, hijos, número de hijos y nivel de estudios). Pero al comparar las dimensiones del modelo con las características del puesto de trabajo, se obtuvo diferencias estadísticamente significativas entre estas variables, y la realización de turnos. Por un lado, se encontró que los funcionarios que trabajan en sistema de turnos ( $\bar{x}=14,5$ ) refieren mayor esfuerzo en el trabajo, que los funcionarios que no realizan turnos ( $\bar{x}=12,5$ ). Con una diferencia estadísticamente significativa de las medias ( $p=0,010$ ). Lo que se podría explicar por lo expuesto por Zúñiga (2010), quien explica que de acuerdo a informaciones proporcionadas por Gendarmería en lo que respecta a carga laboral, existen distintos turnos según los cargos, así por ejemplo, desde vigilante 2º a gendarme y de vigilante 1º a gendarme mayor pueden tener turnos de 1x1 (un día trabajado por 1 día libre), 2x1 (dos días trabajados por un día libre) o bien la distribución puede ser de 3x1, 4x1 ó 6x1. Lo que se traduce en jornadas maratónicas y agotadoras para algunos funcionarios, según el cargo que tengan en la institución.

En el caso de los funcionarios que no realizan turnos, se encontró que presentan una mayor puntuación media, en comparación con los que realizan turnos, en las variables de recompensa ( $p=0,019$ ); estima ( $p=0,045$ ) y estatus financiero (promoción en el trabajo y salario) ( $p=0,007$ ). Por lo que se puede deducir que el trabajar sin turnos, es

percibido por lo funcionarios como algo positivo, y es una condición que reporta más beneficios o recompensas laborales.

También existió diferencia estadísticamente significativa al comparar el sobrecompromiso con la variable de años realizando turnos. En este caso, los funcionarios que llevan trabajando menos de 3 años en turno ( $\bar{x}=16,1$ ), en comparación con los que llevan 3 o más años en sistema de turnos ( $\bar{x}=14,5$ ), presentaron una mayor puntuación media ( $p=0,022$ ). Esta situación probablemente se deba a la inexperiencia de los trabajadores con menos años desempeñándose en la institución, que también corresponden a escalafones inferiores, lo que podría genera inseguridad y necesidad de adaptación psicológica mayor para el cumplimiento de las exigencias laborales inherentes al trabajo penitenciario. Por su parte, las variables de área laboral, antigüedad, turnos semanales y orientación psicológica no presentaron diferencias estadísticamente significativas al ser comparadas con las dimensiones del modelo desequilibrio esfuerzo – recompensa.

Al indagar la existencia de asociaciones entre las variables, se encontró que el esfuerzo se asoció significativa e inversamente con la variable de años realizando turnos ( $r_s = -0,256$ ;  $p \leq 0,01$ ) y con la variable de turnos semanales ( $r_s = -0,190$ ;  $p \leq 0,05$ ). Este hallazgo genera extrañeza, ya que se esperaría que a medida que aumentan los años trabajando en turno y más aún en la semana, debería percibirse un mayor esfuerzo. Siguiendo esta premisa, Finn (2000) explica que el trabajo en turnos propicia estragos en la vida familiar y debilita el desempeño laboral de los funcionarios correccionales, debido a la fatiga e irritabilidad. Quizás se explique esta situación inversa y favorable entre el esfuerzo y los turnos en el trabajo, por el hecho de que probablemente en estos trabajadores se este cumpliendo el descanso proporcional, al número de turnos realizados.

En el caso de la variable recompensa, esta se asoció positiva y significativamente con la variable de antigüedad en el trabajo ( $r_s = 0,193$ ;  $p \leq 0,05$ ) y años realizando turnos ( $r_s = 0,215$ ;  $p \leq 0,01$ ). Específicamente la asociación encontrada entre recompensa y antigüedad condice con una investigación hecha por Morgan, Van Haveren y Pearson (2002), quienes encontraron que los funcionarios con mayor antigüedad en Centros Correccionales del Suroeste de Estados Unidos reportaban un mayor índice de logro

personal que los oficiales penitenciarios de menor antigüedad. El logro personal es una meta importante en cualquier trabajador. Esto se obtiene según el modelo esfuerzo - recompensa por el logro de seguridad en el trabajo, estima y un adecuado salario.

. También existe una asociación positiva entre la estima o apoyo con la variable número de hijos ( $r_s = 0,212$ ;  $p \leq 0,01$ ). Según esto Gottlieb (1983), refiere que uno de los niveles importantes de apoyo social lo constituyen las relaciones íntimas que provienen de aquellas personas con las que el individuo mantiene una vinculación natural más estrecha (familia, amigos, etc.), y que da lugar a un sentimiento de seguridad, compromiso y responsabilidad por su bienestar. La vinculación natural a la que se refiere Gottlieb, también se genera entre compañeros de trabajo, quienes generan apoyo y reconocimiento entre sus pares, por lo que esta premisa también podría dar cuenta de la asociación positiva y significativa encontrada entre estima y antigüedad ( $r_s = -0,229$ ;  $p \leq 0,01$ ). Por su parte, la variable de estatus financiero (promoción en el trabajo y salario) se asoció positiva y significativamente con la variable de años realizando turnos ( $r_s = -0,249$ ;  $p \leq 0,05$ ) y de turnos semanales ( $r_s = 0,162$ ;  $p \leq 0,01$ ). Por último, la variable de seguridad laboral no se asocio a ninguna de las variables estudiadas, lo que también ocurre con el sobrecompromiso.

