



**Centros de Integración  
Juvenil, A.C.**

**Especialidad para el Tratamiento de las Adicciones  
7ta. Generación  
2010 – 2011**

**Reporte de Investigación Final**  
Para concluir el Programa Académico de la  
Especialidad para el Tratamiento de las Adicciones

**Tema:**

Burnout en personal de la clínica contra las adicciones en el Reclusorio preventivo varonil sur.

**Alumno:**

Héctor Agustín Gálvez López

**Asesor:**

Maestro David Bruno Díaz Negrete.

Firma

Ciudad de México, 29 de Marzo de 2012.

## ÍNDICE.

Resumen	1
Antecedentes	2
Relevancia del estudio	9
Planteamiento del problema	9
Objetivo General	9
Objetivos específicos	10
Justificación	10
Hipótesis	10
Metodología	10
Instrumento	13
Análisis de datos	14
Ética y confidencialidad	22
Discusión y conclusiones	23
A manera de agradecimiento	25
Notas y referencias	28
Cronograma	30
Anexo 1	31
Anexo 2	32

**BURNOUT EN PERSONAL DE LA CLÍNICA  
CONTRA LAS ADICCIONES EN EL  
RECLUSORIO PREVENTIVO VARONIL SUR.**

**ALUMNO:**

**HÉCTOR AGUSTÍN GÁLVEZ LÓPEZ.**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA.**

**ASESOR DE INVESTIGACIÓN:**

**MAESTRO DAVID BRUNO DÍAZ NEGRETE.**

**MARZO DEL 2012.**

## **RESUMEN.**

El presente trabajo tiene como finalidad acercarse a un personal y a un fenómeno poco estudiado en nuestro país: trabajadores de clínicas de adicciones en reclusorios y burnout. Se trata de un estudio inicial que pretende abrir camino a otros que complementen, ratifiquen o rectifiquen los resultados aquí obtenidos. Se da una explicación del concepto del burnout, señalando algunos de sus modelos explicativos, tanto como los autores que han añadido aspectos teóricos al síndrome. Asimismo se da una breve semblanza del origen del MBI (Maslach Burnout Inventory), el instrumento más utilizado hasta el momento para la valoración del síndrome. Se presentan resultados de algunos estudios previamente realizados con personal de salud en México y en otras partes del mundo para tener nociones de los parámetros que se manejan, y se muestran los resultados de las pruebas aplicadas al personal participante en el presente estudio. Debido a que los resultados de las pruebas contradicen lo propuesto en la hipótesis, se decidió recurrir a entrevistas. Se registran las conclusiones a las que se llegaron después de realizarlas. Por último se expone la visión del autor acerca de la investigación.

*Palabras clave: burnout, reclusorio, personal, adicciones.*

## **ABSTRACT.**

The purpose of the current work is to approach to a personnel and also to a non-deeply studied phenomenon in this country: addiction's clinics workers at prisons and burnout. It is about an initial study which intended to open the way to others that will complement, rectify or ratify the ending results. An explanation of the burnout concept will be given here, pointing out some of the explanatory models as well as those authors who have added theoretical aspects regarding the syndrome. Also a brief description of the MBI (Maslach burnout inventory) which is the most utilized instrument on the syndrome assessment until now. The results of some previously done studies made whit healthcare personnel from Mexico and healthcare personnel from other countries are presented here to have elements in order to establish parameters more common and so the results of the involved personnel in this study. Due to the results of test contradict proposed hypothesis the decision to appeal to interviews were made and the conclusions were registered. Last, the Author's point of view about the matter is shown.

*Keywords: burnout, prisons, personnel, addictions.*

## **ANTECEDENTES.**

Desde hace tiempo se han hecho investigaciones que tienen relación con los efectos de una tensión prolongada en el ser humano. Las causas y las consecuencias del estrés se tienen relativamente claras. La respuesta adaptativa del organismo a situaciones de gran presión, aunque natural, si es llevada al exceso, puede desencadenar una serie de alteraciones en el organismo que lo padece. Estas reacciones van desde las leves hasta aquellas que ponen en peligro la vida del individuo. El estrés no es el estado de alerta que el cuerpo pone en funcionamiento para afrontar una situación que puede involucrar peligro. Como ya se dijo esta es una reacción natural. El riesgo está en el sostenimiento de ese estado de alerta, es decir que sea más o menos permanente. Este conjunto de reacciones se puede presentar en personas de casi cualquier edad, independientemente de las actividades que desarrollen. Se ha investigado también acerca del estrés postraumático, que es el resultado de la exposición súbita a una situación de gran peligro para el individuo: asaltos, secuestros, violaciones, desastres naturales, etc. Otra variante es el llamado estrés laboral, que es propio de los entornos de trabajo altamente competitivos debido al conflicto entre productividad, tiempo, remuneración y otras variables.

En los últimos años se ha diferenciado una variante particular del estrés que se manifiesta en las profesiones que tienen contacto estrecho con aquellos por quienes se trabaja, el burnout. Quiceno y Vinaccia<sup>1</sup>, señalan que el estrés laboral crónico se presenta previo al desarrollo del síndrome de burnout, sobre todo en profesiones de contacto con el cliente y más específicamente en profesiones de ayuda, como médicos, psicólogos, enfermeras y otros que tienen una responsabilidad en la vida de aquellos con quienes trabajan. Las peculiaridades de este síndrome se abordarán posteriormente. Solo señalaremos aquí una diferencia básica entre el estrés y el burnout, éste último no es un proceso asociado a la fatiga sino a la desmotivación emocional y cognitiva.

Por la naturaleza de su trabajo, los profesionales que atienden a personas que padecen por la manera en que utilizan sustancias psicoactivas mantienen contacto estrecho con el objeto de sus servicios. Esto se debe, entre otras cosas a que es necesario establecer mecanismos personalizados para cada usuario, a partir de su historial de consumo, y sus características intrínsecas. Además de mantenerse informado de los avances y retrocesos durante el proceso. El seguimiento necesario en las distintas etapas del proceso del cambio facilita la interrelación profesional de salud-usuario.

Dentro de los reclusorios del Distrito Federal, a partir de la creación de la primera clínica contra las adicciones, se tiene personal en contacto con internos usuarios

de sustancias. En mayor o menor medida el involucramiento con la población para la que se trabaja puede derivar en burnout. Debido a que un centro de administración de justicia, en donde personas privadas de su libertad por haber cometido faltas en contra de la sociedad, conviven con trabajadores puede entenderse como un lugar en el que el estrés laboral crónico sea común, y a que éste según citamos anteriormente es predecesor del burnout, se decidió proponer el presente estudio en un afán por conocer los niveles del síndrome que el personal de las clínicas presenta.

### **Historia y definiciones del burnout.**

El síndrome de burnout es un padecimiento que consiste en la presencia de una respuesta prolongada al estrés en el organismo ante los factores tensionantes emocionales e interpersonales que se presentan en los trabajos en los que se tiene un contacto continuo y estrecho con personas. En 1976, Maslach<sup>ii</sup>, en un congreso de la Asociación Psicológica Americana lo establece como integrado por tres áreas que son agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Una idea de baja realización personal, es decir de la carencia de resultados positivos en el trabajo, es lo que caracteriza la primera sub-escala. Falta de energía, tanto para desempeñar las labores profesionales como para las restantes ocupaciones de la vida diaria y carencia de recursos a nivel afectivo, se manifiestan en la segunda sub-escala, agotamiento emocional. Por último, el trato indiferente hacia las personas a quienes se atiende, respuestas que pueden ir de la frialdad a la hostilidad y la agresión se miden en la tercera sub-escala, conocida como despersonalización.

La primera descripción sobre este fenómeno data de 1969. H. B. Bradley lo utiliza como una metáfora de un problema psicosocial presente en oficiales de policía de libertad condicional. El término Burnout en psicología fue acuñado por Herbert Freudenberger en *Staff burnout* de 1974, probablemente basado en la novela *A burnout case*, de Graham Green en la cual se describe al protagonista sufriendo el síndrome. Posteriormente, en una obra de 1980 Freudenberger indica que este síndrome involucra: "...deterioro y cansancio excesivo progresivo, unido a una reducción drástica de energía (...) acompañado a menudo de una pérdida de motivación (...) que a lo largo del tiempo afecta las actitudes, modales y el comportamiento general"<sup>iii</sup>.

