



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADEMICO DE PSICOLOGÍA**

TESIS:

**SINDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL Y MECANISMOS
DE DESCONEXION MORAL EN COLABORADORES DEL
ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE VARONES QENQORO -
CUSCO, 2020.**

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

CALIDAD DE VIDA Y RESILIENCIA

PRESENTADA POR:

**SAMUEL AUGUSTO MATEOS VILLENA
RICHARD YOVANY PALLARDELL HUAMANI**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

ASESOR:

**Dr. GONZALEZ ZAVALITA, Lorenzo Edmundo
Código ORCID: 0000-0001-7916-1162**

**CUSCO – PERÚ
2020**

SINDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL Y MECANISMOS DE
DESCONEXION MORAL EN COLABORADORES DEL ESTABLECIMIENTO
PENITENCIARIO DE VARONES QENQORO - CUSCO, 2020.

TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

ÁREA DE CONOCIMIENTO.

Ciencias de la Salud.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD O UNIVERSIDAD

CALIDAD DE VIDA Y RESILIENCIA

AUTORES

SAMUEL AUGUSTO MATEOS VILLENA

RICHARD YOVANY PALLARDELL HUAMANI

PALABRAS CLAVE

Síndrome de Agotamiento Profesional – Desconexión Moral – Despersonalización
- Establecimiento Penitenciario

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño; a ti Dios por darme la fortaleza y permitirme superar los obstáculos y dificultades que la vida me da.

A mi papá Emiliano a mi mamá Florentina, por su amor, trabajo y sacrificio; gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí, con los valores y principios inculcados por ustedes. Es un orgullo y un privilegio ser hijo suyo. Los amo más que a mi vida.

A mi hermano Emilio y a mis hermanas Pamela y Patricia por estar siempre presentes, acompañándome y dándome su apoyo a lo largo de este camino.

A mis dos amores; mi apreciada esposa, Linda Pamela y mi bella princesa, Génesis Sophia por ser parte importante en mi vida; demostrándome que siempre podré contar con ellas.

Richard Yovany Pallardell Huamani

DEDICATORIA

Con gran afecto y admiración dedico este trabajo a mis padres y hermanos quienes con su amor incondicional me formaron y sostuvieron a lo largo de mi vida.

A todos aquellos quienes fueron y son la luz que me guía, inspiración para recorrer este camino y darme la fuerza de retar al porvenir y luchar por mis objetivos.

Samuel Augusto Mateos Villena

AGRADECIMIENTOS

Nuestro profundo agradecimiento a la Universidad Autónoma de Ica , Facultad de Ciencias de la Salud en especial al Programa Académico de Psicología; a los insignes maestros que aportaron en nuestra formación profesional, grandes seres humanos que nos enseñaron que la primera virtud del conocimiento es la capacidad de enfrentarse a lo que no es evidente; agradecer de manera especial a nuestro asesor el Dr. Ambrocio Teodoro Esteves Pairazaman, que sin su apoyo y conocimientos no hubiese sido posible realizar este trabajo de Tesis.

Gracias por todas las experiencias aprendidas.

Los alumnos

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la correlación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión moral en los colaboradores del instituto nacional penitenciario de Perú, que laboran en el penal de varones Qenqoro Cusco, 2020. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es correlacional, el método usado fue deductivo, el diseño de la investigación es no experimental y transversal. La técnica usada para la recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos desarrollados fueron los cuestionarios del síndrome de agotamiento profesional y el cuestionario de mecanismos de desconexión moral adaptados al contexto penitenciario. La muestra procesada estuvo compuesta por 108 empleados del establecimiento penitenciario. La confiabilidad fue procesada a través del método de dos mitades de Guttman y la comprobación de hipótesis a través del coeficiente correlacional de Pearson. La conclusión determino una correlación alta entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión moral en los colaboradores del establecimiento penitenciario, ya que ambas variables muestran un crecimiento lineal positivo con un índice de correlación de 0,637, definida como una correlación alta, evidenciando que mientras más altos son los niveles del síndrome de agotamiento profesional, más mecanismos de desconexión moral se activan en los colaboradores del establecimiento penitenciario.

Palabras clave: Síndrome de agotamiento profesional, mecanismos de desconexión moral, despersonalización, establecimiento penitenciario.

Abstract

The objective of this research was to determine the correlation between Burnout syndrome and Mechanisms of moral disengagement in employees of Instituto Nacional Penitenciario in Perú, who work at Qenqoro men's prison located in Cusco, the year 2020. The type of research is basic, the research level is correlational, the method used was deductive, the research design is non-experimental and transversal. The technique used for data collection was the survey and the instruments developed were the burnout questionnaire and the Mechanisms of moral disengagement questionnaire adapted to the prison context. The sampling processed consisted in 108 employees of the penitentiary establishment. Reliability was processed through Guttman's two-half method and hypothesis testing through Pearson's correlational coefficient. The conclusion determined a high correlation between Burnout syndrome and Mechanisms of moral disengagement in employees of the prison, since both variables show a positive linear growth with a correlation index of 0.637, defined as a high correlation, showing that the higher the levels of the professional burnout syndrome, the more mechanisms of moral disconnection are activated in employees of the penitentiary establishment.

Keywords: Burnout syndrome, mechanisms of moral disengagement, depersonalization, penitentiary establishment.

INDICE

I. INTRODUCCIÓN

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

- 2.1. Descripción del problema
- 2.2. Pregunta de investigación general
- 2.3. Preguntas de investigación específicas
- 2.4. Justificación e importancia
- 2.5. Objetivo General
- 2.6. Objetivos Específicos
- 2.7. Alcances y limitaciones

III. MARCO TEORICO

- 3.1. Antecedentes
- 3.2. Bases teóricas
- 3.3. Marco conceptual

IV. METODOLOGÍA

- 4.1. Tipo y nivel de investigación
- 4.2. Diseño de la investigación
- 4.3. Población – Muestra
- 4.4. Hipótesis general y específicas
- 4.5. Identificación de variables
- 4.6. Operacionalización de variables
- 4.7. Recolección de datos

V. RESULTADOS

- 5.1. Presentación de resultados
- 5.2. Interpretación de los resultados

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

- 6.1. Análisis descriptivo de los resultados
- 6.2. Comparación resultados con marco teórico

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Población
Tabla 2:	Estadísticas de fiabilidad
Tabla 3:	Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk
Tabla 4:	Variable Síndrome de Agotamiento Profesional
Tabla 5:	Variable Mecanismo de Desconexión Moral
Tabla 6:	Agotamiento emocional
Tabla 7:	Despersonalización
Tabla 8:	Realización personal
Tabla 9:	Desconexión por despersonalización
Tabla 10:	Desconexión por irresponsabilidad
Tabla 11:	Desconexión por racionalización
Tabla 12:	Correlación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión moral
Tabla 13:	Correlación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por despersonalización
Tabla 14:	Correlación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por irresponsabilidad
Tabla 15:	Correlación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por racionalización
Tabla 16:	Correlación entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de agotamiento emocional
Tabla 17:	Correlación entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de despersonalización
Tabla 18:	Correlación inversa entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de realización personal

INDICE DE FIGURAS

- Figura 1: Niveles en la Teoría de la Desconexión Moral
- Figura 2: Modelo Utilizado por Schwab, Jackson y Schuler (1986) para estudiar los predictores del SAP en maestros, tomado de Gil- Monte (2005).
- Figura 3: Nivel de investigación - Correlacional
- Figura 4: El diseño de la investigación es no experimental
- Figura 5: Variable Síndrome de Agotamiento Profesional
- Figura 6: Variable Mecanismo de Desconexión Moral
- Figura 7: Dimensión Agotamiento emocional
- Figura 8: Dimensión Despersonalización
- Figura 9: Dimensión Realización personal
- Figura 10: Dimensión Desconexión por despersonalización
- Figura 11: Dimensión Desconexión por irresponsabilidad
- Figura 12: Dimensión Desconexión por racionalización

INTRODUCCIÓN

Los grandes retos que impone la coyuntura nacional a nivel educativo, social y económico, son indudablemente la motivación que convoca a muchos profesionales a coadyuvar en la transformación de nuestra realidad. La historia reciente señala que estamos en un punto álgido cargado de años de corrupción, enquistada en todos los niveles del estado y la sociedad peruana. Desde el campo de la psicología tenemos la oportunidad de desarrollar estrategias que fomenten mayor bienestar, que nos conduzcan hacia una sociedad más compacta, unida y con un mismo objetivo, tarea que se hace más fácil desde las instituciones públicas y empresas privadas, por la amplitud que estas abarcan.

El entorno laboral es un espacio en el cual pasamos la mayor parte de horas al día, de acuerdo a sus características, este influirá en nosotros de manera positiva o negativa, llegando a ser un ambiente de inspiración para alcanzar nuestras metas profesionales o por lo contrario podría ser el generador de estrés y estancamiento.

El Instituto Nacional Penitenciario está a cargo de los penales en el país, en la ciudad del Cusco, el establecimiento penitenciario cuenta con el órgano técnico de tratamiento (OTT), que a su vez está dividido en las áreas de Asistencia social, Asesoría legal y Asistencia psicológica, por otra parte la sub dirección de seguridad penitenciaria está a cargo de los técnicos de seguridad, el grupo de colaboradores con mayor numero en la institución, que tiene la misión de conservar el orden en los pabellones y ambientes del establecimiento. Todos estos trabajadores están en interacción continua y directa con la población penitenciaria, situación laboral que genera altos niveles de estrés, lo que exige al colaborador la habilidad de poder adaptarse con rapidez y certeza ante cualquier episodio adverso.

Este trabajo de investigación presenta una problemática enfocada en los colaboradores, quienes se ven expuestos, por un lado, al síndrome de agotamiento profesional y por otro, a las denuncias de haber cometido faltas graves y hasta delitos, habiéndose activado en ellos mecanismos de desconexión moral. El fin de la presente investigación es comprobar si existe una correlación entre ambas variables.

El presente trabajo de investigación está contenido en las siguientes partes, que constituyen el enfoque fundamental y cuyo contenido referencial es el siguiente:

I. INTRODUCCIÓN: Se presenta una problemática enfocada en los colaboradores, quienes se ven expuestos, por un lado, al síndrome de agotamiento profesional y por otro a las denuncias de haber cometido faltas graves y delitos, habiéndose activado en ellos mecanismos de desconexión moral.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN: Este capítulo presenta el planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática, la justificación e importancia, se determinan los objetivos principales y los alcances y límites.

III. MARCO CONCEPTUAL: En este capítulo se evalúa el marco teórico, iniciando con los antecedentes de estudio, luego pasamos a describir las bases teóricas y finalmente el marco conceptual. Gracias al detalle de esta información estaremos listos para entender el contexto de la problemática de mejor manera.

IV. METODOLÓGICA: En este capítulo explicamos el marco metodológico, donde identificamos el tipo, diseño y método de investigación, la población y muestra, las hipótesis, la identificación de variables y su operacionalización, así como también describimos las técnicas de recolección de información que se usaron

V. RESULTADOS: Presentamos los resultados encontrados y damos su respectiva interpretación acorde al contexto penitenciario en la ciudad del Cusco.

VI. ANALISIS DE RESULTADOS: Mediante las pruebas de hipótesis se realiza un análisis descriptivo de los resultados y su comparación con trabajos previos.

Finalmente se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones, así como las referencias bibliográficas y los anexos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

La realidad penitenciaria en Latinoamérica es grave, la mayoría de los países que conforman nuestra región lidia con los mismos problemas, teniendo como principal reto el hacinamiento carcelario, esto genera diferentes consecuencias, entre ellas la sobrecarga de trabajo para los funcionarios penitenciarios. Para fines comparativos, según Carranza la ratio de personas presas por funcionario en países como Suecia, Noruega o Finlandia es del 1.7%, mientras que en América Latina es del 10% y en Perú es del 12.5% (Carranza, 2012, pág. 31- 66), esto conlleva a una mayor ineficacia en los objetivos planteados por el sector penitenciario.

El sistema nacional penitenciario presenta serias problemáticas para el cumplimiento de sus funciones, recordemos que es deber del Estado velar por el bienestar de la sociedad. Según el artículo 139°, numeral 22 de la Constitución Política del Perú, se establece como principio de la administración de justicia que “el régimen penitenciario tiene por objeto la reeducación, rehabilitación y reincorporación del penado a la sociedad” (Art. 139, CP. 2020). Así mismo el artículo 9° del Título Preliminar del Código Penal Peruano establece que la pena cumple tres funciones, “preventiva, protectora y resocializadora”, además, adiciona que “las medidas de seguridad persiguen fines de curación, tutela y rehabilitación” (Art. 9, Código Penal. 2019).