Al estudiar las asociaciones entre la razón esfuerzo – recompensa (estrés laboral) y el resto de las variables, se encontró asociación inversa y significativa con el número de hijos ( $r_s = -0,172$ ;  $p \leq 0,05$ ) situación que podría estar produciéndose por el apoyo social que los hijos entregan a los funcionarios. En este sentido Canepa, Briones, Pérez, Vera y Juárez (2008), afirman que existe abundante evidencia de los mecanismos de apoyo social como amortiguador del estrés y la depresión. También, el estrés laboral por desequilibrio esfuerzo recompensa se asoció inversa y significativamente con la antigüedad laboral ( $r_s = -0,177$ ;  $p \leq 0,05$ ), esto coincide con lo señalado por Pizarro (2008) que realizó una revisión bibliográfica sobre estrés laboral en funcionarios penitenciarios, encontrando que a mayor experiencia penitenciaria menor es el grado de estrés en los funcionarios, ya que el factor antigüedad entrega al oficial penitenciario experiencia y un conjunto de herramientas para el manejo y resolución de situaciones de conflicto y estrés general. Esta situación también podría ser explicada por la realidad actual que presentan los funcionarios penitenciarios chilenos. Según Castro (2006) - quien realizó entrevistas a 30 Gendarmes y a miembros de la ANFUP (Asociación Nacional de Funcionarios

Penitenciarios) - se determinó que la falta de preparación en los funcionarios, genera altos grados de inseguridad y tensión, ya que sólo dura dos meses la preparación militar, luego de lo cual los postulantes son llevados a los recintos penitenciarios a realizar labores de vigilancia y control, Lo que da que la inexperiencia es un desencadenante de estrés laboral en estos trabajadores.

Finalmente, la razón esfuerzo – recompensa (estrés laboral) se asoció inversa y significativamente con la variable años realizando turnos ( $r_s = -0,277$ ;  $p \leq 0,01$ ) y con la variable turnos semanales ( $r_s = -0,183$ ;  $p \leq 0,05$ ). Aparentemente el trabajo en turnos no produce desequilibrio esfuerzo – recompensa o estrés laboral en estos trabajadores. Esta premisa coincide con lo encontrado por López y Ayensa (2008), quienes identificaron que no es en si el trabajo en turnos el que influye en el estrés laboral, sino que el sistema de turnos incluya noches.

## **8 CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

Para desarrollar las conclusiones generadas en la presente tesis, se consideraran los objetivos planteados. Al respecto, al describir a los funcionarios de gendarmería considerados en este estudio, se determinó que corresponde mayoritariamente a un hombre menor de 29 años; soltero; con hijos; que tiene cursada la educación media en forma completa; que lleva menos de 5 años en la institución; trabajando en sistema de turnos por más de 3 años, realizando 4 turnos o más a la semana en el área de Guardia Armada – Módulos y que nunca ha recibido orientación psicológica en su trabajo.

El segundo objetivo fue determinar la prevalencia de estrés laboral por Desequilibrio – Esfuerzo Recompensa, lo que permitió explorar en este colectivo laboral la presencia de estrés según un modelo relativamente nuevo, que tiene como premisas el esfuerzo laboral, las recompensas obtenidas y el sobrecompromiso que el trabajador percibe de su trabajo. En este caso se halló una prevalencia baja ( $\bar{x} = 0,90$ , d.e = 0,54) de estrés laboral, ya que sólo se presentó en el 28,3% de funcionarios de Gendarmería considerados en este estudio. Lo que significa que estos trabajadores perciben su actividad laboral como de moderados esfuerzos ( $\bar{x} = 13,99$ , d.e = 4,31), moderadas recompensas ( $\bar{x} = 38,50$ , d.e = 9,00) y moderado sobrecompromiso ( $\bar{x} = 15,22$ , d.e = 3,53).

Dándose la condición de reciprocidad en el trabajo (Siegrist, 1996). Sin embargo, resulta importante considerar la limitación que genera la representatividad de la muestra, ya que sólo alcanza al 30,4% de la población de trabajadores del CDP Santiago Sur, por lo que podría no dar cuenta de la real magnitud del problema.

Continuando con el tercer objetivo específico planteado en este estudio: “Comparar los componentes (esfuerzo, recompensa y sobrecompromiso) del modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa, las características sociodemográficas y las características del puesto de trabajo”. Se concluye que en relación a la percepción de esfuerzo, los funcionarios del CDP Santiago Sur que trabajan en sistema de turnos refieren mayor esfuerzo en el trabajo, que los funcionarios que no realizan turnos. Por su parte, los funcionarios que no realizan turnos presentan una mayor percepción de recompensa, a diferencia de los funcionarios que trabajan bajo este sistema. Al analizar cada subvariable de la recompensa, se encontró que en la dimensión de estima o apoyo, los funcionarios que no realizan turnos perciben una mayor estima en el trabajo, a diferencia de los funcionarios que realizan turnos. Finalmente, los funcionarios que no trabajan en turnos perciben un mayor estatus financiero o promoción laboral y salario, a diferencia de los funcionarios que realizan turnos. Por lo que se puede concluir que el trabajo en turnos es percibido por los funcionarios como desgastante y poco gratificante. Sin embargo, aunque las molestias que este tipo de sistema puede acarrear al trabajador se asocian significativamente con la presencia de estrés laboral, dicha asociación resultó ser inversa en este estudio.

En el caso del cuarto objetivo: “Determinar las asociaciones existentes entre el estrés laboral por desequilibrio esfuerzo – recompensa, las características sociodemográficas y las características del puesto de trabajo”. Puede señalarse, que el estrés laboral por desequilibrio esfuerzo – recompensa reportado por los funcionarios considerados en este estudio se encuentra asociado inversa y significativamente con el número de hijos. Situación que podría estar produciéndose por el apoyo social que los hijos otorgan a los funcionarios, lo que da lugar a un sentimiento de seguridad, compromiso y responsabilidad por su bienestar (Gottlieb, 1983), y por tanto ser un factor protector contra el estrés. La misma asociación se halló entre el estrés laboral y la antigüedad, lo que para investigadores en el área del estrés laboral en personal penitenciario, se explica por la seguridad que otorga la experiencia en las labores de

vigilancia y control de los reclusos. Finalmente, las variables de años realizando turnos y los turnos semanales, se asociaron también en forma inversa y significativa con el estrés laboral.