El también llamado síndrome de desgaste profesional no se encuentra reconocido en el DSM IV, aunque la CIE-10<sup>iv</sup> lo menciona brevemente dentro del apartado asociado a “problemas relacionados con dificultades en el modo de vida”. Este síndrome es un constructo del que se pueden desprender un sinnúmero de interpretaciones, de la misma manera esto deriva en la aparición de diferentes modelos explicativos. Chernis (1980) propone que se trata de un desarrollo continuo y fluctuante; Cox y Mackay (1981) explican que existe una diferencia en el concepto si se conceptualiza como estímulo, respuesta, percepción o transacción; Brill, 1984<sup>v</sup> propone la siguiente definición: “es un estado disfuncional relacionado con el trabajo, en una persona que no padece alteración mental mayor (...) es el malestar relacionado con un salario insuficiente, con las dificultades físicas, con la incompetencia por falta de conocimientos”; Etzion, 1987 lo describe como un proceso latente, solapado y silencioso, pero con una aparición repentina e inesperada; Pines y Aronson, 1988 lo amplían para abarcar no solo profesiones de ayuda indicando que se produce por la involucración crónica en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes; Peiró, 1993 propone un esquema con seis variables (ambientales, características personales, experiencia subjetiva, respuestas del individuo, resultado de las experiencias y consecuencias del estrés); Leiter, 1992, hace una separación entre el estrés laboral y el propio burnout, definiéndolo como “una crisis de autoeficacia”; Nagy y Nagy, 1992 señalan que el término se ha popularizado tanto que quizá se ha perdido su origen; Moreno y Oliver, 1993, dan un indicio importante de la manera de prevenir o tratar el burnout, al hablar de afrontamiento, término que retomaremos más adelante en este trabajo. Para efectos prácticos, tomaremos la definición que dan Quiceno y Vinaccia<sup>vi</sup>, citando a Farber (1983), ya que incluye las características que se pretenden elucidar en la presente investigación:

El burnout es un síndrome relacionado con el trabajo. Surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. Sucede con frecuencia entre los profesionales que trabajan cara a cara con clientes necesitados o problemáticos. Se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del autoconcepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por otros síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima.

En 1981 Maslach<sup>vii</sup> junto a otros investigadores crean el Maslach Burnout Inventory (MBI), primer instrumento que realiza mediciones en los tres campos señalados como integrantes del síndrome. Pese a que a partir de entonces han surgido numerosos instrumentos para medir ya sea síntomas específicos o grupos

laborales definidos, el MBI sigue siendo el instrumento más utilizado en la medición del burnout. En el 2002 Gil-Monte<sup>viii</sup> valida la adaptación al español del MBI, como se observa en la siguiente tabla:

Estadísticos descriptivos, valores de fiabilidad alfa de Cronbach y valores de correlación para las escalas del MBI									
	<i>M</i>		<i>Dt</i>		$\alpha$		<b>PA</b>	<b>EE</b>	<b>D</b>
PA	36.39	<i>34.58</i>	6.88	<i>7.11</i>	.72	.71	–	-.22*	-.26*
EE	20.34	<i>20.99</i>	11.03	<i>10.75</i>	.87	.90	-.29*	–	.52*
D	6.04	<i>8.73</i>	5.18	<i>5.89</i>	.57	.79	-.28*	.44*	–

*Nota 1.* PA: Realización personal en el trabajo, EE: Agotamiento emocional, D: Despersonalización.  
*Nota 2.* Valores en cursiva situados a la derecha de las columnas y correlaciones sobre la diagonal corresponden al manual (Maslach y Jackson, 1986).  
 \*P menor del .001

Llegando a la siguiente conclusión “la adaptación al castellano del MBI reúne los suficientes requisitos de validez factorial y consistencia interna como para ser empleados en la estimación del síndrome de quemarse por el trabajo en nuestro contexto sociocultural”.

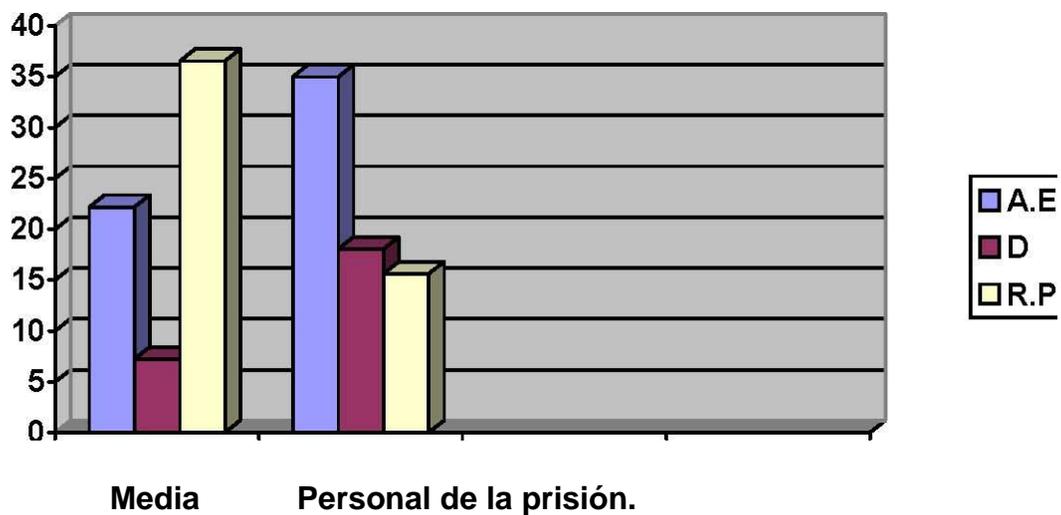
### Investigaciones sobre burnout.

La mayor cantidad de investigaciones sobre el burnout se han realizado en personal hospitalario: médicos en sus distintas especialidades y de enfermería, debido precisamente a que una de las características del síndrome es la relación estrecha trabajador-cliente.

En un estudio realizado en un hospital de la Ciudad de la Habana, Cuba<sup>ix</sup> en la que se investigó a tres distintos tipos de trabajadores (Enfermeros, especialistas en medicina interna y especialistas en cirugía) se encontraron altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización en los tres grupos de trabajadores, variando únicamente el apartado de realización profesional, en la que los internistas puntuaron alto, a diferencia de cirujanos y enfermeros.

Se analizaron otros estudios en personal médico y de enfermería en México<sup>x</sup> y Colombia, en donde se reportan resultados similares a los encontrados en el estudio cubano.

Se realizó una investigación con personal de prisiones en Villabona, Asturias, España, en enero del 2005<sup>xi</sup>, del cual se resumen los resultados en el siguiente cuadro comparativo, en el que se aprecian los valores medios obtenidos en el estudio y los niveles medios de referencia de personal como profesores, agentes del orden, de atención geriátrica, etc., obtenidos en investigaciones anteriores en la propia España.



Es de resaltar la disparidad en los resultados obtenidos en ambas poblaciones. Los componentes de agotamiento emocional y despersonalización se elevan al doble y casi el triple respectivamente, mientras que la realización profesional de los empleados de la prisión no alcanza la mitad del promedio de los otros estudios realizados. Recordemos que puntuaciones altas en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera nos indican la presencia del burnout.

En un interesante estudio citado por Valdez Bonilla<sup>xii</sup> se menciona la aplicación de un instrumento al personal del sistema penitenciario de Jalisco. Se hace referencia a la culpa como un componente añadido a los tres descritos por Maslach, sugiriéndose que se presenta en aquellos que trabajan específicamente en la administración de justicia, en contacto con internos. Describe estudios llevados a cabo con personal de prisiones en diferentes partes del mundo, sin aclarar los resultados obtenidos. Mientras que los resultados que se sugiere fueron obtenidos entre el personal de Jalisco contradicen en gran medida lo hasta el momento encontrado en otras investigaciones consultadas. En la obra de Valdez Bonilla se

cita que “La prevalencia del síndrome de burnout finalmente no se encontró más que en el 4% de la población estudiada”<sup>xiii</sup>. En otra parte de la misma obra se encuentra lo que pudiera ser una explicación del resultado obtenido: “Una persona desarrolla el síndrome cuando la tarea le es significativa y ha puesto todos sus recursos en función de realizarla”<sup>xiv</sup>. El conflicto, a decir de algunos teóricos se da no por la puesta en juego o no de los recursos del trabajador, sino por los resultados que se obtienen a partir de tales esfuerzos. De acuerdo con la investigación citada, entonces es probable que al personal estudiado no le sea significativa la labor que realiza.

### **Programa contra las adicciones en el reclusorio Sur.**

El reclusorio Sur tiene una extensión aproximada de 22,000 m<sup>2</sup>. Fue fundado en 1979. Originalmente su capacidad era para 1,422 internos aunque modificaciones posteriores le permitieron aumentar su aforo a 3,656<sup>xv</sup>. Paulatinamente el número de internos ha sobrepasado la capacidad instalada del edificio. Al día 11 de diciembre del 2011 se cuenta con una población total de 8,652<sup>xvi</sup> internos.

Ante la necesidad de dotar a los internos consumidores de sustancias psicoactivas de elementos para su rehabilitación se crea en el 2002, el programa “Cambio de actitudes en el consumo de drogas”, pionero en su tipo en el sistema penitenciario del Distrito Federal. A partir de ese año, con modificaciones y adaptaciones, se ha venido trabajando con las personas privadas de su libertad que buscan modificar la relación que han tenido con las sustancias adictivas. Este programa se lleva a cabo en el dormitorio 2 de la institución, bajo el modelo de Comunidad terapéutica, es decir, los internos participantes realizan todas sus actividades (escolares, terapéuticas, de grupos auxiliares, comisiones laborales y otras) dentro del propio dormitorio, por lo que no es necesario que salgan de éste. Incluso la visita familiar se lleva a cabo en las instalaciones del dormitorio. Esta es un área relativamente aislada del resto de la población, lo que es de gran importancia para evitar el contacto con internos del resto del reclusorio que continúan consumiendo.