Estos objetivos se hacen difíciles de alcanzar cuando analizamos la coyuntura nacional, al día de hoy el hacinamiento es el principal problema del sistema penitenciario, de acuerdo a cifras del INPE, para agosto del 2018 la población penitenciaria ascendió a 89,166 internas e internos mientras que la capacidad de albergue a nivel nacional es de solo 39,156 plazas, esto significa que existe un nivel de hacinamiento que alcanza el 128%.

Una de las consecuencias directas de esta problemática es la sobrecarga laboral que esto representa para el personal del INPE, especialmente para aquellos que laboran en contacto directo con la población penitenciaria, el hacinamiento

existente en los centros penitenciarios de todo el país hace que los programas de resocialización y rehabilitación disminuyan su eficacia y, en proporción inversa que la carga laboral aumente, generando altos grados de estrés en los trabajadores que se ven desbordados por la población penitenciaria, produciendo en ellos altas cargas de estrés, llevándolos incluso a padecer del síndrome de agotamiento profesional, encontrando en su persona altas tasas de desgaste emocional, despersonalización y falta de realización personal por el trabajo.

A esto debemos sumarle una problemática por demás conocida, la existencia de actos de corrupción en los diferentes establecimientos penitenciarios, recurrentemente vemos en los noticieros y periódicos reportajes de investigación donde las figuras denunciadas son los colaboradores del INPE, por ejemplo, por recibir dinero a cambio de favores, ingreso de drogas, ingreso de celulares, etc. Es importante también recoger las denuncias por parte de los reos, que reclaman tratos abusivos, irrespetuosos y deshonestos por parte de la autoridad penitenciaria, voces pocas veces escuchadas por el estigma de una sociedad en contra de las personas encarceladas.

Estas conductas y actos de corrupción evidencian una falta de ética y moral en la práctica laboral del colaborador del INPE, trayendo como consecuencia diversos problemas, primeramente, afecta al mismo colaborador que comete la falta, ya que daña su entorno en el ámbito personal, social y profesional, segundo, a la institución pública, ya que genera una deslegitimación del Instituto Nacional Penitenciario y tercero, a la sociedad, ya que merma los esfuerzos por rehabilitar a la población penal, si los colaboradores del INPE actúan faltándoles el respeto, menospreciándolos, cobrándoles cupos para conseguir algún tipo de tratamiento, etc., la lección aprendida será sobrevivir a cualquier costo, no importando la reglas establecidas. En otras palabras, solo estimularemos el tipo de vida que ya venían llevando, saltando las normas, aprovechando cualquier oportunidad sin importar las consecuencias a terceros para conseguir sus objetivos. Teniendo como resultado el fracaso de la resocialización del interno para volver a la sociedad.

Estas denuncias nos muestran una cara distinta del colaborador público y

muchas veces solo nos enfocamos en denunciarlos, pero no nos ponemos a pensar que lo llevo a realizar esa acción, este trabajo de investigación busca comprender de mejor manera como es que personal calificado para cumplir una función tan importante, como la resocialización de internos en las cárceles del Perú, cruza el límite de lo permitido llegando a cometer faltas graves y hasta delitos. Gracias a previos artículos y trabajos de investigación se sostiene que podría existir una correlación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión moral.

No podemos ser ciegos ante esta realidad de abandono que sufre el INPE por parte del estado y de la sociedad en general, es importante crear vínculos entre las instituciones y la población, atendiendo sus demandas con mayor eficiencia y fortaleciendo la sostenibilidad e inclusión en el País. Por tal motivo es urgente poner énfasis en la confianza y en las competencias del INPE, para enfrentar la corrupción, ofrecer mejores servicios y atender las demandas de la población, promoviendo una sociedad integra en todos los estamentos del gobierno y mejorando la normatividad para un adecuado ejercicio de la ley.

2.2. Pregunta de investigación general

En ese contexto y a fin de contribuir en el cuidado del personal que labora en contacto directo con la población carcelaria, se decide realizar una investigación destinada a responder qué relación existe entre el síndrome de agotamiento profesional, se relaciona con la activación de mecanismos de desconexión moral de los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro - Cusco el año 2020.

POI: ¿Qué relación existe entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión moral en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020?

2.3. Preguntas de investigación específicas

¿Qué relación existe entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por despersonalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020?

¿Qué relación existe entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por irresponsabilidad en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020?

¿Qué relación existe entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por racionalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020?

¿Qué relación existe entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de agotamiento emocional en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020?

¿Qué relación existe entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de despersonalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020?

¿Qué relación existe entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de realización personal en el trabajo de los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020?

2.4. Justificación e importancia

La importancia de realizar este trabajo de investigación parte de un deber social por disminuir los niveles de agotamiento profesional en los colaboradores del INPE, así como prevenir la activación de mecanismos de desconexión moral, específicamente en rabajadores del área de tratamiento y seguridad. Al tener una interrelación directa y permanente con la población penitenciaria, ellos enfrentan diariamente situaciones con un alto nivel de estrés, como el manejo de conflictos, la sobrecarga emocional y el constante ofrecimiento de dinero o favores. El hecho

de dar a los colaboradores la oportunidad de adquirir nuevas aptitudes les ayudará a afrontar mejor estas situaciones, para así mantenerse al margen de actos de corrupción que mancillen su imagen y profesionalismo.

Mejorando las competencias y condiciones de los colaboradores podemos causar un efecto positivo en el aprendizaje de los internos, siendo esta otra de las razones del porqué de la presente investigación. Basándonos en el trabajo de Albert Bandura y su teoría del aprendizaje social, el comportamiento se moldea del medio ambiente a través del proceso de aprendizaje observacional. Aplicando esta teoría en el contexto de un establecimiento penitenciario, para el adecuado aprendizaje de los internos, tenemos la oportunidad de poner como modelo a los colaboradores del establecimiento penitenciario, quienes están a cargo de su rehabilitación y resocialización. Si los colaboradores del INPE actúan con respeto, responsabilidad y dedicación se ganarán la confianza y respeto de la población carcelaria, motivándolos así a un cambio verdadero y profundo. En otras palabras, estimularemos en ellos un tipo de conducta diferente al que llevaban para que descubran los beneficios de un comportamiento acorde a las normas de la sociedad.

Como un efecto en cadena, si mejoramos el ambiente laboral y aumentamos la eficacia de los programas de rehabilitación y resocialización de la población carcelaria, la institucionalidad del INPE se verá beneficiada. La ciudadanía reclama mejoras en todas las instituciones del estado, el cumplimiento de los objetivos de esta institución afianzaría la conexión del estado con la sociedad y mejoraría la cohesión social para fortalecer un modelo de crecimiento inclusivo y sostenible en el Perú.

Por las razones descritas es importante reforzar los esfuerzos en la mejor comprensión de la relación que guarda el síndrome de agotamiento profesional con los mecanismos de desconexión moral y así mejorar el ambiente laboral en los establecimientos penitenciarios del país.

2.5. Objetivo General

Determinar la correlación que existe entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión moral en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

2.6. Objetivos Específicos

Establecer la relación que existe entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por despersonalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Determinar la relación que existe entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por irresponsabilidad en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Establecer la relación que existe entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por racionalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Determinar la relación que existe entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de agotamiento emocional en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Establecer la relación que existe entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de despersonalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Determinar la relación que existe entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de realización personal en el trabajo en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

2.7. Alcances y limitaciones

a) Alcances

La presente tesis tiene como alcance evaluar el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión moral en el establecimiento penitenciario de varones Cusco, que comprende al personal administrativo, de tratamiento y seguridad de dicha institución. Los aspectos puntuales que comprende la investigación están referidos a contribuir con un clima laboral óptimo, es decir proponer un programa centrado en el trabajador; donde el propósito a tratar sea la identificación del agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización profesional, relacionada a la activación de mecanismos de desconexión moral, con el fin de equiparar las oportunidades y aportar en la mejora de calidad laboral en el centro de trabajo. Los aspectos relacionados a los mecanismos de desconexión moral están orientados a un proceso de mejora y reforzamiento de contenidos, donde el colaborador aprenda a identificar los diferentes mecanismos y se establezca parámetros límite de los mismos en su procesamiento cognitivo, de esta manera el trabajador podrá contemplar una realidad sin distorsiones en su centro de trabajo.

b) Limitaciones

La realización del presente estudio de investigación contó con algunas limitantes en el cumplimiento de los objetivos de investigación, entre estas encontramos, la coyuntura mundial que enfrenta el sistema sanitario debido a la lucha contra el COVID 19, afectando también la organización del establecimiento penitenciario de varones Qenqoro – Cusco, que ha visto su personal reducido por licencias de salud. Otra limitación a mencionar es que, dentro de la población muestreada, al existir jerarquías y horarios de trabajo diferenciados para la atención de los internos, la recopilación de la información se dio de acuerdo a la disponibilidad de tiempo que los colaboradores tenían durante la jornada laboral. Finalmente es necesario mencionar que la falta de espacios adecuados para la recopilación de datos, tanto como el ruido en los ambientes y la poca intensidad de luz dificultaron la recolección de información a lo largo de los diferentes días.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

3.1.1. Antecedentes internacionales

Oliveira, J. G. (2019) realizó un trabajo de investigación para optar al título de Master en Gestión de Recursos Humanos y Consultoría Organizacional denominado “La relación entre desconexión moral en líderes y Burnout”. El objetivo de la misma fue establecer las implicaciones con respecto a la desconexión moral y los efectos relacionados con el síndrome de agotamiento profesional, que pueden empeorar las condiciones generales de trabajo. La metodología que empleó fue, investigación correlacional, no experimental y de evaluación psicométrica. La escala psicométrica usada se derivó de los Mecanismos de desconexión moral de Bandura, MMDS (1996) y el Síndrome de Agotamiento Profesional (SAP) se evaluó a través del Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS). Una vez recolectados los datos, se procedió al análisis de confiabilidad usando el estadístico Alfa de Cronbach para describir la consistencia interna. Las conclusiones obtenidas fueron que, a pesar de la existencia de una gran cantidad de información sobre el síndrome de agotamiento profesional, los mecanismos de desconexión moral es una variable que no se ha investigado a fondo, lo que significa que esta investigación podría contribuir a un campo de estudio casi pionero, a pesar esto los resultados confirmaron la relevancia de las tres hipótesis iniciales. Por lo tanto, se puede concluir que la desconexión moral en líderes de una empresa afecta el desarrollo de síntomas de agotamiento en los empleados, mientras que el presentismo sirve de mediador en esta relación, ya que acentúa dichos síntomas. Además, esta investigación puede servir como una adición a la investigación futura, realizada sobre una base similar, ya que contiene evidencia de que estas variables se afectan positivamente entre sí.

Molina Brenes M. A. y Moreno Salas, M. (2014) escribieron el artículo “Síndrome del burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense”. Estos resultados se obtuvieron del análisis de 180 empleados, que laboran en el Sistema Penitenciario de Costa Rica. La técnica de levantamiento de

datos usada fue la encuesta y el tipo de muestra fue por conveniencia. Al evaluar las respuestas de un cuestionario de 49 preguntas, se observó un bajo nivel de agotamiento profesional (n=10) y un alto nivel de Engagement (n=170), una media de 42,04 horas de trabajo semanal y un promedio de 8,59 horas semanales dedicadas a la recreación. Además, el 44,4% de los participantes estarían dispuestos a cambiar de trabajo. La conclusión obtenida fue una relación negativa y estadísticamente significativa entre el Síndrome de agotamiento profesional y el Engagement, se recomienda también focalizar nuevas investigaciones en variables como el agotamiento, la recreación y el uso del tiempo libre.

Jenaro Río, C., Flores Robaina, N., González Gil, F. (2007) escribieron el artículo “Síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores”. En la mencionada investigación se evaluó la presencia del síndrome de agotamiento profesional y las estrategias de afrontamiento. Estos resultados se obtuvieron del análisis de 64 colaboradores de acogimiento residencial de menores que trabajaban en diversas provincias españolas. Para esta investigación se empleó el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de Afrontamiento COPE. Los resultados obtenidos muestran la presencia de un alto índice del síndrome en la muestra estudiada. Así mismo, los análisis correlacionales ponen de manifiesto la existencia de asociaciones significativas entre el empleo de estrategias de afrontamiento y una elevada realización personal. Los análisis de varianza indican la existencia de diferencias significativas en función de variables sociodemográficas como el género, así como en función de variables organizacionales. Las conclusiones de la investigación referida acreditan la importancia de asistir a los trabajadores de acogimiento residencial de menores, brindándoles habilidades que les permitan enfrentar las situaciones adversas de este tipo de trabajos para promover mejoras en las instituciones para hacerlas más saludables.