A partir del análisis y conclusiones desarrolladas en esta investigación, pueden plantearse las siguientes sugerencias:

- Resulta fundamental desarrollar investigaciones que permitan explorar, describir y analizar la presencia de estrés laboral en un porcentaje significativo de la población de funcionarios penitenciarios, no solo en número de individuos sino que también en distintos centros carcelarios, debido a que las consecuencias de tener trabajadores sometidos a fuertes tensiones laborales acarrea en ellos no sólo condiciones de salud desfavorables, sino que también afecta directamente a su entorno, sean estos los internos a su cargo o su propia familia.
- El describir las condiciones laborales en las que se desarrolla esta labor, permite entregar datos formales y objetivos que fundamentan realidades percibidas y reconocidas por la ciudadanía. Pero dando la mirada desde los funcionarios penitenciarios, y no sólo por las condiciones en las que se encuentran la mayoría de los reclusos en nuestro país. Ambos son víctimas de ambientes precarios y peligrosos, y por tanto las intervenciones y las decisiones político-administrativas deben ir encaminadas a ambos colectivos.
- Aunque la prevalencia encontrada en este estudio de estrés laboral es baja a diferencia de lo reportado en otros estudios realizados en este grupo de trabajadores. Resulta importante crear y realizar actividades encaminadas a prevenir la aparición de estrés laboral. Debido a la necesaria y difícil labor que estos funcionarios cumplen, en especial si se consideran las condiciones intramuros de los recintos penitenciarios chilenos, que para investigadores en el área penal como Pizarro, (2008); Castro, (2006); Dammert, (2006 y Zúñiga, (2010) resultan precarias y se han ido acentuando a pesar de las mejoras que se han realizado al sistema. Por tanto, dichas actividades preventivas deberían ir destinadas tanto al sistema de trabajo como al individuo.

- Si bien es cierto que la muestra utilizada en este estudio no es representativa de todo el grupo de trabajadores penitenciarios chilenos y no permite a través de sus hallazgos generalizar sus conclusiones; es una primera aproximación al problema del estrés laboral por desequilibrio esfuerzo – recompensa, lo que se espera contribuya a motivar y generar estudios que puedan profundizar en este tema, permitiendo dar un marco inicial y de referencia a investigaciones que además de describir, busquen identificar asociaciones con factores psicosociales como el apoyo social, la satisfacción vital, depresión, evaluación de riesgo psicosociales en el trabajo, inteligencia emocional, entre otros. Además de investigaciones que busquen relaciones de causalidad, lo que apoye y fundamente las decisiones de los actores involucrados en el área penal y ocupacional en pro de mejorar el sistema penitenciario chileno.

## 9 BIBLIOGRAFIA

1. Arroyo, J.M., López, J.L.& Lacal, P. (2004). *Problemas Psicológicos y Trabajo en Prisión*. Revista Española de Sanidad Penitenciaria, Vol.6,pp., 47 – 56.
2. Benyakar, Moty. *Lo Disruptivo. Amenazas individuales y colectivas: el psiquismo ante guerras, terrorismo y catástrofes sociales*. Editorial Biblio. Buenos Aires, 2006
3. Brufao, C. (1994). *Una aproximación a las enfermedades profesionales del policía*. Cuadernos de Trabajo Social. Ed. Universidad Complutense, Madrid, Nº 7, pp 251 – 263.
4. Calnan, M., Wadsworth, E., May, M., Smith, A & Wainwright, D. (2004). *Job strain, effort – reward imbalance, and stress at work: competing or complementary models?* Scand J Public Health, pp, 84 – 92.
5. Canepa, C., Briones, J.L., Pérez, C., Vera, A., y Juárez, A. (2008). *Desequilibrio esfuerzo – recompensa y estado de malestar mental en trabajadores de servicios de salud en Chile*. 2º Foro de Las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales: Estrés y Salud Mental en el Trabajo, Concepción Chile.
6. Castle, T. & Martin, J. (2006). *Occupational Hazard. Predictors of stress among jail correctional officers*. American Journal of Criminal Justice, Vol. 31, Nº 1, pp. 65 - 80.
7. Castro, A. (2006). *El impacto de las condiciones laborales de los gendarmes en los derechos fundamentales de los reclusos*. Tercer Simposio Nacional de Investigación Sobre Violencia y Delincuencia. Recuperado de: [www.cejamericas.org/doc/documentos/consideracioneslaboralesyderechos humanos2.pdf](http://www.cejamericas.org/doc/documentos/consideracioneslaboralesyderechos humanos2.pdf).
8. Consejo de Administración de la OIT, 2010. Nueva Lista de Enfermedades Profesionales. Recuperado de: [www.ilo.org/gb/GBSessions/GB307/lang es/commlid--ALL/WCMS\\_120613/index.htm#GB](http://www.ilo.org/gb/GBSessions/GB307/lang es/commlid--ALL/WCMS_120613/index.htm#GB)
9. Consejo para la Reforma Penitenciaria, 2010. Recuperado de: [www.flacso.cl/getFile.php?file=file\\_4baa2e7dcaebb.pdf](http://www.flacso.cl/getFile.php?file=file_4baa2e7dcaebb.pdf)
10. Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in Human Service Organizations*. New York: Praeger.
11. Chievenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Editorial McGraw – Hill, Santiago de Chile.
12. Chor, D., Loureiro, G., Faerstein, E., Guimarães, M., Rotenberg, L. (2008). *The Brazilian version of the effort – reward imbalance questionnaire to asses Job stress*, Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 24(1):219 – 224.