El personal que labora en esta clínica se integra por profesionistas de diversas áreas. Son en total quince personas distribuidas de la siguiente manera: once laboran en turnos de 24 por 48 horas, 3 en turno “A”, cuatro en el “B” y cuatro en el “C”, relevándose a las 9:00 horas de cada día, por lo que siempre se cuenta con personal dentro del dormitorio. Los restantes cuatro trabajadores acuden de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 18:00 horas. El personal consta de ocho mujeres y siete hombres. La experiencia de trabajo varía de pocos meses a trece años en

el sistema penitenciario. Las profesiones de los trabajadores son psicología, trabajo social y derecho, todos cuentan con carrera universitaria terminada.

Las labores que éste personal realiza son diversas, de acuerdo a fechas y calendarización de actividades. Las más relevantes y de carácter más o menos permanente son: terapias individuales y grupales, impartición de cursos de varias materias, intervenciones breves, supervisiones a las actividades cotidianas del dormitorio, organización de juntas de trabajo y asambleas comunitarias<sup>xvii</sup>.

### **Estrategias de afrontamiento.**

Es necesario también establecer que el personal que se dedica al trato con pacientes o clientes con los que se desarrolla una relación estrecha emplea en mayor o menor medida, con distintos niveles de éxito mecanismos cognitivos y conductuales cuyo propósito es un adecuado manejo del estrés que posibilite que se minimicen las presiones que de manera interna o externa se enfrentan en el quehacer diario.

De la oposición entre factores estresantes y estrategias de afrontamiento también se ha teorizado<sup>xviii</sup>. Las características que permiten a un trabajador llevar a cabo sus tareas sin sufrir el burnout ha posibilitado la creación de nuevos paradigmas en lo que a salud mental se refiere.

Un constructo teórico opuesto al burnout es el *engagement*<sup>xix</sup>, que se define como efecto positivo en o por el trabajo, que incluye dedicación, absorción y vigor. El vigor se caracteriza por altos niveles de energía mientras se trabaja, de persistencia y de un fuerte deseo de esforzarse. La absorción se caracteriza por una actitud de estar plenamente concentrado y feliz al trabajar, mientras se tiene la sensación de que el tiempo pasa volando y se deja llevar por su actividad. La dedicación se manifiesta por altos niveles de significado, de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto relacionados con el trabajo que se realiza.

## **RELEVANCIA.**

Las personas privadas de su libertad son a menudo objeto de curiosidad de gran parte de la sociedad. Sobre ellos se escriben libros, se realizan investigaciones, se crean narraciones, incluso se hacen películas contando distintos hechos de sus vidas. La cárcel, para aquellos que no la conocen, encierra misterios que son fuente de relatos terroríficos o de sublimes actos de heroísmo. Entre estas poco se sabe y poco se dice del consumo de drogas.

Los internos consumidores de sustancias adictivas en los reclusorios de Distrito Federal, hasta hace relativamente poco tiempo no tenían mecanismos que los ayudaran a modificar sus conductas. Esto cambió a raíz de que en 2002 se inicia en el Reclusorio Sur el programa “Cambio de actitudes en el consumo de drogas”, que a partir de entonces, con distintas modificaciones y adecuaciones ha venido operando, impactando ya a cerca de 3000 internos, sólo en éste centro.

Si de estos internos y de estas historias se sabe poco, aún menos se conoce de la gente que está detrás de los programas. Los trabajadores que están dentro de las clínicas de adicciones tienen poco reconocimiento a la importante labor que desempeñan. Para la elaboración de la presente investigación no se encontraron referencias acerca de estudios sobre personal que labora en centros penitenciarios y trabaja con internos que intentan modificar el consumo de sustancias.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

¿Cuál es el nivel de burnout que presentan los trabajadores de la clínica contra las adicciones en el reclusorio sur presentan el síndrome de burnout?

## **OBJETIVO GENERAL:**

Identificar la presencia de burnout en el personal de las clínicas contra las adicciones en el Reclusorio Preventivo varonil Sur con el propósito de plantear estrategias de intervención.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Determinar si los niveles de las subescalas del burnout de los participantes están por encima o por debajo de los encontrados en personal de salud en otras investigaciones.
- Conocer estrategias de afrontamiento que los trabajadores emplean para un adecuado manejo de la tensión.
- Reafirmar a los participantes los riesgos que implica la labor que desempeñan, involucrándolos en su propia protección.
- A partir de las conclusiones del trabajo diseñar programas que permitan un manejo adecuado de las presiones que implica el laborar en un medio penitenciario.

### **JUSTIFICACIÓN.**

Es importante iniciar el estudio de este personal cuya labor es doblemente exigida: por una parte trabajar con personas consideradas antisociales, en condiciones de encierro, estar encerrados ellos mismos durante la realización de su labor y por otra parte, tratar de lograr la empatía necesaria para el adecuado desenvolvimiento de su labor. Estas condiciones, de las cuales se derivan muchas otras, hacen particularmente interesante la investigación.

### **HIPÓTESIS:**

Todo el personal que trabaja en la clínica contra las adicciones en el Reclusorio preventivo varonil sur del Distrito Federal presenta burnout.

### **METODOLOGÍA:**

Se trató de un estudio cuali-cuantitativo, de tipo transversal, en el cual se aplicó la prueba IBM (Inventario de burnout de Maslach, MBI, por sus siglas en inglés) a todo el personal que integra el programa “Cambio de actitudes en el consumo de drogas” del Reclusorio Preventivo varonil Sur, del Distrito Federal, y que estuvo de acuerdo en participar en la investigación. El criterio de inclusión fue: trabajador de la clínica contra las adicciones en el reclusorio sur del Distrito Federal. El único

criterio de exclusión fue la negativa a participar en la investigación. La prueba fue auto-administrada. Se aplicaron once pruebas. El total del personal es de quince integrantes.

El IBM es el instrumento de medida más ampliamente utilizado para el estudio del síndrome, así como el que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones. Es un cuestionario formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. La factorización de los 22 ítems arroja 3 factores que se han denominado agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

La subescala de agotamiento emocional (AE) está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo; la subescala de despersonalización (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención; y la subescala de realización personal en el trabajo (RP) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

A continuación la tabla de valores de referencia de la prueba IBM<sup>xx</sup>:

	NIVELES		
	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	≤ 18	19 - 26	≥ 27
Despersonalización	≤ 5	6 - 9	≥ 10
Realización personal	≤ 33	34 - 39	≥ 40

Se analizaron los resultados de las pruebas aplicadas según la propia escala de la prueba. La IBM considera tres subescalas que son agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional. Puntuaciones altas en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera dan como resultado burnout.

En cuanto al resultado, tanto el constructo de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los encuestados son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala.

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría “alto”, entre el percentil 75 y el 25 en la categoría “medio” y por debajo del percentil 25 en la categoría “bajo”.

Ante la disparidad entre los resultados encontrados y los presentados en las investigaciones que se mencionaron, se propone la idea de realizar entrevistas semiestructuradas con guía temática aplicada flexiblemente, con el fin hacer un acercamiento cualitativo a condiciones que permitieran comprender los hallazgos de la encuesta. Los contenidos temáticos incorporados originalmente en esta guía fueron a) ¿Qué hago para mantener la energía? b) ¿Qué me ayuda a entender los problemas de los demás? c) ¿Qué me satisface de mi trabajo? d) ¿Qué me produce el trabajar en contacto directo con personas? e) ¿Cómo protejo mi estabilidad emocional? f) ¿Qué cambiaría de mi trabajo?

Se obtuvo el consentimiento por escrito de cinco de los participantes para ser entrevistados. Las entrevistas fueron audiograbadas y posteriormente transcritas. Se aplicó un método de análisis de contenido, estableciendo códigos y grupos de códigos de las respuestas obtenidas. A partir de esto, la discusión de materiales se orientó en función de la propia implicación del autor de este trabajo, intentando, en todo momento, articular el análisis con la búsqueda de líneas de reflexión útiles para el trabajo en el programa “Cambio de actitudes en el consumo de drogas” del Reclusorio Preventivo Varonil Sur.