Hyatt, J. (2017) publicó un artículo titulado “Reconociendo la desconexión moral y su impacto en la seguridad del paciente”. Los objetivos de la investigación se dirigieron a diferenciar la desconexión moral y el distrés moral, identificar las causas del distrés moral y discutir los mecanismos de desconexión moral. Entre las

principales conclusiones se halló que la desconexión moral resulta del distrés moral, que se deriva del estrés que se encuentra en el entorno de la atención médica, el distrés moral resulta de trabajar en una institución en la que los sistemas y procesos son disfuncionales y / o existen problemas relacionados con diferencias de poder o conductas disruptivas. Distrés moral, implica comprometer la integridad moral y experimentar un conflicto entre la conciencia moral y el comportamiento. También argumenta que, es más probable que quienes atraviesan problemas morales intenten encontrar formas de eludir las reglas de la organización, lo que puede conducir a un entorno de trabajo negativo que implica hostilidad y comportamiento pasivo – agresivo. Además, que, observar a otros colaboradores actuar de manera poco ética y sentir que la colaboración entre enfermeras y médicos es deficiente también se ha informado como motivos de distrés moral. Concluye finalmente que la desconexión moral que se produce en la industria del cuidado de la salud plantea serias amenazas para la seguridad del paciente, la imagen de la institución e incluso la salud mental de los trabajadores que realizan la atención al público, impactando así contra la política institucional y las expectativas de cumplimiento de objetivos, así como la seguridad del paciente y la satisfacción de los empleados.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Sanchez Sandoval, V.M. (2016) realizó una tesis para optar al título de Licenciada en Psicología denominado “Síndrome de agotamiento profesional y bienestar en técnicos de seguridad de un establecimiento penitenciario de Lima”. El objetivo de la misma fue analizar la relación entre síndrome de agotamiento profesional (SAP) y el Bienestar en un grupo de técnicos de un establecimiento penitenciario de Lima. La metodología empleada fue, investigación correlacional, no experimental, a través de procedimientos exploratorios y de evaluación psicométrica. El síndrome de agotamiento profesional fue evaluado mediante el Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS). La segunda variable, el bienestar, se evaluó usando las escalas de Florecimiento y Afecto Positivo y Negativo elaborada por Diener. Una vez recolectados los datos, se procedió con el análisis de confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach

para conocer la consistencia interna, seguidamente se procedió con la prueba de Kolmogorov - Smirnov, con el objetivo de conocer el tipo de distribución, se identificó una distribución no paramétrica, por este motivo, se midió a través de la prueba de Spearman. Las conclusiones obtenidas fueron, primero, que las escalas positivas de bienestar tienen una relación inversa con las dimensiones negativas del síndrome de agotamiento profesional. Segunda conclusión, los largos tiempos de interacción cotidiana resultante entre los técnicos de seguridad penitenciaria con los internos recluidos, expone a los trabajadores a diversos factores estresantes que, de ser constantes, afectarían directamente la salud física y mental del personal. Tercera conclusión, por la falta de reconocimiento del trabajo realizado y la carencia de una estructura clara y precisa de sus funciones, la realización personal en los técnicos de seguridad es escasa, es importante fomentar un sistema que permita una mayor cohesión entre el tratamiento de los internos y las necesidades de custodia, control y seguridad.

Salas Dahlqvist, J. J. (2010) realizó una tesis para optar al título de Magister Psicología clínica y de la salud denominado "Bienestar psicológico y síndrome de Burnout en docentes de la UGEL N°.7". El objetivo de la misma fue establecer la relación que existe entre el Bienestar Psicológico y el Síndrome de quemado laboral (Burnout) en los docentes de la UGEL No. 7. La metodología que empleó fue, investigación correlacional, no experimental, a través de procedimientos exploratorios y de evaluación psicométrica. El bienestar psicológico fue evaluado a través de la Escala de Bienestar Psicológico de Sánchez-Cánovas. El síndrome de agotamiento profesional se evaluó mediante el Maslach burnout inventory (MBI). Una vez recolectados los datos, se usó el estadístico Chi cuadrado para el análisis de confiabilidad con el objetivo de identificar la consistencia interna, seguidamente se utilizó la prueba de Kolmogorov - Smirnov a partir de los cuestionarios aplicados, para identificar el tipo de distribución, se aplicó el Coeficiente de Correlación de Pearson. La conclusión a la que se llegó fue, que existe una correlación negativa entre el bienestar psicológico total y el síndrome de agotamiento profesional en los profesores de la UGEL No. 7. Identificándose que los profesores con bajo nivel de bienestar tienden a presentar un síndrome de agotamiento profesional más alto.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Teoría de la Desconexión Moral

La naturaleza le confiere al ser humano la capacidad de ser social y por lo tanto, este busca constantemente relacionarse con los demás y satisfacer de algún modo sus necesidades a través de las relaciones que establezca dentro de la sociedad (Jara Chalán, Olivera Orihuela, & Yerrén Huiman, 2018, págs. 24-25).

La Teoría Social Cognitiva de Bandura plantea que las personas son producto y productores del ambiente en el que viven (Bandura, 1986), es decir, su conducta produce efectos en el ambiente y también son transformados por este. Esta perspectiva interaccionista se moldea también a la moral, de manera que las acciones morales son producto de la interacción recíproca de influencias cognitivas, afectivas y sociales (Bandura, 2002). Desde un enfoque evolutivo, en las fases tempranas del desarrollo, la conducta está regulada por normas externas y sanciones morales. Durante el proceso de socialización, las personas adoptan normas sociales y construyen las normas morales que luego les van a servir como guías y estándares de conducta moral (Bandura, 1999a). Frente a un comportamiento inadecuado se activarían dos mecanismos de control de forma anticipatoria: por un lado, las sanciones sociales en forma de castigo o censura y, por otro, la autorregulación derivada de las auto sanciones internalizadas en el proceso de socialización. En este sentido, la autorregulación vincularía el razonamiento moral y la acción, permitiendo a las personas mantener su conducta en consonancia con sus normas internas (Bandura, 2002).

Pero el proceso de autorregulación de la conducta moral no es un sistema de control invariable, estable y continuo, no hay principios perpetuos y no funcionan a menos que sean activados, en otras palabras, no actúan de manera automática (Bandura, 1999b). Además, estos procesos pueden desactivarse parcial o totalmente mediante diversos mecanismos de tipo psicológico y social, favoreciendo así el quebrantamiento de las normas (Bandura, 2002) y evitando de esta manera la incómoda experiencia del conflicto moral por determinadas acciones. Esta desconexión selectiva de los mecanismos autorregulatorios que

interviene como puente entre el razonamiento moral y la acción se la ha denominado desconexión moral (Bandura, 2002). La desconexión moral (DM) “se refiere al uso de diferentes mecanismos de legitimación que conducen a la desactivación selectiva de la censura moral” (Obermann, 2011b, p.134), para poder hacer una pausa de los procesos autorregulatorios morales y prescindir de ellos, fundamentalmente a través de la justificación moral y de la deshumanización de la víctima.

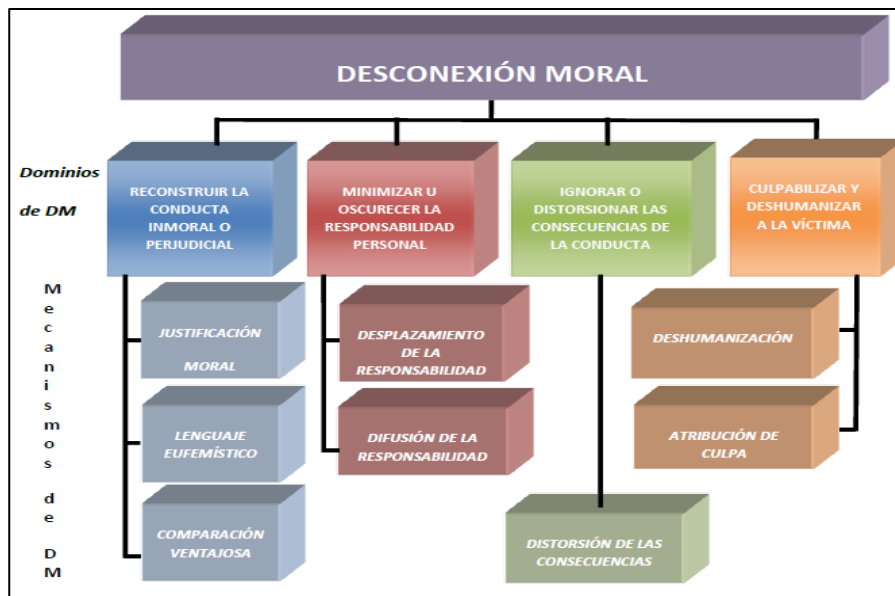
La desconexión moral generalmente no es instantánea, sino un proceso en el que se va produciendo un debilitamiento general de los mecanismos autorregulatorios sin que las personas reconozcan plenamente los cambios que se van produciendo, de tal forma que se acaban aceptando comportamientos inadecuados. Esta escalada de desconexión moral se agrava cuando se cree que las conductas perjudiciales tienen un fin moral o cuando se despoja de cualidades humanas a los que sufren dichas conductas (Bandura, 1990b).

3.2.1.1. Mecanismos de Desconexión Moral.

Los mecanismos de desconexión moral facilitan, en última instancia, la desinhibición de la conducta violenta y la comisión de actos aberrantes contra otras personas. Estos mecanismos se clasifican en cuatro grandes categorías en función del lugar en el que ejercen su influencia. En la Figura 1.1 se muestran los diferentes mecanismos de desconexión moral y los dominios en los que operan. En el primer dominio (locus de la conducta) encontramos un grupo de tres mecanismos, justificación moral, lenguaje eufemístico y comparación ventajosa que se utilizan para reinterpretar la conducta perjudicial e inhumana, significa que la conducta inmoral e inhumana se transforma en una conducta correcta, obviándose las sanciones morales. Un segundo dominio (locus de la acción) está conformado por los mecanismos de desplazamiento de la responsabilidad y la difusión de la responsabilidad, minimizando el papel del perpetrador en la conducta perjudicial y distorsionando la relación entre las acciones y los efectos que éstas causan. En el tercer dominio (locus de resultado) actuaría el mecanismo denominado distorsión de las consecuencias que falsearía o distorsionaría las consecuencias nocivas de

la acción o el impacto negativo de la conducta antisocial. Finalmente, el cuarto dominio, conformado por dos mecanismos de desconexión moral, la deshumanización de las víctimas y atribución de culpa, que facilitarían la despersonalización de las víctimas y la atribución de culpabilidad.

Figura 1: Niveles en la Teoría de la Desconexión Moral



** Niveles en la Teoría de la Desconexión Moral (adaptado de Obermann, 2011b).

Seguidamente se describe de manera detallada cada uno de los ocho mecanismos de desconexión moral propuestos por Albert Bandura.

a) Justificación moral

Es la aceptación personal y social de una conducta perjudicial o dañina al considerarla al servicio de un propósito o valor moral superior, es decir, se utilizan fines valiosos para reivindicar medios nocivos. De esta forma, se produce una reinterpretación cognitiva para aceptar una conducta violenta según ciertos imperativos morales o sociales mediante la desconexión selectiva de la censura moral (Bandura et al., 2001).

En este sentido, encontramos ejemplos históricos tales como las Cruzadas en la Edad Media, o actuales como las acciones terroristas realizadas por grupos extremistas como Al Qaeda, que bajo imperativos sagrados o mandatos divinos

han cometido y cometen actos terribles y execrables. En definitiva, por medio de la justificación moral las personas avalan sus propias acciones agresivas y condenan las de sus adversarios porque se sienten moralmente superiores a aquéllos (Bandura, 1990b).

b) Lenguaje eufemístico

El lenguaje tiene el poder de enmascarar acciones reprobables o, incluso, conferirles un estatus respetable. El lenguaje eufemístico se caracteriza por el empleo de un lenguaje aséptico, complejo y enrevesado mediante el cual se pueden revestir de bondad conductas violentas y destructivas, minimizándose la responsabilidad personal ante ellas (Bandura et al., 2001). Algunos ejemplos de lenguaje eufemístico es denominar “daños colaterales” a las víctimas civiles ocasionadas en una guerra, llamar “deposición atmosférica o sustancias de origen antropogénico” a la lluvia ácida que destruye los bosques (Bandura, 1999b), “patriotas” a despiadados terroristas, “justicia comunitaria” a un linchamiento, “acción disciplinaria” al castigo físico a un niño, etc.

c) Comparación ventajosa

Es la acción de comparar una conducta perjudicial con otra conducta más reprobable, para suponer que la primera conducta sea insignificante, benevolente o aparentar tener menores consecuencias, sobre todo cuanto más perniciosa es la conducta con la que se compara. Mediante el empleo de este mecanismo una acción perjudicial puede dejar de serlo o incluso parecer buena cuando se contrasta con conductas consideradas mucho peores (Bandura et al., 2001). Un ejemplo de comparación ventajosa es la formulada por el reo Antauro Humala al minimizar las muertes causadas en Andahuaylas cuando las compara con las acciones realizadas por un gobierno al que considera imperialista y opresor.

d) Desplazamiento de la responsabilidad

Mediante este mecanismo las personas atribuyen sus acciones a las presiones situacionales, sociales o a los dictados de los demás, con lo que desaparecen las reacciones de autocensura y la responsabilidad personal por las

acciones realizadas (Bandura, 1990b). De este modo, al responsabilizar a otros de las propias acciones dañinas, reducimos la culpa, la ansiedad y el malestar emocional que podamos sentir.