13. Dammert, L., (2006). *El Sistema Penitenciario en Chile: Desafíos para el Nuevo Modelo Público – Privado*. Documento para ser pronunciado en la Reunión de 2006 de la Asociación de Estudios Latinoamericanos. San Juan, Puerto Rico, pp, 1 – 25.
14. Davidson, J. (2001). *Sobrevivir al estrés*. Prentice Hall, España.
15. Dechiara, P., Fuerlani, L., Gutierrez, N., Kratje, P., *Efectos del cautiverio de las cárceles sobre las personas privadas de libertad*. Revista de Epistemología y Ciencias Humanas nº 161. Recuperado de:  
<http://www.resvistaepistemologi.com.ar/biblioteca/15.DECHIARA.pdf>
16. Demarchi, M.V y Muñoz, P. (2009). *Derechos humanos y sistema carcelario chileno: la afectación de los derechos del privado de libertad*. Recuperado de:  
[http://congresoconstitucional.cl/wpcontent/uploads/2010/08/dmym\\_1252890291pdf](http://congresoconstitucional.cl/wpcontent/uploads/2010/08/dmym_1252890291pdf)
17. Díaz, A., Feldman, L. (2008). *Validación preliminar del cuestionario de estrés laboral (Desbalance Efuerzo – Recompensa) en una muestra de trabajadores de la salud Venezolanos*. 2º Foro de Las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales: Estrés y Salud Mental en el Trabajo, Concepción Chile.
18. Durkheim, Émile. *Escritos Selectos*. Introducción de Anthony Giddens (trad. Ricardo Figueroa) Buenos Aires, Nueva Visión, 1993.
19. Encuesta de calidad de Vida, Chile 2006. Subsecretaría de Salud Pública, División de Planificación Sanitaria, Departamento de Epidemiología Unidad de Estudios y Vigilancia de Enfermedades No Transmisibles. Recuperado de:  
[www.redsalud.gov.cl/portal/url/item/7f2e0f67ebac1bc0e04001011e016f58.pdf](http://www.redsalud.gov.cl/portal/url/item/7f2e0f67ebac1bc0e04001011e016f58.pdf)
20. Escribà-Agüir, V. (2005). *Ambiente psicosocial y salud de los trabajadores*. Arch Prev Riesgos Labor, Vol. 5, Nº 1, pp, 6 – 9.
21. Fernández - López, J.A., Siegrist, J., Rödel, A. y Hernández – Mejía, R. (2003). *El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer*. Atención Primaria, Vol. 31, Nº 8, 524 –6. recuperado de: [www.elsevier.es](http://www.elsevier.es)
22. Fernández – López, J.A., Martín – Payo, R., Fernández – Fidango, M., y Rödel, A. (2006). Anales factorial confirmatorio de la versión española del cuestionario Effort – Reward Imbalance, de medida de estrés laboral, Atención Primaria, 38, 465 – 466.
23. Finn, P. (2000). *Adressing response to correctional officer stress: Programs and strategies*. U.S. Department of Justice
24. Foucault, M., (1975). *Vigilar y Castigar: Nacimiento de la Prisión*. 1º edición Buenos Aires: Siglo XXI. Editores Argentina, 2002 (trad. Aurelio Grazón)
25. Freudenberguer, H.J (1974). *Staff burn-out*. Journal of Social Issues, Vol. 30,pp., 159 – 165.

26. Gaines, J. & Jermier, J. (1986). *Emotional exhaustion in a High stress organization*. Academy of Management Journal, Vol. 26, pp, 567 – 583.
27. García, J.M. y Herrero, R. (2008). *Variables sociodemográficas y síndrome de burnout en una muestra multiocupacional del hospital psiquiátrico penitenciario de Sevilla*. Apuntes de Psicología, Vol. 26, N° 3, pp 459 – 477.
28. Garland, D., (1999) *Castigo y Sociedad Moderna. Un estudio de teoría social*. México: Siglo XXI (Trad. Ruíz de la Concha)
29. Gendarmería de Chile. Estadísticas 2010. [www.Gendarmeria.cl](http://www.Gendarmeria.cl)
30. Gil – Monte, P., (2003). *El Síndrome de Quemarse en el Trabajo (Síndrome de Burnout) en Profesionales de Enfermería*. Revista Eletrônica InterAção Psy, Ano 1, N° 1, pp 19-33.
31. Goffman, E. (1961), *Asylums. Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates* (trad. Española, Internados. Ensayos sobre la situación de los enfermos mentales, Amorroutu, Buenos Aires, 1970).
32. Gómez, V. y Moreno, L. (2010). *Factores psicosociales del trabajo (demanda – control y desbalance esfuerzo – recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia*. Universitas Psychologica, Vol. 9, N° 2, pp, 393 – 407.
33. Gottlieb, B. (1983). *Social support as a focus for integrative research in psychology*. American Psychologist, N° 38, pp. 278 – 287.
34. Hernández, L., Fernández, B., Ramos, F. & Contador, I. (2006). *El Síndrome de Burnout en funcionarios de vigilancia de una centro penitenciario*. Internacional Journal of Clinical and Health Psychology, Vol.6, N°3, pp 599 – 611.
35. Hernandez Sampieri R.; Fernandez – Collao C.; Baptista P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Cuarta Edición. Editorial McGraw – Hill/Interamerica Editores S.A, México D.F.
36. Hogan, N., Lambert, E., Jenkins, M & Hall, D. (2009). *The impact of job characteristics on private prison staff: why management should care*. American Journal of Criminal Justice, Vol. 34, pp 151 – 165.
37. Karasek, R. & Theorell, T.(1990). *Healthy work, stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books, 1990.
38. Keinan, G., & Maslach – Pines, A. (2007). *Stress and Burnout among prison personnel. Sources, outcomes, and intervention strategies*. Criminal Justice and Behavior, Vol. 34, No. 3, 380 – 398.
39. Kortum, E., Stavroula, L., Valdéz Bonilla, H. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo: Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional*. Recuperado de:  
[http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650\\_spa.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf)