## INSTRUMENTO.

<b>Inventario de Maslach.</b>						
Fecha _____ Edad _____ Sexo _____ Edo. Civil _____ No. De hijos _____						
Antigüedad en el empleo: _____						
Instrucciones: Responde poniendo en el paréntesis el número de la opción que refleje tu situación personal.						
<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
Nunca	Alguna vez al año o menos	Alguna vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado ( )						
2. Al final de la jornada me siento agotado ( )						
3. Me encuentro cansado por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo ( )						
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan las personas a las que presto un servicio profesional ( )						
5. Creo que trato a algunas personas a quienes doy servicio como si fueran objetos ( )						
6. Trabajar todos los días prestando servicios a otras personas es agotador para mí ( )						
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan las personas a quienes doy un servicio ( )						
8. Me siento "quemado" por el trabajo ( )						
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros ( )						
10. Creo que tengo un comportamiento más insensible desde que hago este trabajo ( )						
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente ( )						
12. Me encuentro con mucha vitalidad ( )						
13. Me siento frustrado por mi trabajo ( )						
14. Siento que estoy trabajando demasiado ( )						
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunas de las personas a las que tengo que atender ( )						
16. Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés ( )						
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada con las personas a quienes presto servicios ( )						
18. Me siento animado después de trabajar junto con las personas a quienes atiendo ( )						
19. En este trabajo he realizado muchas cosas que valen la pena ( )						
20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades ( )						
21. Siento que sé tratar en forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo ( )						
22. Siento que las personas a las que ayudo me culpan de algunos de sus problemas ( )						

## ANÁLISIS DE DATOS.

Los datos que se obtuvieron fueron evaluados según los parámetros que se describieron anteriormente, resultando lo siguiente:

En la subescala de Agotamiento emocional (A. E.):

Nivel	No. Personal	%
Bajo 0-18	8	73%
Medio 19-26	2	18%
Alto 27-54	1	9%
Totales	11	100%

Obteniéndose como máxima 29 y como mínima 2. Este indicador nos habla de la falta de energía para enfrentarnos a los desafíos del trabajo. Esta fue la única subescala en la que se presentó una puntuación que indicaría la presencia del burnout, en uno solo de los participantes, sin embargo, como se verá más adelante, no se reúnen los criterios al tomar en cuenta la totalidad de las puntuaciones. Los resultados obtenidos se encuentran también muy por debajo de todas las investigaciones que se revisaron para este estudio. Lo encontrado nos habla de que existe una cantidad importante de energía en los trabajadores y que debería posibilitar que las actividades se realicen más que adecuadamente.

En la subescala Despersonalización (D):

Nivel	No. Personal	%
Bajo 0-5	9	82%
Medio 6-9	2	18%
Alto 10-30	0	0%
Totales	11	100%

Obteniéndose como máxima 6 y como mínima 0. Nuevamente se encuentran puntuaciones bajas en esta subescala. La despersonalización se manifiesta en el trato indiferente, hostil o incluso agresivo con las personas a quienes se pretende ayudar. No se encuentra ninguna puntuación que alcance el nivel superior. Hablaríamos entonces de un alto nivel de empatía, de comprensión de los problemas del otro, lo cual es de suma importancia cuando de adicciones y adictos se trata. El humano como ser falible, que puede ser entendido por otros humanos igualmente falibles.

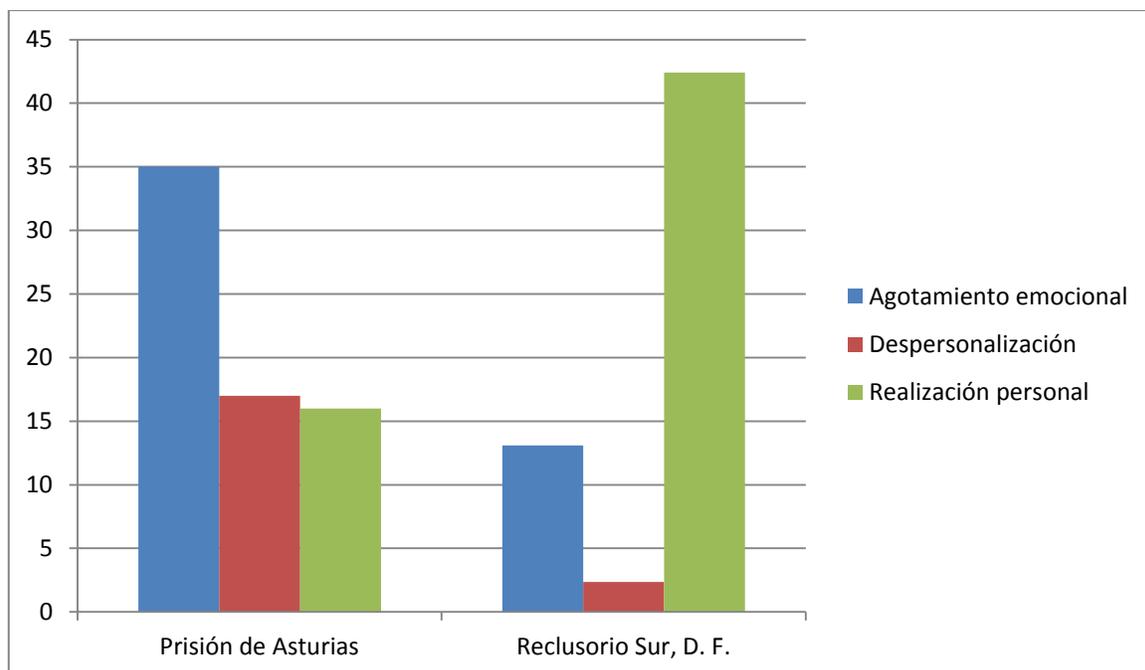
En la subescala Realización personal (R. P.):

Nivel	No. Personal	%
Bajo 0-33	1	11%
Medio 34-39	2	22%
Alto 40-48	8	67%
Totales	11	100%

Obteniéndose como máxima 48 y como mínima 32. Desde un punto de vista personal este es el indicador más importante para la lectura del burnout. Se puede estar cansado y eventualmente dar un trato no todo lo profesional que se esperaría, pero la satisfacción por el trabajo que se realiza compensa ambas deficiencias. Esta idea la será retomada más adelante.

Todos los porcentajes fueron cerrados en números enteros.

Como se ve en los cuadros realizados, los valores en las subescalas difieren totalmente de lo reportado hasta el momento en distintos estudios de los que se analizaron para la realización del presente. Para ilustrar lo señalado se presenta el siguiente cuadro:



Comparación entre el estudio de Asturias<sup>xxi</sup> y el del personal del Reclusorio Sur del Distrito Federal.

Resulta muy significativa la diferencia entre los resultados de ambos estudios. El agotamiento emocional promedio en el personal evaluado es poco más de la tercera parte del estudio español. En las restantes áreas la desigualdad es aún mayor. La despersonalización es prácticamente inexistente, y la media de realización profesional alcanza el rango de alto en la escala del IBM. Estos números nos dan la idea de un desempeño laboral excelente, gran compromiso con el trabajo y altos niveles de vigor.

**De acuerdo con los criterios para evaluar el burnout, ninguno de los participantes del estudio reúne los niveles que se toman en cuenta para determinar la presencia del síndrome.**

Una vez tomada la decisión de realizar entrevistas y después de transcribir y analizarlas, se reúnen las principales ideas en doce apartados, los cuales a su vez se resumen en cuatro grandes grupos que a continuación se describen.

Entorno laboral. En este grupo se encuentran temas tales como equipo de trabajo, remuneración económica y una característica particular del reclusorio sur: la presencia de internos con diagnósticos psiquiátricos en el dormitorio donde se lleva a cabo el programa contra las adicciones y que no participan del mismo.

Las características individuales de los trabajadores integran el segundo gran grupo que se compone de prisionalización (se describe más adelante), somatización y personalidad.

En tercer lugar se han agrupado las características que dan origen al burnout, desgaste emocional, realización profesional y despersonalización.

Por último se reúnen las estrategias que han a nuestro parecer han posibilitado que en ninguno de los participantes se reporte la presencia del síndrome, como el entorno familiar, la capacidad de evasión y actividades de protección física y emocional. Un punto de suma importancia entre éstos es el apego al trabajo.

Se reproducen a continuación las frases que apoyan cada uno de los apartados anteriores, en ningún caso se especifica quien emite la frase, en razón de la confidencialidad. De las relaciones entre estos grupos, las influencias recíprocas, las asociaciones y contradicciones hablaremos más adelante.

El trabajo en grupo ha sido ampliamente estudiado. De una correcta cooperación depende tanto la consecución del objetivo como el sentido de pertenencia al grupo. Entre las frases más significativas que se pronunciaron en este sentido están: “A veces el mayor conflicto es con mis compañeros, porque no trabajamos en equipo”; “Estamos muy divididos como equipo de trabajo y nos ponemos

muchas trabas a nosotros mismos”; “Es muy desgastante el que todos anden viendo el trabajo del otro, pero no ven su trabajo personal”; “Antes yo hacía más cosas, pero ahora ya no hago nada, porque ya nadie hace y si nadie hace, yo porque voy a hacer”. Da la impresión de que cada uno tiene sus propios intereses, su propia concepción del trabajo, como si se trabajara en solitario, siguiendo solo nuestras ideas. Por otra parte, se actúa por reflejo: si ellos hacen, yo hago, si no hacen no hago. Se delega la propia responsabilidad en lugar de asumir el control sobre lo que se hace. La falta de apoyo de los similares hace que se desgaste el entusiasmo por el trabajo: quien debería ser aliado se ha transformado en enemigo. También se percibe como desmotivante la falta de solidaridad del equipo, el tener la impresión de estar realizando esfuerzos que no se sienten acompañados. En algún lugar, en algún momento este dejar de hacer cosas comenzó y en lugar de detenerse se extendió. No sólo eso, pareciera que se mantiene vigilancia sobre los actos ajenos.