En este sentido, son particularmente explícitos los conocidos experimentos psicológicos sobre obediencia a la autoridad de Milgram (1974) en los que los sujetos experimentales cumplían órdenes aparentemente legítimas que objetivamente tenían la consecuencia de causar daño a otras personas y, aun así, los participantes no se inhibían del cumplimiento de dichas órdenes. Además de este, son muchas las atrocidades a lo largo de la historia de la Humanidad que se han justificado desplazando la responsabilidad a los superiores, tal es el caso, por ejemplo, de los comandantes y subordinados de los campos de concentración durante el nazismo alemán que desplazaban la responsabilidad por sus acciones inhumanas a sus superiores.

e) Difusión de la responsabilidad

La difusión de la responsabilidad opera sobre todo en el ámbito de las relaciones grupales, como por ejemplo en el trabajo o en la toma de decisiones, fragmentándose, diluyéndose o difundiéndose la responsabilidad total y correspondiendo a cada componente del grupo “una pequeña parte” o, simple y llanamente se niega la responsabilidad (Obermann, 2011b). Así, cuando hablamos de decisiones grupales, “donde todo el mundo es responsable, nadie es realmente responsable”, y cuando prima el anonimato se produce un mayor debilitamiento del control moral (Bandura, 2002). La difusión de la responsabilidad se produce, generalmente, a través de tres vías (Osofsky et al., 2005):

i) Mediante la división o fragmentación de la acción dañina para dar la impresión de producir menos efectos perjudiciales que la acción en su totalidad.

ii) Por la toma de decisiones de manera grupal, dispersando la responsabilidad entre los demás componentes del grupo.

iii) Por la realización de acciones de manera colectiva que se prestan al anonimato y minimizan así la responsabilidad individual.

La difusión de la responsabilidad como mecanismo de DM ya se puso de manifiesto en un experimento realizado por Bandura y colaboradores (1975) en el que las personas actuaban de manera mucho más punitiva cuando su responsabilidad era ensombrecida por la colectividad que cuando eran personalmente responsables de los daños causados a otros. De esta forma, las personas actuaban de manera mucho más cruel cuando la responsabilidad se atribuía al grupo que cuando se asumía de manera individual (Bandura et al., 1975).

f) Distorsión de las consecuencias

Mediante este mecanismo las personas tratan de subestimar, negar, poner en duda, viciar o falsear las repercusiones de una acción perjudicial para terceros, es así que, a través de este desinterés selectivo, más la distorsión de las consecuencias ocasionadas por dicha acción, el individuo procura minimizar las consecuencias. En caso este proceso no funcione, se tratará de descalificar la evidencia que muestra el perjuicio, restringiendo de esta manera los procesos morales que activarían los mecanismos autorreguladores. (Bandura, 1990b).

g) Deshumanización

La deshumanización supone despojar a las personas de cualidades humanas, atribuirles cualidades de animales o considerarlas como objetos subhumanos o infrahumanos incapaces de experimentar sentimientos (Obermann, 2011b). De esta forma, las víctimas se ven privadas de sentimientos, esperanzas e inquietudes, convirtiéndolas en objetos, degenerados, demonios o en otras criaturas no humanas, desactivándose así las reacciones empáticas o vicarias de tipo emocional que normalmente se producen a través de la similitud percibida (Bandura, 2002). Cuando se deshumaniza a una víctima, la autocensura se desactiva y se suaviza, minimiza o incluso desaparece el malestar psicológico que normalmente se produce ante el daño causado a otra persona, quedando expedita la puerta para la comisión de las mayores atrocidades y crueldades.

En estudios de laboratorio, la conocida investigación de Haney, Banks y Zimbardo (1973) con estudiantes universitarios en una prisión simulada, ejemplifica el trato degradante y tiránico que se puede dar a los semejantes cuando opera el

mecanismo de deshumanización.

h) Atribución de culpa

La atribución de culpa supone trasladar la culpa de la acción perjudicial a los otros o a las circunstancias del entorno, acusando a las víctimas de provocar o forzar el comportamiento inmoral o violento del agresor. Así, la persona causante de la acción inmoral o inhumana se ve auto exonerada de culpa y de responsabilidad por lo sucedido e incluso se siente auto justificada (Bandura, 2002).

El mecanismo de atribución de culpa opera cuando los actores se ven a sí mismos como víctimas y consideran su conducta dañina como una reacción defensiva justificable ante instigaciones o provocaciones, o bien consideran que su acción reprobable ha sido forzada por las circunstancias más que por una decisión personal. Por ejemplo, la atribución de culpa es un mecanismo muy empleado por los maltratadores de pareja y los perpetradores de abusos y agresiones sexuales contra las mujeres. Con respecto a los maltratadores de pareja, éstos suelen presentar atribuciones externas, estables y globales con respecto a su compañera, de tal forma que tienden a atribuirle la culpa de que ellos se comporten violentamente. Por su parte, los agresores sexuales presentan una fuerte hostilidad hacia las mujeres y muy frecuentemente culpan a las víctimas del abuso sufrido por el hecho de ser mujer, por haberles provocado, etc. Así, a partir de creencias distorsionadas tales como que las mujeres disfrutaban cuando son violadas, los agresores sexuales eliminan los mecanismos anticipatorios de autocensura consumando así su conducta criminal (Bandura, 1990b).

3.2.1.2. Evaluación de la Desconexión Moral.

Hasta el desarrollo y validación del instrumento denominado Mechanisms of Moral Disengagement Scale (MMDS; Bandura et al., 1996), la desconexión moral se había presumido más que evaluado. La aparición de esta escala permitió la medición del constructo a través de la obtención de una puntuación global basada en ocho subescalas de cuatro elementos cada una que se corresponderían con los

ocho mecanismos de desconexión descritos en el apartado anterior: justificación moral, lenguaje eufemístico, comparación ventajosa, desplazamiento de la responsabilidad, difusión de la responsabilidad, distorsión de las consecuencias, deshumanización y atribución de culpa. La buena fiabilidad de este instrumento se puso de manifiesto en el estudio original y en investigaciones posteriores realizadas en la población italiana (Bandura et al., 2001). En población española, una versión experimental de la escala empleada en un estudio piloto de carácter exploratorio sobre DM y VN, también ha mostrado una buena fiabilidad (0.78) en la escala global (Carrasco y Rubio-Garay, 2011). Además, el análisis factorial confirmatorio de la versión española del instrumento con una muestra más amplia de adolescentes y jóvenes españoles (N = 513) ha confirmado las buenas propiedades psicométricas de la escala y el buen ajuste de un modelo conformado por un factor de segundo orden (desconexión moral) y tres nuevos factores de primer orden: desconexión moral por despersonalización; desconexión moral por irresponsabilidad y desconexión moral por racionalización.

3.2.2. Estrés laboral

Es importante comenzar definiendo el concepto de estrés, Lazarus y Folkman (1984) definen el estrés como conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo la situación valorada como algo que grava o excede sus propios recursos y pone en peligro su bienestar personal, enfatizando los factores psicológicos o cognitivos y el proceso de evaluación.

El estrés laboral es un proceso activo de interacción entre un individuo y su entorno, este proceso comienza cuando la persona percibe un desbalance entre lo que la situación demanda y su capacidad para responder, un escenario donde las consecuencias de enfrentar el fracaso tendrían repercusiones considerablemente negativas para sí mismo. Además, es importante resaltar que el estrés laboral se define como un proceso más amplio que el síndrome de agotamiento profesional, por consiguiente, es un error considerarlas palabras sinónimas (Mc Grath, 1970).

Otro de los motivos para resaltar la diferencia entre el estrés laboral y el síndrome de agotamiento profesional (SAP), es que el estrés puede ser beneficioso

para ejecutar determinadas actividades, aumentando así su eficiencia laboral, este es conocido como estrés positivo o eustres, una condición que nos ayuda a permanecer alerta y en condiciones de afrontar competencias más desafiantes, y cuyo nivel de acción no genere trastornos al organismo. El opuesto al eustres es el estrés negativo o distress, que genera una serie de alteraciones físicas y psicológicas (López, 2000). A diferencia del estrés laboral, el síndrome de agotamiento profesional es puramente perjudicial para la persona (Farber, 1984, D'aurora y Fimian 1988).

En conclusión, el síndrome de agotamiento profesional es una respuesta al estrés laboral, además es una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo y las personas con las que se relaciona por su labor.

3.2.3. El síndrome de agotamiento profesional

La primera definición es atribuida a Herbert Freudenber, quien introdujo el término en inglés "Burnout" y definió a esta condición como "un conjunto de síntomas médico biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía" (Freudenber,1974).

Segun Edelwich y Bridsky (1980), es la disminución gradual de idealismo, energía y deseo de conseguir metas, esta condición se presenta en el personal que trabaja con pacientes, como consecuencia de las características laborales.

Según Maslach y Jackson (1979) este síndrome se caracteriza por la presencia de cansancio emocional y cinismo, que frecuentemente se evidencia en trabajadores en constante interacción con clientes que se encuentran bajo condiciones crónicas de estrés y tensión, en un ambiente con una alta tasa de relaciones personales de tipo confidencial. Desde un enfoque psicosocial los mismos autores se refieren al síndrome como una respuesta inapropiada frente al estrés, y se presentan en tres áreas: agotamiento físico y psicológico, una postura fría y despersonalizada al tratar con terceros, y un sentir de inadecuación frente a

los deberes a ejecutar. Estos autores son también los creadores del Maslach burnout inventory, compuesto de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

En síntesis, en la actualidad la definición del síndrome de agotamiento profesional es: “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en aquellas personas cuyo objetivo de trabajo son las personas en cualquier tipo de actividad” (Gil Monte, 2005).

El agotamiento emocional se caracteriza por la presencia en los colaboradores de una sensación de estar desgastados y sentir que ya no pueden dar más a los pacientes en el ámbito afectivo, es una carencia de energía y de recursos emocionales en el ámbito personal, causado por la interacción diaria con clientes o pacientes a los que debe asistir como parte de su labor diaria.

La despersonalización se caracteriza por el incremento de conductas y sentimientos negativos direccionados a terceros, a quienes va dirigida la labor encargada, llegando a brindarles un trato deshumanizado causado por la insensibilidad emocional.

La falta de realización personal en el trabajo se caracteriza por la inclinación de los colaboradores a auto evaluarse de manera negativa, causando una sensación de insatisfacción con su persona por los bajos niveles de eficacia en sus metas profesionales, todo esto influye perjudicialmente en sus habilidades para realizar sus deberes e interactuar con los individuos que asiste en el trabajo.

3.2.3.1. Síntomas del síndrome de agotamiento profesional (SAP).

Diferentes estudios atribuyen muchos síntomas a este síndrome, estos afectan negativamente los afectos y emociones, las cogniciones, las actitudes, las conductas y al sistema fisiológico del individuo (Benevides-Pereira, 2002).

Ponce (2005) menciona que el síndrome de agotamiento profesional se relaciona a sentimientos de desvalorización y fracaso, esta condición presenta una

serie de síntomas en diferentes áreas:

(a) Psicosomáticos: Agotamiento, cansancio crónico, reiteradas cefaleas, malestar general, trastornos del sueño, contracturas, dolores óseos o musculares, desórdenes gastrointestinales, problemas de peso, etc.

(b) Conductuales: En esta área podemos encontrar síntomas como una deficiente comunicación, interacciones superfluas con terceros, abuso de sustancias adictivas, tardanzas y ausencias laborales, aparición de conductas violentas, trastornos del apetito.