40. Kudielka, B., Von Känel, R., Gander, M.L & Fischer, J (2004). *Effort-reward imbalance, overcommitment and sleep in a working population*. Work & Stress, Vol. 18, Nº. 2, pp, 167 - 178.
41. Li, J., Yang, W., Cheng, Y., Siegrist, J., Cho, S. (2005). *Effort – reward imbalance at work and job dissatisfaction in Chinese healthcare workers: a validation study*. In Arch Occup Environ Health, 78:198 - 204
42. Lambert, N., Hogan, L., Jiang, S & Jenkins M. (2009). *Stressors and burnout among correctional staff*. Corrections Compendium, Vol. 34, Nº 2, pp, 16 – 23.
43. López, A. y Ayensa, J.A. (2008). *Un método para anticiparse al estrés laboral: el modelo de siegrist*. Gestión Practica de Riesgos Laborales, Nº 46, pp, 52 – 59.
44. Martín, M.P., Vera, J.J., Cano M.C y Molina, C. (2004). *Nuevos restos de las políticas de salud laboral en las organizaciones de trabajo: una aproximación al estrés laboral y al burnout en clave psicosocial*. Revista Temas laborales, Nº , 75, pp 187 – 211.
45. Marreno, M.L., Aguilera, M., Aldrete, M.G. (2008). *Estrés psicosocial laboral en embarazadas del sector de salud de ciudad de La Habana, Cuba 2005 – 2006*. Rev Perú Med Exp Salud Pública. 2008; 25(2): 200-3.
46. Maslach, C & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Consulting Psychologist Press, Palo Alto California.
47. McCraty, R., Atkinson, M., Lipsenthal, L & Arguelles, L. (2009). *New Hope for Correctional Officers: An Innovative Program for Reducing Stress and Health Risks*. Appl Psychophysiol Biofeedback , Nº 34, pp 251–272.
48. Millson, W. (2000). *Predictors of Work stress among correccional officers*. Master thesis. Ottawa, ON: University Carleton.
49. Ministerio de Justicia. Estadísticas 2010. [www.MinisteriodeJusticia.cl](http://www.MinisteriodeJusticia.cl)
50. Mondaca, S. (1999). *Trabajo repetitivo y estrés*. 1º Foro ISTAS de Salud Laboral: lesiones Muculoesqueléticas.  
Recuperado de: [www.istas.ccoo.es/descargas/bajar/lforo5.pdf](http://www.istas.ccoo.es/descargas/bajar/lforo5.pdf)
51. Morgan, R., Van Haveren, R. & Pearson, C. (2002). *Correccional officer Burnout: Further analyses*. Criminal Justice and Behavior, Vol.29, Nº 2, 144-160. Orlandini, A. (1996). *El estrés*. Fondo de Cultura Económico, México
52. Nava, C., (2009). *La Obra de Michael Foucault, “Vigilar y Castigar” El Sistema Carcelario dentro de la Institución Correccional en México*. Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales.  
Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/ccss/05/cmnf.htm>
53. Niedhammer, I., Siegrist, J., Landre, M.F., Goldberg, M., Leclerc, A. (2000). *Étude des qualités psychométriques de la version française du modèle du*

54. Ostry, A., Hershler, R., Chen, L & Hertzman, C. (2004). *A longitudinal study comparing the effort – reward imbalance and demand – control models using objective measures of physician utilization*. Scand J Public Health, pp, 456-463.
55. Peña, A., Ramos, M.J., Martínez-Losa, J.F. (2002). *Valoración psicosocial mediante el uso de los modelos de estrés laboral de Demanda – Control y Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa*. Recuperado de: [www.ecofield.com.ar/archivo/blog/929.pdf](http://www.ecofield.com.ar/archivo/blog/929.pdf)
56. Pinto, M. *Fundamentos teóricos para el entendimiento de la función y vida intramuros de los Gendarmes en el Sistema Carcelario Chileno*. Recuperado de: [http://intercambios.jursoc.unlp.edu.ar/images/documentos/aportesYProducciones/R12\\_intercambios\\_gendarmes\\_sistema\\_carcelario\\_chileno.pdf](http://intercambios.jursoc.unlp.edu.ar/images/documentos/aportesYProducciones/R12_intercambios_gendarmes_sistema_carcelario_chileno.pdf)
57. Pizarro, A. (2008). *Estrés en funcionarios penitenciarios*. Revista de Estudios Criminológicos y Penitenciarios Chile. Año 2008, N° 12, pp 91 – 108.
58. Quidel, C. (2007). *Sistema penitenciario chileno: aspectos sociales y psicológicos*. Recuperado de: [www.ontogenia.cl/eventos/conaep/ponencias/SistemaPenitenciarioChileno.pdf](http://www.ontogenia.cl/eventos/conaep/ponencias/SistemaPenitenciarioChileno.pdf)
59. Quiroz, M. (2006). Proyecto de Tesis para optar al grado de Magíster en Salud Pública, Universidad de Chile “Síndrome de Burnout en Funcionarios de Gendarmería de Chile”.
60. Sandín, B. (2003). *El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales*. International Journal of Clinical and Health Psychology. Vol. 3, N° 001, pp, 141 – 157.
61. Segovia, J. *Consecuencias de la Prisionización*. Recuperado de: [http://www.juntadeandalucia.es/averroes/iedalfonso\\_romero\\_barcojo/actividades\\_tic/trabajos\\_profesorado/unidades\\_didacticas/religion/carcel/fichero-00.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/averroes/iedalfonso_romero_barcojo/actividades_tic/trabajos_profesorado/unidades_didacticas/religion/carcel/fichero-00.pdf)
62. Senol - Durak, E., Durak, M. & Gencöz, T. ( 2006). *Development of Work Stress Scale for Correccional Officers*. Journal of Occupational Rehabilitation, Vol. 16, N° 1, pp 153 – 164.
63. Siegrist, J. (1996). *Adverse health effects of high – effort/low – reward conditions*. J Occup Health Psycho. 1(1), pp 27 – 41.
64. Smith, Roman, Maureen, Dollard, Winefield y Siegrist, J. (2005). *Effort – reward imbalance at work: the effects of work stress on anger and cardiovascular diseases symptoms in a community sample*. Stress and Health, Vol. 21, pp, 113–128.
65. Sotomayor, V. y Pombar, J. A. (2005). *Un estudio sobre la incidencia del burnout entre los trabajadores del Centro Penitenciario de Huelva*. Apuntes de Psicología Colegio Oficial de Psicología, Vol. 23, N° 2, pp, 151-160.