La remuneración económica es sin duda un tema central en la satisfacción laboral. Es una forma de reconocimiento a la calidad de realización del trabajo. “La cuestión económica nos está rebasando”; “Lo que ganamos está afectando, eso me conflictúa demasiado y da al traste con mi trabajo”; “No estoy haciendo todo el trabajo que debería de hacer, porque no me pagan como tal”. Es útil preguntarse si ésta es una cuestión extensiva a otros empleos, dado el pobre crecimiento de la economía nacional. También aquí se aprecia que se está a la expectativa de lo exterior: si se me paga más, trabajo más. La preocupación por la manutención de los seres queridos es absolutamente legítima. Si ésta preocupación es mayor que el deseo de realizar correctamente el trabajo, la calidad de éste último se demeritará notoriamente. Y con ello desde luego, el deseo de hacer aún más de aquello por lo que se percibe un salario.

De acuerdo a lineamientos establecidos en la Subsecretaría del Sistema Penitenciario del Distrito Federal a las personas con diagnósticos de trastornos psiquiátricos se les debe tener en un entorno controlado y protegido. Debido a carencias de espacio y a otras particularidades del reclusorio Sur, ese entorno se encuentra en el mismo dormitorio donde se lleva a cabo el programa contra las adicciones. Esto ha ocasionado conflictos de distintas magnitudes. “Estamos trabajando en una bomba de tiempo”; “Cuando los psiquiátricos se meten a hacer cosas me da un coraje...”; “Me gustaría que quitaran el área de psiquiatría”. Ciertamente es una condición particular de este programa en el Reclusorio Sur. También es cierto que pocos de los participantes mencionaron el hecho. Pero si el tema surgió en más de una ocasión es porque se le considera importante. Es un factor que se debe tomar en cuenta dentro del propio contexto de este centro de trabajo. Un elemento básico para que el trabajador cumpla sus funciones es el

sentirse en un ambiente seguro. El tener la percepción de que algo puede estallar en cualquier momento no es saludable para nadie. Una labor que se realiza bajo esas circunstancias no tendrá la mejor conclusión.

La prisionalización es un fenómeno muy conocido en los ámbitos penitenciarios. Implica la adopción de patrones y estilos propios de la prisión por parte de aquellos que se van incorporando al ambiente. Es un fenómeno adaptativo que permite el reconocimiento de los integrantes de un mismo grupo. Para los trabajadores de prisiones implica el uso de lenguaje, conductas y normas propias del lugar de trabajo para utilizarlos fuera de su contexto original, con la familia, amigos, etc. “A veces me doy cuenta de que hablo como ellos, se te pega y no te das cuenta”; “Trato de que no sea así, pero esto te envuelve”; “No distingo la forma como me conduzco dentro y como me conduzco fuera”. La prisionalización, como ya se dijo es una forma de adaptación al medio. Si el repetir palabras o imitar conductas de uso común en internos ayuda a un mejor entendimiento de éstos, puede ser de utilidad y permitiría que los esfuerzos que se realizan en pro de tales internos rindan mejores frutos. Es importante entender que la mimetización se debe dejar en el lugar donde le corresponde. De otra manera se convierte en un fenómeno desadaptativo.

El cuerpo es escenario de los conflictos psíquicos. La somatización es la factura que paga el cuerpo por la tensión que se acumula y no se descarga. “Me siento agotado”, “Me limito porque me siento cansada”; “En la parte física me ha afectado, he estado muy mal”; “Siento que con cualquier cosa exploto y luego me duele la cabeza”. El cuerpo nos avisa que algo no está funcionando bien. ¿Qué se le responde al cuerpo cuando éste habla? ¿Cómo se puede trabajar bien si el lenguaje del cuerpo es de agotamiento, cansancio y dolor? Nuestra principal herramienta de trabajo es naturalmente el cuerpo. Si trabajamos con una herramienta gastada los resultados serán pobres. Si no damos mantenimiento a aquello de lo que nos valemos nos pondremos en peligro de que necesite una reparación profunda.

La personalidad. Esa suma de factores que nos vuelve únicos. La lente a través de la cual vemos e interpretamos el mundo. Debido a ella las personas interpretamos de distinta manera un mismo suceso. “Me gusta más ver lo positivo que lo negativo”; “Si soy desorganizado, y hasta con ellos he estado fallando”; “Me gustaría que me reconocieran por el trabajo que yo hago como profesional que soy”; “No veo lo negativo en un compañero porque soy el que más defectos tiene”; “A lo mejor esa apatía que me llegó...”; “Me exijo demasiado y luego no cumplo con lo que me estoy exigiendo”; “Jamás he consumido sustancias”; “Me gustaría

poder controlar mi vida”; “Siento ansiedad de tocar en ellos algunas cuestiones que yo no pudiera manejar”; “He tratado de ser responsable en eso”. Se habla de la apatía como de una enfermedad de origen desconocido. Por otro lado, se aceptan los errores propios antes de tratar de hacérselos ver a los demás. La ansiedad que nos produce lo desconocido, especialmente cuando lo desconocido proviene de las personas y sus emociones. La manera en que nos describimos habla de nosotros mismos. Nuestros significantes son nuestros significados. No es un trabajo sencillo conocerse a uno mismo. Pero de esto depende en gran medida el que nuestros propios rasgos aumenten o disminuyan el interés con el que se cumplen las labores. Si uno mismo se exige demasiado y la exigencia no cumplida termina siendo conflictiva sería importante hacer algo con esa parte de la personalidad.

Llegamos ahora a las frases que tienen que ver con el tema central del estudio. Comenzando con el desgaste emocional. “Yo creo que poco a poco se va haciendo ese desgaste”; “Trabajar tantas horas en este ambiente, siento que es demasiado” ; “Le doy demasiada importancia al apoyo que no tenemos”; “A lo mejor ya lo vemos como una rutina”; “Eso de enterarte de tantos problemas me ha desgastado”; “Todos teníamos esa buena disposición cuando entramos, aunque después de unos años se nos olvida”; “De repente surgen cosas que me rebasan y me impiden hacer las cosas que tengo planeadas” Las frases nos hablan, entre otras cosas, de la ominosa responsabilidad de conocer los problemas de los otros. El asunto no es sencillo, hay que estar seguro de lo que se está haciendo. Hay que tener presente nuestra propia humanidad y con ella nuestros conflictos no resueltos. El que esté libre de conflicto que arroje el primer análisis. Se habla también de disposición olvidada. En un sentir particular, si hubo disposición en algún momento, puede renovarse. No necesariamente será una cuestión sencilla. Pero si algo posibilita que algunos mantengan principios, energía y entusiasmo por el trabajo, ese algo se puede hacer extensivo.

La falta de realización profesional es un aspecto que sin lugar a dudas mina nuestra disposición para desempeñar correctamente las tareas que se encomiendan. “No hago ninguna de las cosas para las que yo estudié”; “Me siento un poco limitada”; “Yo preferiría estar dando terapias de grupo o individuales”; “A veces siento que no estamos comprometidos”; “Mi objetivo al llegar aquí no era dar cursos”; “Le falta a mi carrera esa cuestión...”. Existe una disyuntiva entre lo que se hace y lo que realmente se quiere hacer. Es importante entonces seguir la propia vocación así como tener la capacidad de reemplazar lo faltante en nuestra labor. Se habla de carencias, de objetivos fallidos, de falta de compromiso. Sentimientos así obrarán en menoscabo de las labores que se realicen.

La empatía es la capacidad de comprender los sentimientos del otro. No necesariamente implica ponernos en sus zapatos. Su falta acarrea despersonalización. “Si tratara de ponerme en su lugar justificaría cosas que son injustificables”; “Yo no me siento decepcionado ni siento el fracaso, finalmente el que no realiza las cosas es el interno”; “No puedo estar en su lugar, perdería la autoridad que ostento adentro”. Al leer lo anterior surge una duda ¿Qué hay de injustificable en la conducta de un ser humano? La derrota, tal como se dijo en *off* después de una entrevista, sigue siendo huérfana. La autoridad y la empatía no son auto excluyentes. La autoridad se basa en el apego a las normas y las decisiones justas. Intentar ayudar a un sujeto desconocido, al que por otra parte, no se quiere comprender, debilita la percepción de valía de nuestro trabajo. Es difícil tratar de realizar cambios cuando las conductas intrínsecas no se entienden. Es difícil perdonar al lobo sin conocer sus motivos.