(c) Emocionales: En esta área podemos encontrar síntomas como distanciamiento emocional, hastío y conducta crítica, disminución de la paciencia, creencia de superioridad, falta de concentración, facilidad para irritarse, problemas de memoria, incremento de frustración, sensación de estar derrotado, problemas de autoestima y realización personal.

(d) Laborales: Deterioro de las habilidades laborales, bajos niveles en la calidad de servicios prestada, incremento de respuestas hostiles, problemas de comunicación, ascenso de disputas en el ámbito laboral que llegan a afectar el entorno familiar.

3.2.3.2. Teorías Explicativas del Síndrome de Agotamiento Profesional.

A lo largo de los años se han publicado diferentes teorías para explicar el síndrome de agotamiento profesional, el presente trabajo de investigación se basó en el enfoque psicosocial de Maslach y Jackson. Tomando como base este modelo, se propusieron modelos específicos para estudiar este síndrome en poblaciones como el profesorado y luego fueron apareciendo distintas adecuaciones para cada área, al día de hoy existe un consenso para poder explicar el síndrome de agotamiento profesional diversas profesiones, a continuación, lo detallamos a través del siguiente cuadro.

Figura N°: 02

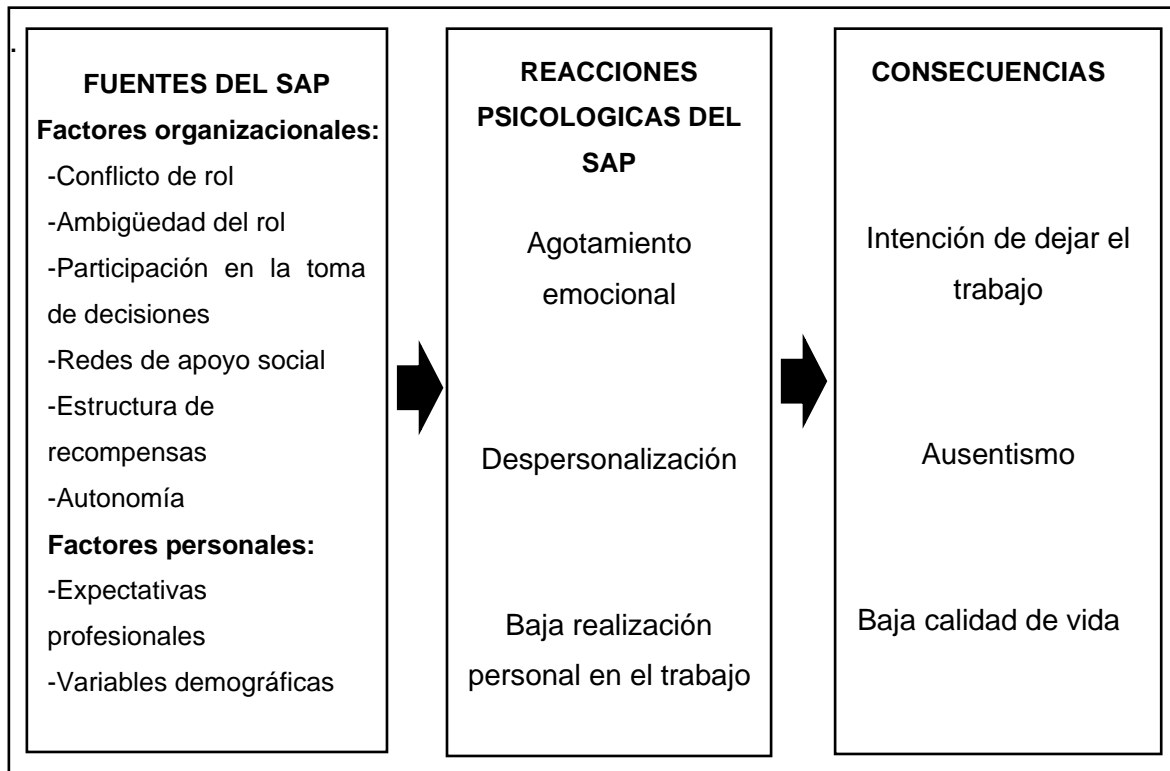


Figura 2 Modelo Utilizado por Schwab, Jackson y Schuler (1986) para estudiar los predictores del SAP en maestros, tomado de Gil- Monte (2005).

Según la teoría de Harrison (1983), propone en su modelo, que los individuos que trabajan en ocupaciones dirigidas al servicio al cliente encuentran motivación en ayudar a los demás, sin embargo se topan con reiterados inconvenientes en su entorno, que perjudican el nivel de rendimiento laboral, al no poder alcanzar sus objetivos, esto produce un sentir de frustración, viéndose reflejado esto en los estadísticos de baja eficacia, reduciéndose así su motivación para cumplir sus funciones en el trabajo, con el transcurso del tiempo y la omisión de los síntomas presentados el resultado será la aparición el síndrome de agotamiento profesional.

Según Pines y Aronson (1988), este síndrome se caracteriza por el proceso de desilusión en un individuo motivado por su trabajo, como consecuencia del cansancio emocional crónico por el estrés laboral experimentado, entra las características del mismo encontramos fatiga física y emocional, sensación de improductividad, frustración, sentirse acorralado y con bajos niveles de autoestima.

Dentro de los modelos teóricos basados en Psicología organizacional encontramos una propuesta que sugiere que el inicio de este síndrome está en las organizaciones, esta influencia ha sido hipotetizada por Winnubst (1993), su modelo se concentra en las relaciones entre la estructura organizacional, la cultura, el clima organizacional y el apoyo social en el trabajo como variables antecedentes del síndrome de agotamiento profesional. La impresión de la ausencia de soporte social por parte de los encargados y líderes en una empresa, colegas y la misma institución, es una variable que muestra consecuencias directas e indirectas sobre el síndrome de agotamiento profesional (Zellars y Perrewé, 2001).

Evaluación del síndrome de agotamiento profesional.

Modelo Tridimensional del MBI-HSS

El modelo tridimensional del Maslach Burnout Inventory Human Services Survey es el instrumento mayormente utilizado en la evaluación del síndrome de agotamiento profesional, dicho instrumento se constituye de 22 preposiciones, distribuidas en tres dimensiones las cuales son agotamiento emocional, realización personal en el centro laboral, y despersonalización. El presente modelo ha sido hipotetizado de diversas formas, las mismas que ahora desarrollaremos.

Maslach señala que el agotamiento emocional es el primer elemento del síndrome, y se refiere a que los individuos presentan pensamientos de estar emocionalmente agotados y sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales, en cuanto a “la despersonalización implica actitudes negativas, cínicas e impersonales, generándose sentimientos demasiado distantes hacia otras personas. Por último, la falta de realización personal en el trabajo se refiere a la disminución de los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, así como una tendencia a evaluarse negativamente a sí mismo, particularmente en el trabajo con otras personas” (Maslach, 2019, pág. 61)

Lee y Ashforth (1993) proponen un modelo empírico sin base teórica, donde el síndrome de agotamiento profesional es analizado por el instrumento MBI, partiendo desde el agotamiento profesional a despersonalización y paralelamente desde agotamiento profesional a baja realización personal en el trabajo.

Gil Monte (1994), lanza una posible respuesta donde manifiesta que el síndrome de Agotamiento Profesional es respuesta al estrés laboral crónico y las demandas psicológicas que conlleva el puesto de trabajo para el colaborador, la misma que tras una reevaluación cognitiva, se presenta como una respuesta mediadora para afrontar el estrés percibido y sus consecuencias, dando como partida una baja realización personal en el trabajo y alto agotamiento emocional, así mismo, la percepción de baja realización personal incrementaría significativamente el agotamiento emocional y la despersonalización, sería una estrategia de afrontamiento ante la baja realización personal y alto agotamiento emocional. Posteriormente en base a los antecedentes de las revisiones teóricas, el mismo autor reformularía esta propuesta en el cual se dejó de lado la relación entre baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional. En la actualidad el debate sobre el uso del instrumento MBI y su nivel de valuación del síndrome de agotamiento profesional se mantienen constante.

3.3. Marco Conceptual

3.3.1. Síndrome de agotamiento profesional

3.3.1.1. Agotamiento emocional

Presenta desgaste emocional, agotamiento, fatiga, irritabilidad, pérdida de energía y del disfrute de las tareas, insatisfacción laboral. (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables , 2010).

3.3.1.2. Despersonalización

Presenta impotencia, indefensión y desesperanza emocional, la persona se distancia afectivamente, se deprime, tiene actitudes negativas, insensibilidad, trato impersonal e indiferente hacia los/las demás (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables , 2010, págs. 6-7).

3.3.1.3. Realización personal

La persona autoevalúa negativamente su propio trabajo, pierde el significado y valor; aparecen sentimientos de fracaso, inadecuación e insatisfacción, se aparta

de actividades familiares, sociales y recreativas (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables , 2010, págs. 6-7).

3.3.2. Mecanismos de desconexión moral

Según Susana Frisancho manifestó que estos “mecanismos son utilizados para defenderse de represiones morales por una sociedad, donde el sujeto genera pensamientos y juicios que las personas usan para justificar su comportamiento (Frisancho, 2007, págs. 6-7)

3.3.2.1. Desconexión por despersonalización.

a) Deshumanización.

La deshumanización como mecanismo defensivo, donde resta importancia sus acciones hacia su prójimo donde el sujeto se basa en “restarles humanidad a los afectados, lo que genera disminución del nivel de empatía, posibilitando el decrecimiento o eliminación de la sensación de malestar asociado a los daños causados (Oscar, 2020, pág. 3).

b) Atribución de la culpa.

Mecanismo donde el sujeto busca racionalmente un motivo por su conducta inadecuada viéndola como “Respuesta normal, derivada o atenuada por la condición personal y la consideración de que otra persona merecía dicho trato” (Oscar, 2020, pág. 4).

3.3.2.2. Desconexión por irresponsabilidad.

a) Comparación ventajosa.

La comparación como mecanismo de defensa generada en el sujeto sustrae gran parte de la magnitud del problema al efectuar la comparación entre la conducta propia y otra mucho más grave, de manera que, la persona al contrastarlas creerá que su acción no es tan grave, quiere decir que realiza una comparación entre una conducta perjudicial con otra conducta más reprochable (Oscar, 2020, pág. 3).

b) Desplazamiento de la responsabilidad

Es un mecanismo de uso recurrente en los centros de trabajo, donde las personas pueden atribuir sus acciones inmorales e inhumanas a las presiones situacionales, sociales según Oscar Castellero Mimenza el sujeto “atribuye toda o gran parte de la responsabilidad de las propias conductas a otras personas o situaciones (Oscar, 2020, pág. 4), donde el sujeto es consciente de su entorno y la situación a las que puede servir como elemento para desplazar su responsabilidad de sus propios actos.

c) Difusión de la responsabilidad.

Estos mecanismos tratan de debilitar los mecanismos autorregulatorios de carácter auto sancionador, donde el sujeto únicamente se atribuye una parte de la responsabilidad de un determinado acto, de esta manera, el individuo ve la responsabilidad de sus actos disminuida al repartir la culpa entre más individuos, hay casos en los que la culpa desaparece totalmente. (Oscar, 2020, pág. 3).

3.3.2.3. Desconexión por racionalización.

a) Justificación moral.

La justificación moral conlleva la aceptación personal y social de una conducta perjudicial o dañina, según Oscar Castellero Mimenza considera como un “Mecanismo defensivo donde la conducta realizada que contraria a los valores y creencias del sujeto es defendida y sustentada como un medio digno y superior en alcanzar el objetivo, justificando las conductas cometidas. (Oscar, 2020, pág. 4) de esta manera se reinterpreta la realidad del sujeto de forma positiva convirtiendo un acto inmoral a los ojos del sujeto un acto loable.

b) Lenguaje eufemístico.

Los patrones de pensamiento del individuo proporcionan una herramienta convincente para enmascarar conductas inadecuadas según Oscar Castellero Mimenza “La conducta inmoral se ve atenuada o alterada a través del lenguaje, manifestado, perdiendo de tal forma su carácter dañino.” (Oscar, 2020, pág. 4)

c) Distorsión de las consecuencias.

Mecanismo defensivo de una acción inadecuada donde el sujeto “considera que las consecuencias de las acciones inmorales son de menor gravedad frente a lo que realmente llegan a ser. Al distorsionar o considerar falsos o exagerados los efectos de la conducta llevada a cabo, acto que perjudica a terceros mediante el empleo del mecanismo denominado distorsión de las consecuencias” (Oscar, 2020, pág. 3).

METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

Según los propósitos de la investigación, este trabajo es de tipo básica, porque busca entender, describir, explicar y conocer las variables elegidas con la finalidad de contribuir y engrandecer el conocimiento científico, mas no busca la aplicación práctica de sus descubrimientos, sino el aumento del conocimiento para responder a preguntas o para que estos conocimientos puedan ser aplicados en otras investigaciones.

El nivel de investigación que utilizaremos es correlacional, tiene como objetivo descubrir la relación existente entre dos o más variables en un marco particular. De esta manera los estudios de investigación correlativos pueden demarcarse en el establecimiento de relaciones entre variables sin determinar un sentido de causalidad. En el presente estudio de investigación se analiza dos variables: el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión moral. El mismo que se grafica de la siguiente manera:

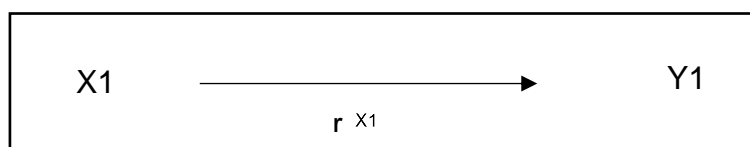


Figura 3 Nivel de investigación - Correlacional

Donde X1 es la variable Síndrome de agotamiento profesional, Y1 es la variable Mecanismos de desconexión moral y r es el Coeficiente de Correlación.

La presente investigación utilizara el método deductivo, puesto que se basa en el estudio de la realidad y la búsqueda de premisas básicas para su verificación. Este razonamiento posibilita establecer predicciones partiendo de lo general para explicar lo particular.

4.2. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es no experimental pues esta investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables, pues se mantienen en un

contexto natural al momento de analizar las variables, por otro lado, es transversal en el tiempo, puesto que se detallarán las relaciones de las variables en un tiempo único y determinado.

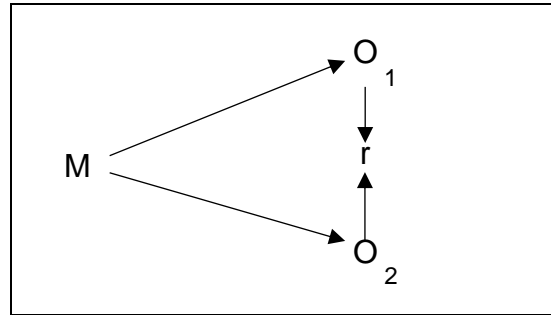


Figura 4 El diseño de la investigación es no experimental

Donde:

O₁: Observación de la V1: Síndrome de agotamiento profesional

O₂: Observación de la V2: Mecanismos de desconexión moral

M: Muestra

r: Relación

4.3. Población – Muestra

4.3.1. Población

La población de estudio será determinada a partir de la información provista por la Oficina Regional Sur Oriente del Instituto Nacional Penitenciario (INPE), entidad encargada del establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, estarán incluidos todos los trabajadores que laboren en interrelación directa con los internos del penal de varones Qenqoro Cusco, 2020. Esto incluye al área de tratamiento y al área de seguridad. La población está conformada por 150 colaboradores en el establecimiento penitenciario.

Tabla 1: Población

Área de trabajo		Numero de colaboradores
Personal de Tratamiento	Área de Psicología	03
	Área Legal	02
	Área Asistencia Social	02
	Área Educación	04
	Área de trabajo	04
Personal de seguridad	Técnico de seguridad	135
TOTAL		150

Fuente: Elaboración propia

4.3.2. Muestra

Para la presente investigación, el tipo de muestra será no probabilística. Se consideró como criterio de inclusión a los trabajadores que se encuentren laborando por lo menos 03 meses en el establecimiento penitenciario. El tamaño de la muestra estará determinado por las posibilidades de acceso a personas que cumplieran el requisito previo.

La delimitación de muestra en el presente trabajo de investigación será “un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández, 20014, pág. 175), haciendo uso de la formula estadistica para la asignacion de la cantidad en la muestra del presente trabajo de investigación.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n: Muestra

Z: Nivel de Confianza 95% (1.96)

p: Probabilidad a favor.

q: Probabilidad en contra.

E: Máximo de error permitido, hasta un 5 %.

N: Población 150

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 150}{0.05^2 \times (150 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 108$$

La muestra estará constituida por 108 colaboradores que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro, Cusco.

4.4. Hipótesis general y específicas

4.4.1. Hipótesis general

Existe correlación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión moral en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

4.4.2. Hipótesis específicas

Existe correlación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por despersonalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Existe correlación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por irresponsabilidad en los colaboradores del INPE

que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Existe correlación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por racionalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Existe correlación entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de agotamiento emocional en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Existe correlación entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de despersonalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Existe correlación entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de falta de realización personal en el trabajo en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

4.5. Identificación de variables

Las variables que se usaran en el presente trabajo de investigación son las siguientes:

4.5.1. Síndrome de agotamiento profesional

Definición conceptual

Este síndrome se caracteriza por la presencia de cansancio emocional, el cual conlleva a una pérdida significativa de motivación, seguido de sentimientos de fracaso e inadecuación. Según estas autoras, el síndrome de agotamiento profesional se percibe por la presencia de la siguiente sintomatología: agotamiento emocional, despersonalización y carencia de realización personal. Maslach & Jackson (1982, citado por Reyes, 2005).

Definición operacional

Puntuaciones obtenidas del Inventario de Burnout de Maslach, elaborado por Christina Maslach y Susan Jackson en 1986, constituido por 22 preposiciones que se calculan usando una escala tipo Likert de siete puntos (0 a 6). Los diversos resultados realizados de los análisis factoriales con el Maslach Burnout Inventory, evidencian en muchos casos la existencia de tres factores ortogonales conocidos como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

4.5.2. Mecanismos de desconexión moral

Definición conceptual

Los mecanismos de Desconexión Moral son una serie de técnicas de racionalización que permiten a las personas conectarse y desconectarse de su moralidad selectivamente para no entrar en disonancia cognitiva entre sus principios morales y sus actos (Bandura, 2016).

Definición operacional

Puntuaciones obtenidas de la Escala de Mecanismos de Desconexión Moral (MMDS), desarrollada por Bandura et al. (1996), constituido por 32 ítems que se valoran con una escala tipo Likert, con puntuaciones comprendidas entre 1 (completamente en desacuerdo) y 5 (completamente de acuerdo). Esta escala ha mostrado buena consistencia interna, con valores α comprendidos entre 0,82 y 0.93 (Obermann, 2011).

4.6. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ITEM
Variable 1: Síndrome de agotamiento profesional	El síndrome de agotamiento profesional ha quedado establecido como un síndrome de agotamiento emocional y de cinismo que ocurre con frecuencia en los individuos que trabajan en interacción con personas, y que dedican mucho tiempo a las relaciones personales de carácter confidencial con estas personas bajo condiciones crónicas de estrés y de tensión. Maslach y Jackson (1979)	Agotamiento emocional	El agotamiento emocional es la condición en que los colaboradores perciben que no pueden dar más a nivel afectivo, se refiere a un agotamiento de energía y de recursos personales emocionales, debido al contacto diario con personas a las que tiene que atender como parte de su trabajo.	Consta de 9 ítems con opciones de respuesta que van desde Nunca (0) hasta Todos los días (6). Evalúa la disminución y pérdida de recursos emocionales por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.	Consta de 9 preposiciones Buscan identificar la sensación de encontrarse emocionalmente agotado	Intervalo, tipo Likert.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
		Despersonalización	Por despersonalización se refiere al desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas a las que va dirigida la labor, siendo tratadas las mismas de forma deshumanizada debido a la insensibilidad afectiva.	Consta de 5 ítems con opciones de respuesta que van desde Nunca (0) hasta Todos los días (6). Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.	Consta de 5 preposiciones Busca identificar actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja	Intervalo, tipo Likert.	5, 10, 11, 15, 22
		Realización personal	La falta de realización personal en el trabajo se refiere a la tendencia de los profesionales a auto evaluarse negativamente, sintiéndose descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales, todo esto afecta su capacidad para llevar a cabo su trabajo y relacionarse con las personas que atienden.	Consta de 8 ítems; con opciones que van desde Nunca (0) hasta Todos los días (6). Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48	Consta de 8 preposiciones, busca identificar actitudes y sentimientos positivos hacia el propio rol profesional	Intervalo, tipo Likert.	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ITEM
Variable 2: Mecanismos de desconexión moral	Los mecanismos de desconexión moral son una serie de técnicas de racionalización que permiten a las personas conectarse y desconectarse de su moralidad selectivamente para no entrar en disonancia cognitiva entre sus principios morales y sus actos (Bandura, 2016).	Desconexión por despersonalización	Se refiere a la activación de técnicas de racionalización para justificar comportamientos que deshumanizan a otras personas.	Consta de 8 ítems con opciones de respuesta que van desde Para nada de acuerdo (1) hasta Totalmente de acuerdo (5). Identifica la activación de mecanismos que despersonalizan a terceros. Puntuación máxima 40.	Deshumanización	Intervalo, tipo Likert.	7, 15, 23, 31
					Atribución de la culpa		8, 16, 24, 32
		Desconexión por irresponsabilidad	La activación de estos mecanismos sirve para desligarse de la responsabilidad, ya sea distorsionándola o minimizándola.	Consta de 8 ítems con opciones de respuesta que van desde Para nada de acuerdo (1) hasta Totalmente de acuerdo (5). Identifica la activación de mecanismos que distorsionan la responsabilidad de una conducta cometida. Puntuación máxima 40	Comparación ventajosa	Intervalo, tipo Likert.	3, 11, 19, 27
					Desplazamiento de la responsabilidad		5, 13, 21, 29
					Difusión de la responsabilidad		4, 12, 20, 28
		Desconexión por racionalización	Esta técnica se centra en el uso de la racionalización de forma distorsionada. para justificar las consecuencias de sus acciones a tradiciones propias de la sociedad.	Consta de 8 ítems con opciones de respuesta que van desde Para nada de acuerdo (1) hasta Totalmente de acuerdo (5). Identifica la activación de mecanismos que dirigen la responsabilidad de una conducta a la sociedad Puntuación máxima 40	Justificación moral	Intervalo, tipo Likert.	1, 9, 17, 25
					Lenguaje eufemístico		2, 10, 18, 26
					Distorsión de las consecuencias		6, 14, 22, 30

4.7. Recolección de datos

4.7.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se usó para poder desarrollar el presente trabajo de investigación es la encuesta, esta técnica consiste en recabar datos a través de diferentes instrumentos aplicados a los elementos o unidades de la muestra seleccionada. Se empleo para recoger información de los niveles de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión moral en los colaboradores del establecimiento penitenciario Qenqoro, Cusco.

4.7.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que se aplicaron para el presente trabajo de investigación fueron los cuestionarios, este instrumento consiste en aplicar a un universo definido de individuos una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema de investigación del que deseamos conocer algo. A continuación, se describe los instrumentos en mención:

4.7.2.1. Cuestionario para el Síndrome de Agotamiento Profesional

El Síndrome de agotamiento profesional se evalúa mediante el Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS). Este cuestionario se realizó en 1986 por C. Maslach y S. Jackson, y está orientado a personal de salud.

Este cuestionario es autoadministrable y está conformado por 22 preposiciones acerca de sentimientos, actitudes y pensamientos del colaborador con respecto a su trabajo y hacia los pacientes a quienes presta su servicio. Este instrumento se mide por medio de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Las opciones de respuesta se muestran en una escala tipo Likert de 7 alternativas que van desde “nunca” a “todos los días”.

La adaptación de este instrumento al español fue realizada por Seisdodos en el año 1997, del mismo modo, en el Perú se realizó una adaptación para trabajadores del sector salud, la misma obtuvo índices de confiabilidad de 0.80 para agotamiento emocional, 0.56 para despersonalización y 0.72 para realización personal (Llaja, Sarriá y García, 2007).

En relación al uso de este instrumento en el ámbito penal, Hernández – Martín et al. (2006) elaboraron un estudio con 133 técnicos de seguridad de un establecimiento penitenciario en Salamanca, España, alcanzando una consistencia interna de 0.85 para agotamiento emocional, 0.66 para despersonalización y 0.70 para realización personal.

4.7.2.2. Escala de Mecanismos de Desconexión Moral (Mechanisms of Moral Disengagement Scale, MMDS).

Desarrollada por Bandura et al. (1996) inicialmente para evaluar los mecanismos de desconexión moral en niños y adolescentes y cómo afectan estos su comportamiento. Cada uno de los ocho mecanismos de desconexión moral planteados por Bandura se encuentran representados en grupos de 4 preguntas, para un total de 32 ítems que se contestan mediante una escala tipo Likert de 5 puntos. Esta escala ha mostrado buena consistencia interna, con valores α comprendidos entre 0,82 y 0.93 (Obermann, 2011; Bandura et al., 1996).