66. Taucher, E. (1997). *Bioestadística*. Editorial Universitaria S.A. Santiago, Chile.
67. Tewksbury, R. & Higgins, G. (2006). *Prison staff and work stress: the role of organizational and emotional influences*. American Journal of Criminal Justice, Vol 30, Nº 2, pp 247 – 266.
68. Tsutsumi, A., Ishitake, T., Peter, R., Siegrist, J. & Matoba, T. (2001) *The Japanese version of the effort – reward imbalance questionnaire: a study in dental technicians*. Work and stress, Vol. 15, Nº 1, pp, 86 – 96.
69. Valdez Bonilla, H., (2009). *Detección y tratamiento del Síndrome de Burnout en el Sistema Penitenciario de Jalisco*. Revista Waxapa México, Unidad Académica de Medicina de la Universidad Autónoma de Nayarit, Vol. 1,pp., 24 – 34.
70. Van Veghel, de Jonge, Bakker y Schaufeli, (2002). *Testing global and specific indicators of rewards in the effort – reward imbalance model: does it make any difference*. European Journal of Work and Organizational Psychology, Vol. 4, pp, 403 – 421.
71. Vives, A. y Jaramillo, H. (2010). *Salud laboral en Chile*. Arch Prev Riesgos Labor, Vol.13, Nº 3, pp, 150-156.
72. Zúñiga, L. (2010). *La cárcel enferma: consecuencias para reclusos y vigilantes*. Serie de Documentos Electrónicos, Nº 4, Programa de Seguridad Ciudadana. FLACSO – Chile, pp 1 – 9.

## ANEXO 1

### ANTECEDENTES SOCIODEMOGRÁFICOS

**a. Edad**  años

**b. Estado civil:**

1. Soltero.	<input type="checkbox"/>
2. Casado.	<input type="checkbox"/>
3. Separado/anulado.	<input type="checkbox"/>
4. Conviviente	<input type="checkbox"/>
5. Viudo	<input type="checkbox"/>

**c. ¿Tiene Hijos?**

1. Si	<input type="checkbox"/>	→ ¿cuántos?	<input type="text"/>
2. No	<input type="checkbox"/>		

**d. Antigüedad:** (Complete las casillas con meses y/o años según su tiempo de trabajo en la institución)

Años  Meses

**e. Escolaridad**

1. Educación Básica Incompleta	<input type="checkbox"/>	5. Educación Técnica Incompleta	<input type="checkbox"/>
2. Educación Básica Completa	<input type="checkbox"/>	6. Educación Técnica Completa	<input type="checkbox"/>
3. Educación Media Incompleta	<input type="checkbox"/>	7. Educación Superior Incompleta	<input type="checkbox"/>
4. Educación Media Completa	<input type="checkbox"/>	8. Educación Superior Completa	<input type="checkbox"/>

**f. ¿Ha recibido orientación psicológica?**

Si

No

**g. ¿Ha realizado turnos en el último año?**

Si

No

**h. ¿Desde cuándo realiza turnos?**

1 día a 1 año	<input type="checkbox"/>
1 año a 2 años	<input type="checkbox"/>
2 años o más	<input type="checkbox"/>

**i. ¿Cuántos turnos a la semana realiza?**

1 a 2 turnos	<input type="checkbox"/>
2 a 3 turnos	<input type="checkbox"/>
3 a 4 turnos	<input type="checkbox"/>
4 o más	<input type="checkbox"/>

## SITUACION LABORAL

**Las siguientes preguntas se refieren a su ocupación actual. Por favor, marque con una cruz en qué medida cada una de las afirmaciones siguientes refleja su situación. Muchas gracias por su colaboración al contestar todas las preguntas.**

**ERI1 A menudo, debido a la cantidad de tareas que tengo trabajo a un ritmo muy apurado.**

- 1 No
- 2 Sí, pero no me afecta nada
- 3 Sí, y me afecta moderadamente
- 4 Sí, y me afecta mucho
- 5 Sí, y me afecta muchísimo

**ERI2 Me interrumpen o molestan con frecuencia en mi trabajo.**

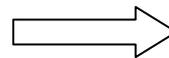
- 1 No
- 2 Sí, pero no me afecta nada
- 3 Sí, y me afecta moderadamente
- 4 Sí, y me afecta mucho
- 5 Sí, y me afecta muchísimo

**ERI3 En mi trabajo tengo mucha responsabilidad.**

- 1 No
- 2 Sí, pero no me afecta nada
- 3 Sí, y me afecta moderadamente
- 4 Sí, y me afecta mucho
- 5 Sí, y me afecta muchísimo