Se han revisado hasta el momento las frases que sugieren malestar en el trabajo. Al leerlas parecería que en este lugar de trabajo todo es negativo. Si esto fuera así, probablemente los resultados habrían sido distintos. Un punto de vista personal es que la parte positiva, que describiremos a continuación, tiene más peso en la manera en que se vive el trabajo, y lo que representa para cada uno de los que allí laboran, que los inconvenientes que han sido descritos.

La familia es el lugar al que acudimos en busca de refugio. Cuando el mundo está en nuestra contra, podemos descansar al amparo de nuestra familia. Cuando la familia ofrece esa posibilidad protege la estabilidad emocional. “Si algo me afecta, lo hablo con mi pareja”; “Me doy cuenta de que en verdad mis padres me amaron”; “Si comento con la familia, principalmente con mi pareja”; “La manera de tratar a estas personas se la debo agradecer a la educación que recibí”; “En cuestión de relación de pareja me siento a gusto”; “Cuando son cuestiones emocionales lo único que hago es platicarlo con mi pareja”. Existe aquí la posibilidad de teorizar: ¿una vida familiar estable te protege del agotamiento emocional? ¿Un trabajo satisfactorio te permite llevar unas relaciones familiares más sanas? Resulta interesante que se mencione a la familia de origen, como factor de equilibrio actual. Desde luego un oído que nos escuche y nos comprenda es otra parte fundamental de la capacidad de mantenerse alejado del burnout. Una confirmación más de la importancia de los lazos familiares.

La empatía como oposición a la despersonalización. “Trato de entender, ¿por qué fueron delincuentes?, ¿por qué son adictos?”, “Me doy cuenta de que ellos a pesar de ser violentos también son seres humanos” “El dolor humano me pega demasiado”, sin duda el dolor humano es un gran aglutinante; “Estoy trabajando con seres humanos”, ¿Nos identificamos con los otros y por eso los comprendemos?; “A ellos, ¿quién los respetó, quién los educó?”; “Sus valores, sus

principios, a lo mejor guardados pero los tienen”; “Soy un ser humano y no hay casualidades: por algo estoy aquí”; “Necesitan tantas cosas...”. La empatía puede entrañar un peligro: traspasar el impreciso, tenue y ubicuo límite entre el involucramiento y el sobre-involucramiento. La percepción que se tiene de aquellos a quienes se pretende ayudar es importante. Aquí se entiende la idea de que detrás del interno-adicto se encuentra el ser humano. Entendiendo esto, el interés por ayudar a otros se puede ir renovando en cada jornada de trabajo.

La capacidad de dejar los conflictos en el lugar en donde se originan es una estrategia básica para mantener la estabilidad emocional. “Yo salgo y me quito el traje de que trabajo aquí”; “Lo del trabajo en el trabajo”; “Sé que parte del cuidado es poner límites”; “Regreso a casa, es darle la vuelta a la hoja, ya acabó”; “A veces hay que dejar las emociones aquí, cada cosa en su lugar” ¿Sólo emociones o trabajo también?; “Los problemas no los ando trayendo”. Al parecer esta capacidad es saludable. Quienes refirieron no poder hacerlo hablaron más de desgaste; la evasión es entonces un mecanismo de protección. Si se está protegido de esa manera se puede mantener el entusiasmo por lo que se realiza. También se mencionó en este sentido: “Quisiera poner una barrera”, las barreras protegen, pero también aíslan.

Más allá de las quejas están las cosas que se realizan activamente para la propia protección. “La forma de protegerme es ir a mi terapia”; “Hay que ver las adversidades como oportunidades para mejorar”; “He estado haciendo ejercicio los fines de semana”; “Tomo mis vacaciones oportunamente y las disfruto”; “Es necesario adaptarnos a cambios, a situaciones desagradables”; “He modificado mi alimentación”; “He superado varias situaciones, ahora estoy mejor”; “Yo siento que sería bueno ir a tomar algún tipo de terapia” después de todo, ¿quién ayuda al que ayuda?. El cuidado de la salud y el crecimiento personal son procesos que se deben mantener toda la vida. En la visión del autor de éste trabajo, cada uno busca su propia protección, con mayor o menor éxito, en la medida de las propias posibilidades. Es altamente recomendable que todos aquellos que trabajan en contacto estrecho con adictos lleven a cabo un proceso terapéutico. En buena medida la protección que se brinda a uno mismo es un símil de la protección que se sugiere a los otros. Para mantener la capacidad de ayuda es preciso entonces el ayudarse a uno mismo.

El apego al trabajo que se realiza, el compromiso en su desempeño, las ideas para mejorarlo, la certeza de la importancia de hacerlo bien, están presentes en las siguientes frases. “Escuchar que ellos van logrando lo que se proponen y que de alguna manera yo pude intervenir un poco, eso me llena” la satisfacción de ayudar a otros es un elemento sumamente valioso del trabajo; “Me gusta mucho lo que hago”; “A partir de que trabajo aquí me he hecho más sensible, humanamente”; “Me cuesta mucho faltar, me lamento mucho de hacerlo. Salir antes del horario también”; “El hecho de sentir que pueden pensar y pueden analizar las cosas y pueden realizar un cambio desde adentro es algo que hago mío”; “Es un trabajo que vale la pena ser respetado por las autoridades como por nosotros mismos”; “Yo vengo, hago lo que me corresponde, no estoy viendo quién viene y quién no”; “Aprendí a hacerlo con la práctica y también con los consejos de los compañeros”; “Yo me siento a gusto y lo hago bien, no me pesa”; “A pesar de las adversidades que llega a haber, me siento muy a gusto”; “Este trabajo nos da muchas facilidades tanto para realizarnos profesionalmente como personalmente”; “Se me ocurren muchas cosas para trabajar”. El contacto con los otros, el tratar de entender sus propios conflictos es un quehacer interesantísimo. El intento de ayudar, encontrar el hilo de la madeja, la aguja en el pajar, es realmente una experiencia maravillosa. Después de todo somos humanos intentando ayudar a humanos. Sentir que lo que se hace es importante y poder observar resultados positivos en la práctica es un elemento de suma importancia para la motivación laboral. El compromiso es parte de la salud emocional.

### **ÉTICA Y CONFIDENCIALIDAD.**

Esta investigación cumplió con los requisitos planteados para su tipo y respetó la privacidad, voluntariedad y confidencialidad de las personas que participaron y las que no se involucraron directamente en ella. El IBM se aplicó por separado y de forma anónima. Las entrevistas se realizaron en privado. Se cuenta con los consentimientos informados de todos los participantes, tanto de quienes sólo contestaron el test, como de quienes participaron en las entrevistas.

En los anexos se presentan los formatos de consentimiento informado para cada procedimiento.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

Después de una primera agrupación de las construcciones de sentido que se aprecian en las frases, y una segunda agrupación de la cual surgieron los cuatro grandes grupos que se analizaron previamente, se intenta encontrar relaciones entre éstos. ¿Cuáles son parte de...? ¿Cuáles son causa de...? ¿Cuál contradice a cuál otro...? Etcétera.

El entorno laboral acentúa las características de la personalidad, pero no es determinante para conflictos que no hayan estado previamente gestados en los rasgos particulares del trabajador. Un lugar de trabajo normal no desencadena por sí mismo síntomas graves que tengan que ser atendidos. Las estrategias de protección son modeladas por el lugar en el que se trabaja, se tiene que tomar en cuenta a éste para llevar a cabo acciones efectivas para un autocuidado. De tal manera que algunas de las medidas de protección que se llevan a cabo son específicas para un área de trabajo dada. Las características del lugar en el que se lleva a cabo una labor determinada (espacios físicos, remuneración económica y otros) no promueven el burnout; desde un punto de vista personal, salvo lo relacionado con el equipo de trabajo, el clima organizacional es el factor que menos peso tiene en el desarrollo del burnout.

Las características individuales están claramente asociadas a estrategias de protección. De acuerdo a las posibilidades de cada persona es que se emplean o se carece de maneras de enfrentar los conflictos. Se podría decir también que las estrategias de protección son una propiedad de las características de la personalidad. Tan es así que es difícil establecer una clara separación entre ambos factores. Características como elevada auto-exigencia, baja tolerancia al fracaso y una necesidad de control para lograr la perfección en los trabajos que se realizan son comunes en personas que padecen burnout<sup>xxii</sup>. Es entonces posible decir que aquellas personas que no poseen mecanismos que les permitan afrontar los fracasos con ecuanimidad son proclives al síndrome. La capacidad de evadir aquellas tareas que sobrepasan las propias capacidades y de conocer el límite de lo que se puede hacer son adecuadas protecciones contra los síntomas del burnout.