La escala original fue adaptada por Detert et al. (2008) para ser aplicada en adultos, cambiando términos como child/kid (niño) por people (persona). A partir de un análisis factorial exploratorio se determinó que varios de los ítems debían ser eliminados por lo que, para cumplir con esto y mantener la homogeneidad de la escala, se seleccionaron los 3 ítems que mejor se ajustaban dentro cada subgrupo de mecanismos, para un total de 24 ítems en la escala adaptada. Esta versión muestra buena consistencia interna de 0.87 y un ajuste aceptable (CFI = 0,96) al modelo teórico.

La adaptación al español fue realizada por Rubio-Garay, Amor y Carrasco (2017), ellos desarrollaron un estudio para realizar la adaptación de esta escala al español. Para esto se tomó una muestra de 513 estudiantes en edades entre los 15 y 25 años. Al igual que en la escala original de Bandura et al. (1996), contó con 32 ítems para ser respondidos con un formato de respuesta con puntuaciones comprendidas entre 1 (completamente en desacuerdo) y 5 (completamente de acuerdo).

A través de un análisis factorial confirmatorio se evaluaron cuatro modelos,

dentro de los cuales el modelo 4 presentó el mejor nivel de ajuste ($GFI = 0,99$; $AGFI = 0,98$). Este fue representado por un factor general de segundo orden (desconexión moral) y tres dimensiones de primer orden que fueron desconexión por despersonalización, por irresponsabilidad y por racionalización, cada una de las cuales incluyó un grupo del total de 8 mecanismos. Las dimensiones de primer orden mostraron un alto grado de coherencia con lo propuesto en la teoría socio-cognitiva por Bandura (2002; 1999; 1996).

La fiabilidad general del instrumento es buena con $\alpha = 0,78$. Así mismo, se encontraron fuertes correlaciones entre el puntaje total de los mecanismos y los factores de primer orden del modelo 4, con valores comprendidos entre 0,82 y 0,88 (Rubio-Garay et al., 2017). En este sentido, la versión en español de la Escala de Mecanismos de Desconexión Moral (MMDS-S) es un instrumento válido y fiable para evaluar la Desconexión moral en adolescentes y adultos.

4.8. Técnicas de Análisis e Interpretación de Datos

Procesamiento de la información

Una vez recolectada la información, se elaboró la base de datos con el paquete estadístico SPSS versión 25. El análisis de confiabilidad se realizó a través del estadístico de Dos mitades para conocer la consistencia interna del instrumento. Para la estadística descriptiva se utilizó las medidas de tendencia central, dispersión, tablas y gráficos, esto permitirá conocer y entender cómo se vienen comportando los datos en cada variable. La estadística inferencial será empleada para la realización de la prueba de hipótesis. Además, se usará el coeficiente de correlación de Pearson con el que se medirá el grado de asociación que existe entre ambas variables de estudio o grado de dependencia, así pues, el coeficiente de correlación de Pearson (r) se mide en una escala de 0 a 1, tanto en dirección positiva como negativa. Un valor de “0” indica que no hay relación lineal entre las variables. Un valor de “1” o “-1” indica, respectivamente, una correlación positiva perfecta o negativa perfecta entre dos variables.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la correlación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión moral en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020. Para contestar la hipótesis propuesta en la investigación se presentan los siguientes resultados:

5.1.1. Análisis de fiabilidad

El análisis de fiabilidad de la presente investigación nos permitió apreciar si las preposiciones de los instrumentos usados en la investigación covarían entre sí, en la tabla 02 se muestra el valor del coeficiente de fiabilidad, datos calculados a partir de la representación matemática del coeficiente de dos mitades de Guttman y Flanagan, el cual nos permitió verificar que la equivalencia de los instrumentos es de ,792, dando como resultado un coeficiente de fiabilidad del test confiable. Así mismo, el Alfa de Cronbach muestra una consistencia interna de .976 dato que nos da a conocer una consistencia alta entre las preposiciones y por lo tanto significativas dentro del universo posible de ítems, el cual mide el constructo síndrome de agotamiento profesional y mecanismos de desconexión moral. Así mismo.

Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,976
		N de elementos	27 ^a
	Parte 2	Valor	,968
		N de elementos	27 ^b
	N total de elementos		54
Correlación entre formularios			,708
Coeficiente de Spearman-	Longitud igual		,829
Brown	Longitud desigual		,829
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,792

**** Estadístico de consistencia interna de las escalas aplicadas, coeficiente de dos mitades de Guttman.**

Fuente: Elaboración propia

5.1.2. Prueba de normalidad

En la tabla 03, haciendo uso de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov con una muestra de 108 datos, se obtuvo el “p” valor menor a 0.05, obteniendo una probabilidad de error de 78 %, por consiguiente, se acepta que la hipótesis del investigador es verdadera.

Tabla 3: Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk

	SumaV2	Kolmogorov-Smirnov ^h			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SumaV1	59,00	,282	3	.	,936	3	,510
	62,00	,260	2	.			
	63,00	,357	5	,036	,811	5	,099
	64,00	,292	3	.	,923	3	,463
	66,00	,343	3	.	,842	3	,220
	67,00	,260	2	.			
	68,00	,401	4	.	,725	4	,022
	71,00	,191	3	.	,997	3	,900
	72,00	,294	3	.	,921	3	,456
	75,00	,347	5	,049	,746	5	,027
	77,00	,311	3	.	,897	3	,376
	78,00	,373	3	.	,778	3	,064
	80,00	,360	3	.	,808	3	,135
	84,00	,351	3	.	,826	3	,179
	116,00	,469	5	,001	,566	5	,000
	117,00	,456	5	,001	,589	5	,000
	118,00	,300	9	,019	,823	9	,038
	119,00	.	2	.			
	120,00	,282	6	,147	,844	6	,141
	122,00	,348	5	,047	,779	5	,054
	124,00	,260	2	.			
	125,00	,219	3	.	,987	3	,780

**** prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov con una muestra de 108 datos, se obtuvo el “p” valor menor a 0.05, obteniendo una probabilidad de error de 78 %.**

Fuente: Elaboración propia

5.2. Interpretación de los resultados

Se presentan los resultados obtenidos a través de las tablas y gráficos como consecuencia de la aplicación del instrumento de investigación.

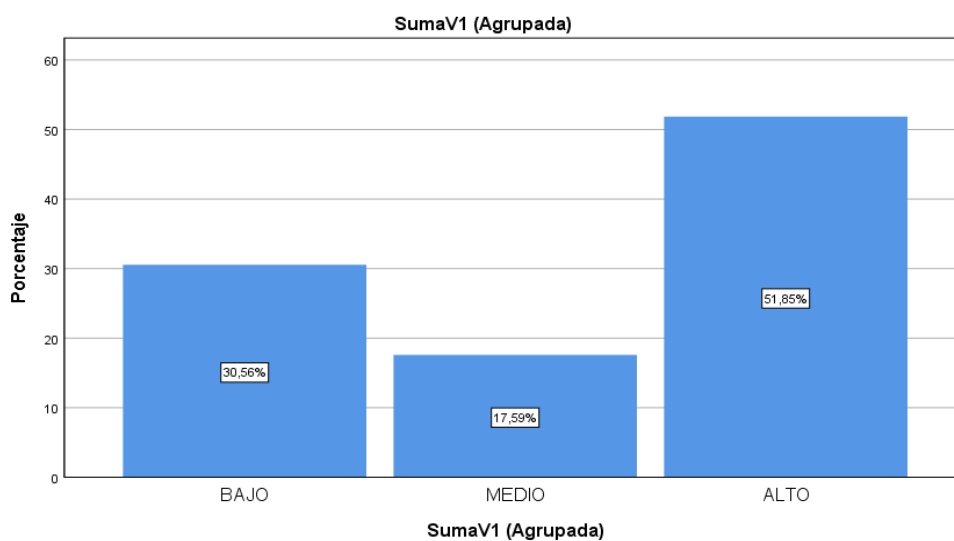
La variable Síndrome de agotamiento profesional, se interpreta, como el cansancio a nivel emocional en el centro de trabajo, respondiendo a la variable, en la tabla 04, se aprecia en cuanto a la prevalencia de características del síndrome de agotamiento profesional en los colaboradores del establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, un indicador que expresa una incidencia alta en un 51.9 %, un 17.6 % de los colaboradores muestra un nivel medio de agotamiento profesional, y finalmente con niveles bajos del síndrome, un 30.6% porcentaje que nos indica una baja presencia de los indicadores del síndrome de agotamiento profesional en el centro de trabajo.

Tabla 4: Variable Síndrome de Agotamiento Profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	33	30,6	30,6	30,6
	MEDIO	19	17,6	17,6	48,1
	ALTO	56	51,9	51,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

** Fuente: Elaboración propia

Figura 5: Variable Síndrome de Agotamiento Profesional



Fuente: Elaboración propia

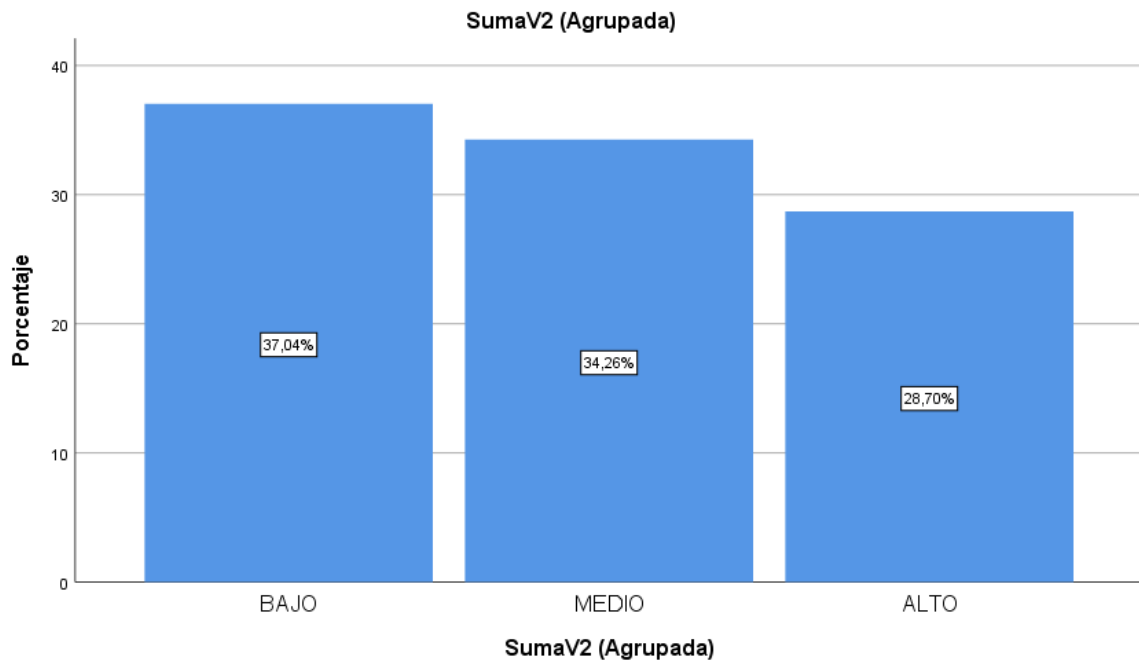
La variable mecanismo de desconexión moral, se interpreta como el conjunto de mecanismos sociocognitivos que justifican las trasgresiones en la sociedad, dando respuesta a la variable, en la tabla 05, se aprecia la prevalencia de los mecanismos de desconexión moral en los colaboradores del establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, dando como un indicador sugestivo que expresa una incidencia alta en un 28.7 %, un 34.3 % expresa un nivel medio en los mecanismos de desconexión moral, finalmente en proporción no menor un 37.0% nos indica un valor bajo expresado en la presencia de indicios de los mecanismos de desconexión moral durante la jornada laboral.