**ERI4 A menudo, me veo obligado a trabajar más tiempo del estipulado.**

- 1 No
- 2 Sí, pero no me afecta nada
- 3 Sí, y me afecta moderadamente
- 4 Sí, y me afecta mucho
- 5 Sí, y me afecta muchísimo



***Sigue***

## SITUACION LABORAL

**ERI5** Mi trabajo requiere mucho esfuerzo físico.

- 1 No
- 2 Sí, pero no me afecta nada
- 3 Sí, y me afecta moderadamente
- 4 Sí, y me afecta mucho
- 5 Sí, y me afecta muchísimo

**ERI6** En los últimos tiempos tengo cada vez más trabajo.

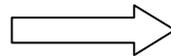
- 1 No
- 2 Sí, pero no me afecta nada
- 3 Sí, y me afecta moderadamente
- 4 Sí, y me afecta mucho
- 5 Sí, y me afecta muchísimo

**ERI7** Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.

- 1 Sí
- 2 No, pero no me afecta nada
- 3 No, y me afecta moderadamente
- 4 No, y me afecta mucho
- 5 No, y me afecta muchísimo

**ERI8** Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco.

- 1 Sí
- 2 No, pero no me afecta nada
- 3 No, y me afecta moderadamente
- 4 No, y me afecta mucho
- 5 No, y me afecta muchísimo



***Sigue***

## SITUACION LABORAL

**ERI9 En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario.**

- 1 Sí
- 2 No, pero no me afecta nada
- 3 No, y me afecta moderadamente
- 4 No, y me afecta mucho
- 5 No, y me afecta muchísimo

**ERI10 En mi trabajo me tratan injustamente.**

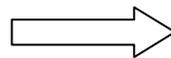
- 1 No
- 2 Sí, pero no me afecta nada
- 3 Sí, y me afecta moderadamente
- 4 Sí, y me afecta mucho
- 5 Sí, y me afecta muchísimo

**ERI11 Las oportunidades de promoción en mi trabajo son escasas.**

- 1 No
- 2 Sí, pero no me afecta nada
- 3 Sí, y me afecta moderadamente
- 4 Sí, y me afecta mucho
- 5 Sí, y me afecta muchísimo

**ERI12 Estoy padeciendo –o esperando– un empeoramiento de mis condiciones de trabajo (horario, carga laboral, salario, etc).**

- 1 No
- 2 Sí, pero no me afecta nada
- 3 Sí, y me afecta moderadamente
- 4 Sí, y me afecta mucho
- 5 Sí, y me afecta muchísimo



***Sigue***

## SITUACION LABORAL

**ERI13** Mi puesto de trabajo está en peligro.

- 1 No
- 2 Sí, pero no me afecta nada
- 3 Sí, y me afecta moderadamente
- 4 Sí, y me afecta mucho
- 5 Sí, y me afecta muchísimo

**ERI14** Teniendo en cuenta mi formación considero adecuado el puesto que desempeño.

- 1 Sí
- 2 No, pero no me afecta nada
- 3 No, y me afecta moderadamente
- 4 No, y me afecta mucho
- 5 No, y me afecta muchísimo

**ERI15** Sí pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.

- 1 Sí
- 2 No, pero no me afecta nada
- 3 No, y me afecta moderadamente
- 4 No, y me afecta mucho
- 5 No, y me afecta muchísimo

**ERI16** Sí pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, mis oportunidades de ascender me parecen adecuadas.

- 1 Sí
- 2 No, pero no me afecta nada
- 3 No, y me afecta moderadamente
- 4 No, y me afecta mucho
- 5 No, y me afecta muchísimo

**ERI17** Sí pienso en todos los esfuerzos que he realizado, mi sueldo me parece adecuado.

- 1 Sí
- 2 No, pero no me afecta nada
- 3 No, y me afecta moderadamente
- 4 No, y me afecta mucho
- 5 No, y me afecta muchísimo

Por favor, indique en qué medida está de acuerdo con las siguientes frases. Marque con una cruz o con un círculo la respuesta que mejor se ajusta a su situación personal en relación con el trabajo. Muchas gracias por contestar todas las preguntas.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
-------------------	---------------	------------	----------------

<b>OC1.</b> Siempre me falta tiempo para terminar el trabajo.	1	2	3	4
<b>OC2.</b> Muchos días me despierto con los problemas del trabajo en la cabeza.	1	2	3	4
<b>OC3.</b> Al llegar a casa me olvido fácilmente del trabajo	1	2	3	4
<b>OC4.</b> Las personas más cercanas dicen que me sacrifico demasiado por mi trabajo	1	2	3	4
<b>OC5.</b> No puedo olvidarme del trabajo, incluso por la noche estoy pensando en él	1	2	3	4
<b>OC6.</b> Cuando aplazo algo que necesariamente tenía que hacer hoy, no puedo dormir por la noche	1	2	3	4

## ANEXO 2

### COMPARACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DEL MODELO DESEQUILIBRIO ESFUERZO - RECOMPENSA, CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO DE TRABAJO