Las significaciones que se agruparon en este estudio bajo el rubro de estrategias de protección y que abarcan cuestiones como la posibilidad de refugiarse en la familia, el mecanismo que permite mantener los conflictos en el lugar donde se originan sin mezclarlos ni regresar a ellos continuamente y los hábitos de vida saludable (ejercicio, alimentación sana, vacaciones, pasatiempos) son claramente

opuestas al burnout. Se puede decir que existen acciones que se pueden emplear como medidas de prevención contra la aparición del síndrome. Dado que no se encontraron datos para afirmar que alguno de los participantes del estudio lo padezca no se puede hacer extensivo el uso de dichas acciones a la prevención secundaria o terciaria. Es una interesante línea de investigación.

Este estudio presenta limitaciones y aportaciones. El número reducido de participantes no permite un análisis estadístico a profundidad, con el fin de establecer extrapolaciones a otras poblaciones, ni establecer deducciones. Sin embargo se establece que a pesar de las difíciles condiciones de trabajo los signos y síntomas del síndrome son inexistentes. Asimismo se plantean modelos de estudio para investigaciones futuras que puedan ampliar lo aquí encontrado.

Por último, en el estudio no se encontraron datos concluyentes para afirmar la presencia del síndrome de burnout en trabajadores del programa contra las adicciones en el Reclusorio preventivo varonil sur, aunque ciertamente se encontraron elementos que podrían suponer la existencia de algunos de sus síntomas, pero como ya se vio en la introducción, el síndrome es un asunto gradual, por lo que la aparición de esos elementos no necesariamente contradice los resultados. Recordemos que uno de los campos de investigación más recientes sobre el particular es el denominado *engagment*, que propone tres componentes: vigor, absorción y dedicación. Es una opinión particular el que en el presente trabajo los participantes parecen contar con más elementos de *engagment* que de burnout.

## **A MANERA DE AGRADECIMIENTO.**

Una vez que se ha terminado el trabajo me queda la impresión de que se me han quedado cosas por decir. Probablemente sean ideas propias no sustentadas por ningún teórico y ninguna teoría. Humberto Eco dice en alguno de sus escritos que en la presentación de trabajos para su publicación está la única oportunidad que tendremos para dar a conocer nuestras ideas y que no debemos ser parcios con ellas. Es desde luego un capítulo prescindible que no aportará nada relevante a la materia que se estudia. Hablo en mi calidad de colaborador en el programa del que se habla en el estudio. Las cosas que se dirán y la manera de decirlas no me parecen propias de una investigación que tiene pretensiones de científica. Y sin embargo...es importante para mí decirlas.

En el afán de investigar se deduce y se induce. Se reduce y se amplía. En ambos procesos se sufren pérdidas. Pero al investigar seguimos tratando de arrancarle respuestas a la realidad, de asomarnos a ese misterio insondable y hermoso que es el ser humano. Ya lo dijo Newton seguimos siendo enanos investigando, pero estamos subidos en los hombros de cientos de enanos que nos precedieron y que dejaron luces en nuestro camino. Aunque es importante tomar la teoría como lo que es: una fotografía del aquí y el ahora, un intento de explicación. De no ser así corremos el riesgo de cambiar la foto por la vida real. Un ejemplo de esto son los denominados factores de riesgo y factores de protección. De la misma manera en que los factores de protección no son receta para una vida libre de adicciones, los factores de riesgo no son destino ineluctable para una vida de sufrimiento con las drogas. La teoría solo es un mapa y el mapa no es el territorio.

Para mí siempre han sido un misterio las personas que estudiaron para dedicarse a algo y cuando ejercen sus oficios se portan como si el destino les hubiera obligado a eso. Tienen prisa por terminar, invocan pretextos poco convincentes y tratan a su materia de trabajo, animada o inanimada, como a un enemigo. Entonces, desde mi punto de vista la adecuada elección de aquello a lo que vamos a dedicar nuestras vidas es un punto de vital importancia para nuestro sano y feliz desarrollo. No es el simple hecho de ganarnos la vida, hacer dinero, prestigio, fama. Es el realmente realizar aquello para lo que nos sentimos aptos, lo que nos llena y nos produce esa sensación de comunión. La satisfacción de haber puesto todos nuestros recursos en aras de un resultado. El resultado no siempre se produce, pero el esfuerzo siempre se realiza y en esto estriba la diferencia.

Casi en ningún aspecto de nuestra vida nos podemos sustraer al factor económico. Lamentablemente el dinero tiene un gran peso en nuestra percepción de las cosas. Dinero, vil metal, dice Serrat. Es difícil no intentar ganar más dinero cuando se nos ofertan cada día cosas que hace algunos años no habríamos

siquiera soñado. Toda clase de *gadgets* que han de ser renovados por los menos cada seis meses para mantenerse actualizados. En esta cultura de la inmediatez, donde pocas cosas perduran, siempre se está a la espera de lo nuevo, lo mejorado, lo último. Hay pocos bolsillos que soporten un ritmo de compras de esa magnitud. Hemos cambiado lo simple por lo complejo, la belleza de la sencillez, por la parafernalia de cosas que en muchas ocasiones ni siquiera aprovechamos del todo, ya que no conocemos sus alcances. Aunado a todas las sustancias y aparatos diseñados para proporcionarnos esos cuerpos con los que siempre soñamos, pero sin la molestia de esforzarnos para conseguirlos. Y tantas otras cosas que la mercadotecnia nos hace parecer como indispensables cuando en gran medida no son más que vanidad. El valor del dinero se ha perdido y solo queda el status que da la posesión de objetos.

Uno de los muchos problemas con los que nos enfrentamos en el quehacer profesional es la repetición. El insidioso avance de lo rutinario nos acecha en cada día de trabajo, con cada informe que se llena, con cada requisito que pensamos inútil, pero que se tiene que cumplir, en cada tarea que realizamos mecánicamente. Es cierto, no todo puede ser variedad y novedad. Pero la capacidad de sorprendernos con la increíble riqueza y complejidad del alma humana es algo que deberíamos cultivar. Las historias reales que se escuchan superan siempre a la ficción. Cada nuevo día, cada nueva persona que intenta dejar de consumir drogas es otra oportunidad para maravillarnos.

El consumo excesivo de drogas sin duda hace que la vida parezca sin sentido. Paradójicamente queda el inconmensurable peso que tiene una vida vacía. Aquellos de entre nosotros que conocemos las circunstancias por las que ha atravesado un adicto, hasta qué grado se puede perder la dignidad, el indecible dolor de no poder encontrar una salida, la desesperación por el sufrimiento propio y por el que se le causa a los que se ama, sabemos también de la voluntad humana por reponerse a esas eventualidades, de lo poderosa que es la fuerza del espíritu que ha decidido luchar. La capacidad de mantenerse en la pelea y el deseo de no darse por vencidos de la gente que he conocido en mi quehacer como terapeuta me han ayudado a ser un mejor ser humano. De ellos he aprendido más de lo que yo pude haberles enseñado. Y es el momento de agradecerles.

Cuando los sueños de alguien se han roto y se le ofrece la oportunidad de reconstruirlos, ser parte de esa oportunidad es una experiencia invaluable. Nos brinda la increíble satisfacción que proporciona la sonrisa de otro ser humano. El haber sido una parte, pequeña quizá, de que esa sonrisa esté de nuevo en un rostro que la había olvidado, que ahora la contagia a sus familiares, que de nueva

cuenta puede planear, inventar un futuro, que vuelve a tener en sus manos opciones, es algo que muy pocas cosas en la vida te pueden proporcionar.

Además del gusto por lo que hacemos para ganarnos la vida existen fuentes de alimentación para el espíritu. Las artes nos proporcionan una de las oportunidades más importantes de aunarnos al universo, al gran todo. La música, ya lo dijo Beethoven, constituye una revelación más alta que ninguna filosofía. Desde luego, hablo de la música que trasciende, no la desechable. Aquella que es capaz de expresar nuestros estados de ánimo mejor que nosotros mismos. La que nos deja arrobados, agotados, con lágrimas de felicidad en el rostro. Muchas veces he pensado que las verdades más hermosas son las que se dicen con música. La literatura, que nos permite viajar a universos y tiempos distantes sin movernos un metro de nuestro sitio, tal como en los maravillosos mundos descritos por García Márquez. La pintura que nos ha legado la expresividad de Goya y la sobriedad de Rembrandt. Ser testigo de historias, de culturas distintas, de otros modos de pensar, a través de imágenes proyectadas en una pantalla, es para mí el mejor ejemplo de aprendizaje vicario.

Pareciera que para la gente de cierta edad el tener pensamientos de cambio es una herejía. Salvador Allende, el heroico presidente de Chile, dijo en un memorable discurso “Ser joven y no ser revolucionario es una contradicción”. Para mí, estar vivo y no ser revolucionario es una contradicción. Desde luego no hablo de las revoluciones armadas. Hablo de los intentos por hacer de nuestro mundo un lugar más amable para vivir. De seguir soñando con que se puede mejorar nuestro entorno. Después de todo, sólo aquellos que están lo suficientemente locos como para creer que pueden cambiar al mundo, son capaces de cambiarlo.

Agradezco a mis compañeros de trabajo que son también mis compañeros de vida, el haberme permitido entrar en sus mundos, haberme tenido la confianza suficiente para dejarme ver el mecanismo que los mantiene en funcionamiento. De ésta manera pude intentar revelar lo que me dijeron con sus silencios y lo que ocultaron con sus palabras. Es curioso cómo los aparatos nos condicionan: en casi todas las ocasiones al apagar la grabadora se escuchaban las ideas más interesantes, las respuestas más libres, las visiones más profundas. Lamentablemente no soy, y ellos lo comprobaron, el mejor entrevistador que hayan conocido.

Por último, repito aquí una pregunta que me asaltó desde mi tesis de licenciatura: ¿Por qué yo estoy de éste y no del otro lado de las investigaciones? Agradezco a las personas y los sucesos que lo posibilitaron.

## NOTAS Y REFERENCIAS.

---

<sup>i</sup> Quiceno, Japcy Margarita y Vinaccia Alpi, Stefano. Burnout: “Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)”, en *Acta Colombiana de Psicología* 10 (2): 117-125, 2007, Universidad de San Buenaventura, Medellín Colombia. P. 118.

<sup>ii</sup> Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

<sup>iii</sup> Herbert Freudenberger; Geraldine Richelson (1980). *The High Cost of High Achievement*. Paperback - Bantam Books

<sup>iv</sup> Organización Mundial de la Salud (1994). Clasificación Internacional de Enfermedades. Archivo en PDF de la Secretaría de Salud de México. P.51.

<sup>v</sup> Brill, P.L., The need for an operational definition of burnout. *Family and community health*, 1984.

<sup>vi</sup> Quiceno, Japcy Margarita y Vinaccia Alpi, Stefano, op.cit. pp.118-119.

<sup>vii</sup> Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

<sup>viii</sup> Gil -Monte, P. R. (2002b). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública de México*, 44, 33-40.

<sup>ix</sup> Almira Suárez, Eddy Leandro y Roca Ferrer Ileana. Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del hospital Universitario “Manuel Fajardo”. La Habana, Cuba, 2008.

<sup>x</sup> Referidos en Hernández Vargas C. y Dickinson Bannak, M.E. “Engagement vs. Burnout” en la revista *Atención familiar*, Facultad de medicina de la U. N. A. M., Vol 13, No. 1, ene-feb, 2006.

<sup>xi</sup> Estudio sobre la incidencia del síndrome de burnout en los funcionarios de vigilancia en el centro penitenciario de Villabona, Asturias. Enero del 2005. Elaborado por la sección sindical de ACAIP-Asturias.

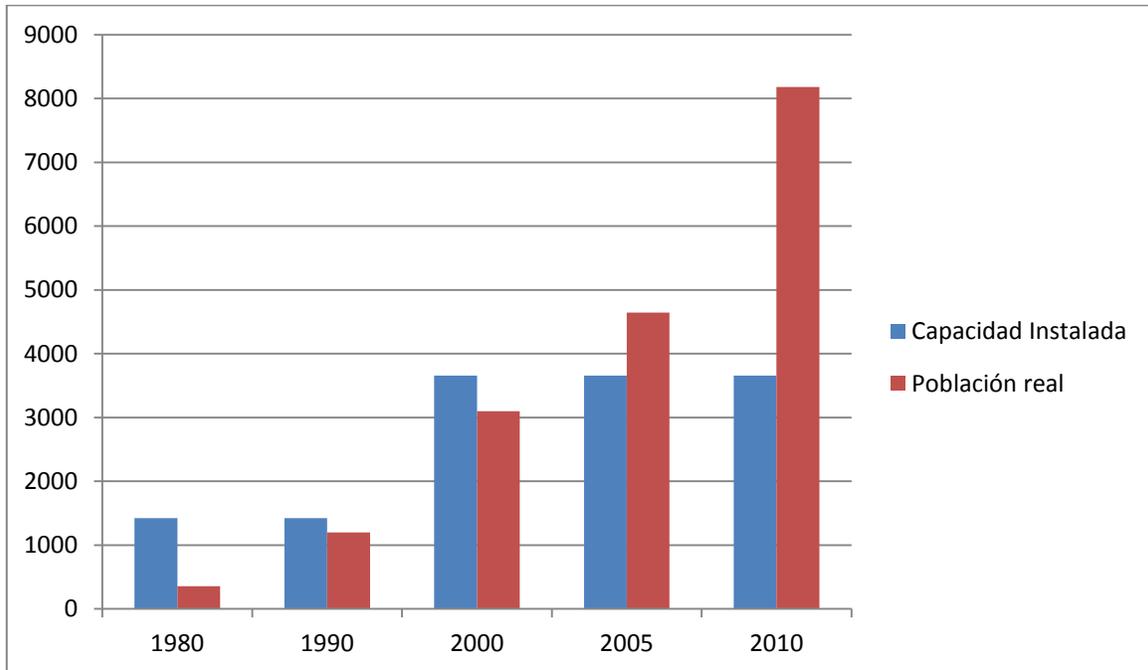
<sup>xii</sup> Valdez, Heriberto (2009) *De la Criminología a la Salud Ocupacional, La Gestión de Riesgos Psicosociales en Sistemas Penitenciarios* Rev. Serie VICTIMOLOGÍA No. 6, Córdoba, Argentina. Junio, 2009 Pp. 143-165

<sup>xiii</sup> Valdez, Heriberto, op. cit.

<sup>xiv</sup> Valdez, Heriberto, op. cit.

<sup>xv</sup> [www.reclusoriosdf.gob.mx](http://www.reclusoriosdf.gob.mx), consultado el 2 de diciembre del 2011.

<sup>xvi</sup> Sobrepoblación en el Reclusorio Sur. Fuente: Archivo Jurídico, Reclusorio Sur.



<sup>xvii</sup> Acta constitutiva del programa “Cambio de actitudes en el consumo de drogas”, modificada en abril del 2009.

<sup>xviii</sup> Salanova M, Shaufeli W, Llorens S, Peiró J y Grau R. Desde el Burnout al Engagement: ¿Una nueva perspectiva? Rev de Psicología del trabajo y de las organizaciones 2000; 12(2); 117-134.

<sup>xix</sup> Hernández Vargas C. y Dickinson Bannak, M.E. “Engagment vs. Burnout” en la revista Atención familiar, Facultad de medicina de la U. N. A. M., Vol 13, No. 1, ene-feb, 2006. P. 2.

<sup>xx</sup> Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981), op.cit.

<sup>xxi</sup> “Estudio sobre...” op.cit.

<sup>xxii</sup> Almira Suárez, Eddy Leandro y Roca Ferrer Ileana. Op. Cit.

---

**CRONOGRAMA.**

	ENERO	FEBRERO	MARZO
Revisión bibliográfica	■		
Obtención consentimiento informado	■		
Aplicación de pruebas.		■	
Análisis de resultados. Entrevistas.		■	■
Transcripción.			■
Análisis de entrevistas.			■
Entrega de trabajo.			■

---

**ANEXO 1. CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN, CONTESTANDO EL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH.**

México, D.F. a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2012.

El Licenciado en Psicología Héctor Agustín Gálvez López, estudiante de la 7ma. Generación de la Especialidad para el Tratamiento de las adicciones, que imparte Centros de Integración Juvenil, solicita a Usted, lea y en su caso firme y escriba sus datos.

Yo, \_\_\_\_\_ acepto de manera voluntaria participar en el proyecto de investigación denominado “Burnout en el personal de la clínica contra las adicciones en el Reclusorio Preventivo Varonil Sur”, y entiendo que mi participación consistirá en contestar un instrumento de medición llamado Inventario de Burnout de Maslach, en el cual no constará mi nombre ni ningún otro dato que pudiera identificarme.

Se espera al finalizar el trabajo de investigación, aportar datos sobre el desgaste emocional en el personal de referencia y en su caso proponer alternativas de solución.

Sé que los datos que tal instrumento arroje, serán anónimos, confidenciales y solo serán analizados con los objetivos de la presente investigación y para su eventual publicación.

---

**ANEXO 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN MEDIANTE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA.**

México, D.F. a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2012.

El Licenciado en Psicología Héctor Agustín Gálvez López, estudiante de la 7ma. Generación de la Especialidad para el Tratamiento de las adicciones, que imparte Centros de Integración Juvenil, solicita a Usted, lea y en su caso firme y escriba sus datos.

Yo, \_\_\_\_\_ acepto de manera voluntaria participar en una entrevista oral para el proyecto de investigación denominado “Burnout en el personal de la clínica contra las adicciones en el Reclusorio Preventivo Varonil Sur”, y entiendo que mi participación consistirá en contestar preguntas relacionadas con el trabajo que se desarrolla en el programa y mi propio desempeño en el mismo; otorgo mi autorización para que la entrevista sea audio grabada, se realice su transcripción y posterior análisis, entendiéndolo que en ningún momento se proporcionarán datos que pudieran relacionarme con las respuestas.

Sé que los datos que dicha entrevista arroje, serán anónimos, confidenciales y solo serán analizados con los objetivos de la presente investigación y para su eventual publicación.