#### 1) Características sociodemográficas

	EDAD				t	p-value
	< 27 AÑOS		≥ 27 AÑOS			
	X	d.e	X	d.e		
ESFUERZO	14,2	4,27	13,87	4,37	0,356	0,723
RECOMPENSA	37,72	8,55	39,21	9,38	1,019	0,310
RAZON ESFUERZO – RECOMPENSA	0,92	0,51	0,89	0,57	0,363	0,717
ESTIMA	17,84	4,49	18,52	4,40	0,938	0,350
SEGURIDAD LABORAL	6,94	2,32	7,37	2,08	1,204	0,230
ESTATUS FINANCIERO	12,93	3,56	13,31	4,13	0,606	0,545
SOBRECOMPROMISO	15,56	3,55	14,91	3,49	1,147	0,253

p≤0,05

	HIJOS				t	p-value
	SI		NO			
	X	d.e	X	d.e		
ESFUERZO	13,67	4,57	14,38	3,96	1,000	0,319
RECOMPENSA	39,17	9,25	37,67	8,67	1,023	0,308
RAZON ESFUERZO – RECOMPENSA	0,88	0,59	0,93	0,48	0,556	0,579
ESTIMA	18,75	4,64	17,52	4,12	1,693	0,092
SEGURIDAD LABORAL	7,33	2,12	6,97	2,29	1,009	0,315
ESTATUS FINANCIERO	13,09	4,10	13,17	3,59	0,128	0,898
SOBRECOMPROMISO	14,91	3,41	15,60	3,65	1,193	0,235

p≤0,05

	Nº DE HIJOS				t	p-value
	< 2 AÑOS		≥ 2 AÑOS			
	X	d.e	X	d.e		
ESFUERZO	13,86	4,25	13,46	4,97	0,402	0,688
RECOMPENSA	39,08	8,30	39,28	10,35	0,095	0,925
RAZON ESFUERZO – RECOMPENSA	0,85	0,45	0,91	0,74	0,454	0,651
ESTIMA	18,73	4,05	18,76	5,29	0,035	0,972
SEGURIDAD LABORAL	7,42	2,09	7,23	2,18	0,410	0,683
ESTATUS FINANCIERO	12,93	3,97	13,28	4,27	0,387	0,700
SOBRECOMPROMISO	14,80	3,25	15,05	3,63	0,334	0,739

p≤0,05

	NIVEL ESDUCACIONAL				t	p-value
	EST. INCOMPLETOS		EST. INCOMPLETOS			
	X	d.e	X	d.e		
ESFUERZO	13,67	3,69	14,09	4,50	0,514	0,608
RECOMPENSA	38,91	7,21	38,37	9,53	0,319	0,750
RAZON ESFUERZO – RECOMPENSA	0,81	0,93	0,30	0,60	1,144	0,255
ESTIMA	18,43	3,47	18,13	4,72	0,358	0,721
SEGURIDAD LABORAL	7,18	2,17	7,16	2,22	0,057	0,954
ESTATUS FINANCIERO	13,29	3,43	13,07	4,01	0,298	0,766
SOBRECOMPROMISO	15,13	3,38	15,25	3,59	0,175	0,861

p≤0,05

## 2) Características del puesto de trabajo

	ANTIGUEDAD				t	p-value
	< 6 AÑOS		≥ 6 AÑOS			
	X	d.e	X	d.e		
ESFUERZO	14,06	4,13	13,92	4,50	0,205	0,837
RECOMPENSA	38,04	8,35	38,93	9,60	0,611	0,542
RAZON ESFUERZO – RECOMPENSA	0,90	0,48	0,91	0,60	0,113	0,910
ESTIMA	18,16	4,23	18,24	4,66	0,105	0,916
SEGURIDAD LABORAL	7,00	2,32	7,32	2,09	0,919	0,359
ESTATUS FINANCIERO	12,87	3,67	13,36	4,05	0,779	0,437
SOBRECOMPROMISO	15,30	3,74	15,15	3,34	0,260	0,795

p≤0,05

	ÁREA LABORAL				t	p-value
	GUARDIA ARMADA MÓDULOS		TECNICO – ADMINISTRATIVA			
	X	d.e	X	d.e		
ESFUERZO	13,81	4,16	14,20	4,50	0,544	0,587
RECOMPENSA	38,47	8,04	38,54	10,07	0,046	0,964
RAZON ESFUERZO – RECOMPENSA	0,86	0,44	0,95	0,64	0,967	0,335
ESTIMA	18,23	3,96	18,17	4,97	0,083	0,934
SEGURIDAD LABORAL	7,25	2,21	7,07	2,20	0,514	0,608
ESTATUS FINANCIERO	12,98	3,62	13,30	4,16	0,494	0,622
SOBRECOPROMISO	15,21	3,63	15,22	3,43	0,016	0,987

p≤0,05

	TURNOS SEMANALES				t	p-value
	< 4 TURNOS		≥ 4 TURNOS			
	X	d.e	X	d.e		
ESFUERZO	13,94	4,22	14,01	4,19	0,083	0,934
RECOMPENSA	38,97	7,73	38,36	9,07	0,339	0,735
RAZON ESFUERZO – RECOMPENSA	0,85	0,44	0,90	0,49	0,501	0,618
ESTIMA	18,79	4,35	18,14	4,50	0,709	0,480
SEGURIDAD LABORAL	7,35	1,87	6,96	2,30	0,871	0,386
ESTATUS FINANCIERO	12,82	3,23	13,25	3,85	0,576	0,566
SOBRECOPROMISO	15,08	3,96	15,09	3,43	0,004	0,997

p≤0,05

	ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA				t	p-value
	SI		NO			
	X	d.e	X	d.e		
ESFUERZO	13,25	5,32	14,05	4,23	0,620	0,536
RECOMPENSA	40,41	9,19	38,34	9,00	0,765	0,446
RAZON ESFUERZO – RECOMPENSA	0,80	0,50	0,91	0,55	0,670	0,504
ESTIMA	18,66	3,96	18,16	4,49	0,375	0,708
SEGURIDAD LABORAL	7,91	1,88	7,10	2,22	1,223	0,223
ESTATUS FINANCIERO	13,83	4,30	13,07	3,84	0,653	0,515
SOBRECOPROMISO	14,83	3,71	15,25	3,52	0,398	0,691

p≤0,05