Tabla 5: Variable Mecanismo de Desconexión Moral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	40	37,0	37,0	37,0
	MEDIO	37	34,3	34,3	71,3
	ALTO	31	28,7	28,7	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

** Fuente: Elaboración propia

Figura 06: Figura 6 Variable Mecanismo de Desconexión Moral



Fuente: Elaboración propia

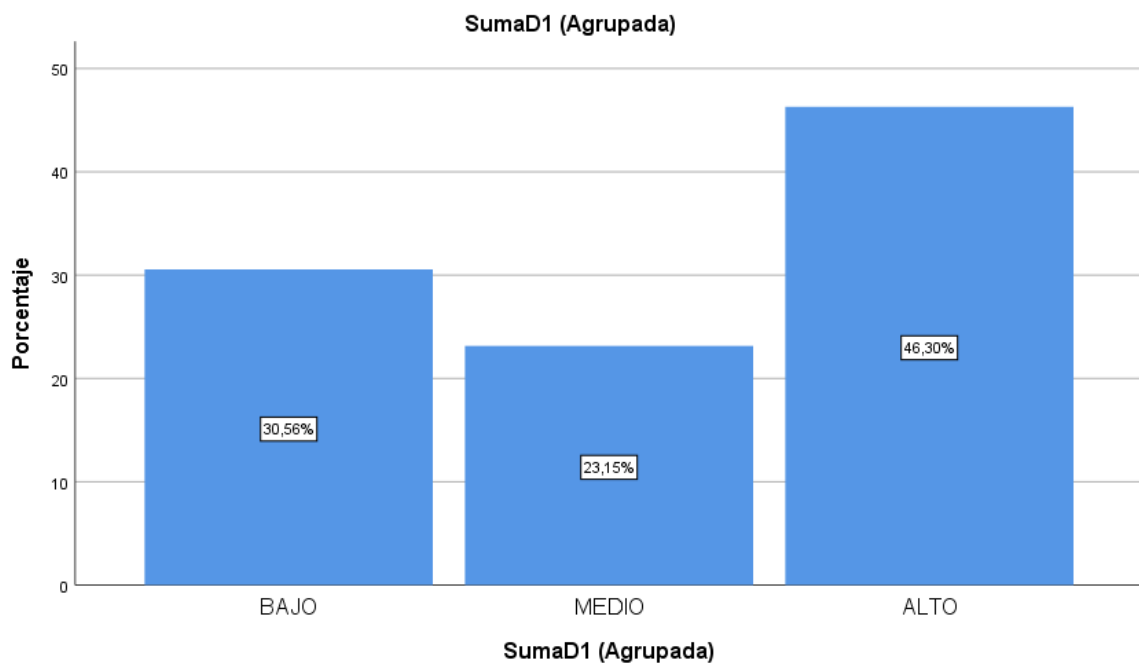
La dimensión agotamiento emocional se interpreta como los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta, dando a conocer la respuesta a la dimensión, en la tabla 06, se muestra un alto índice de agotamiento emocional llegando hasta un 46.3% en los colaboradores del establecimiento penitenciario de varones Qeqoro Cusco, como rango medio se tiene en un 23.1 % de presencia de agotamiento emocional, finalmente con un porcentaje de 30.6 %, que indica un valor bajo en la presencia de agotamiento emocional en los colaboradores del establecimiento penitenciario durante su jornada laboral.

Tabla 6: Agotamiento emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	33	30,6	30,6	30,6
	MEDIO	25	23,1	23,1	53,7
	ALTO	50	46,3	46,3	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

** Fuente: Elaboración propia

Figura 7: Dimensión Agotamiento emocional



Fuente: Elaboración propia

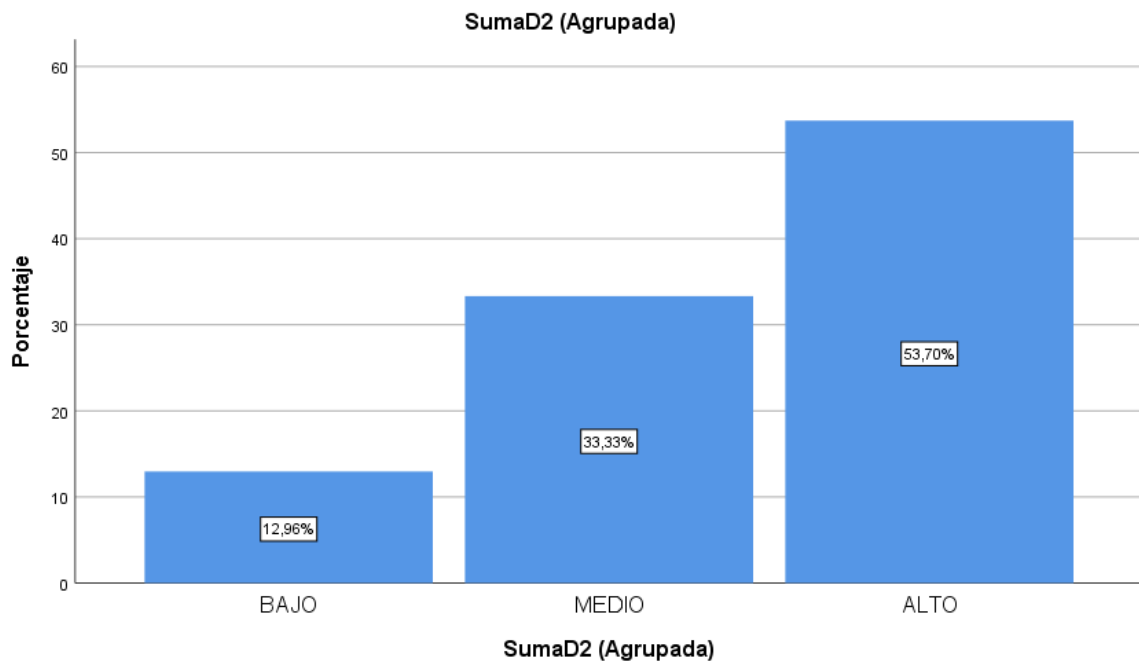
La despersonalización como dimensión del síndrome de agotamiento profesional se interpreta como el distanciamiento emocional en la jornada laboral, en la tabla 07, se puede apreciar que un 53.7 % de los colaboradores del establecimiento penitenciario muestran un índice alto de despersonalización, seguidamente se tiene un 33.3 % con un nivel medio, finalmente tenemos a los colaboradores que presentan niveles bajos de despersonalización con un 13.0 % de la muestra, por ende afirmamos que esta dimensión se convierte en la que presenta un mayor índice de prevalencia en los colaboradores del establecimiento penitenciario .

Tabla 7: Despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	14	13,0	13,0	13,0
	MEDIO	36	33,3	33,3	46,3
	ALTO	58	53,7	53,7	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

** Fuente: Elaboración propia

Figura 8: Dimensión Despersonalización



Fuente: Elaboración propia

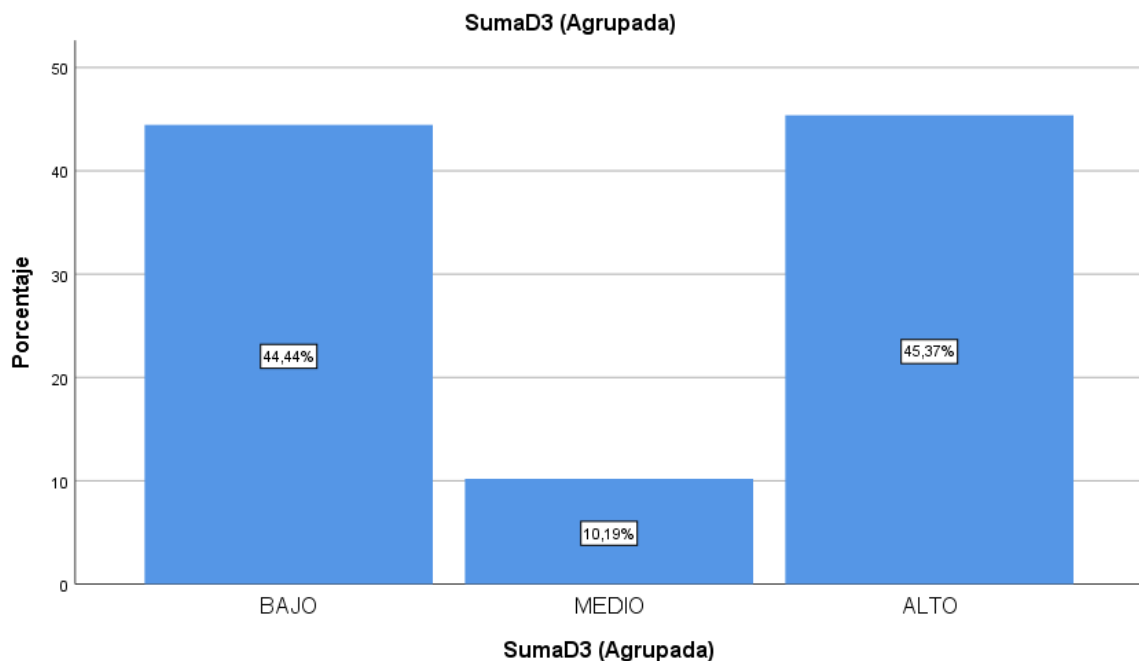
La falta de realización personal en el trabajo se interpreta como la carencia de sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio, como se observa los resultados del cuestionario en la tabla N° 08, se puede apreciar que un 53.7 % de los colaboradores del establecimiento penitenciario muestran niveles altos de falta de realización personal en el trabajo, seguidamente se tiene un 10,19 % de la muestra con un nivel medio y finalmente con un nivel bajo, el 44.4 % de la muestra expresa su sentir en cuanto a identificación con el establecimiento penitenciario.

Tabla 8: Realización personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	48	44,4	44,4	44,4
	MEDIO	11	10,2	10,2	54,6
	ALTO	49	45,4	45,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

** Fuente: Elaboración propia

Figura 9: Dimensión Realización personal



Fuente: Elaboración propia

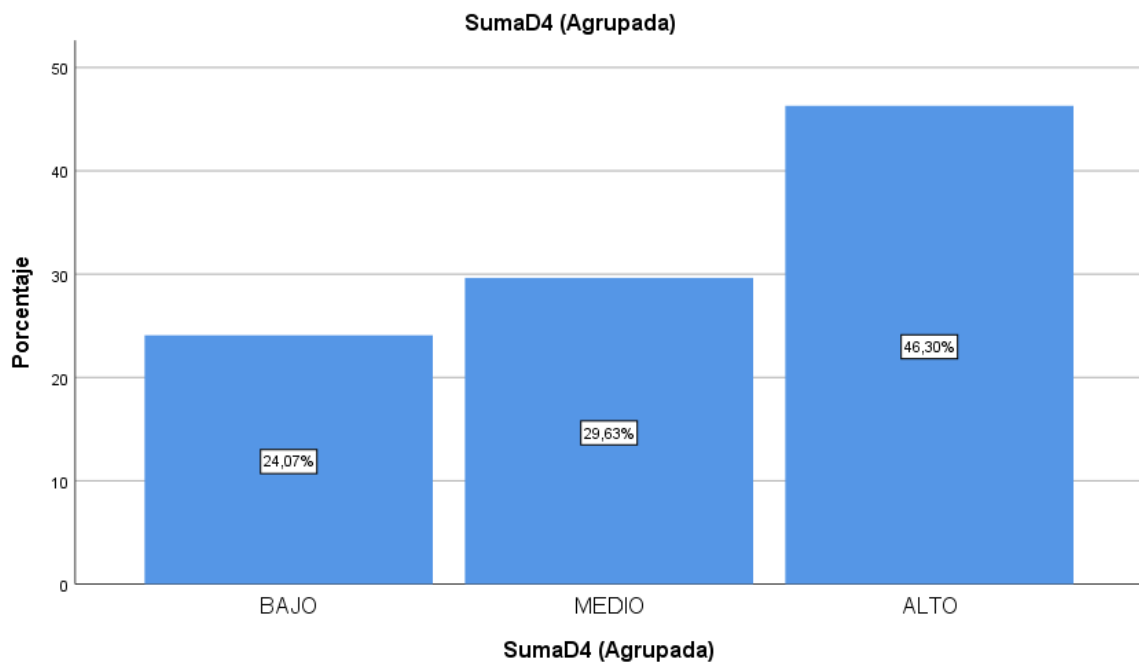
La desconexión por despersonalización se interpreta como el proceso de inhibición de sentimientos en el trabajo, dando a conocer la respuesta a la dimensión, en la tabla N° 09, se muestra que un 46.3 % de los colaboradores del establecimiento penitenciario presentan un alto índice de desconexión por despersonalización, seguidamente un 29.6 % presenta un nivel medio y finalmente, un 24.1% de la muestra presenta un índice bajo de mecanismos de desconexión por despersonalización, es así que, se afirma que esta es la dimensión de la variable con mayor porcentaje de índices altos en los colaboradores del establecimiento penitenciario durante su jornada laboral.

Tabla 9: Desconexión por despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	26	24,1	24,1	24,1
	MEDIO	32	29,6	29,6	53,7
	ALTO	50	46,3	46,3	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

** Fuente: Elaboración propia

Figura 10: Dimensión Desconexión por despersonalización



Fuente: Elaboración propia

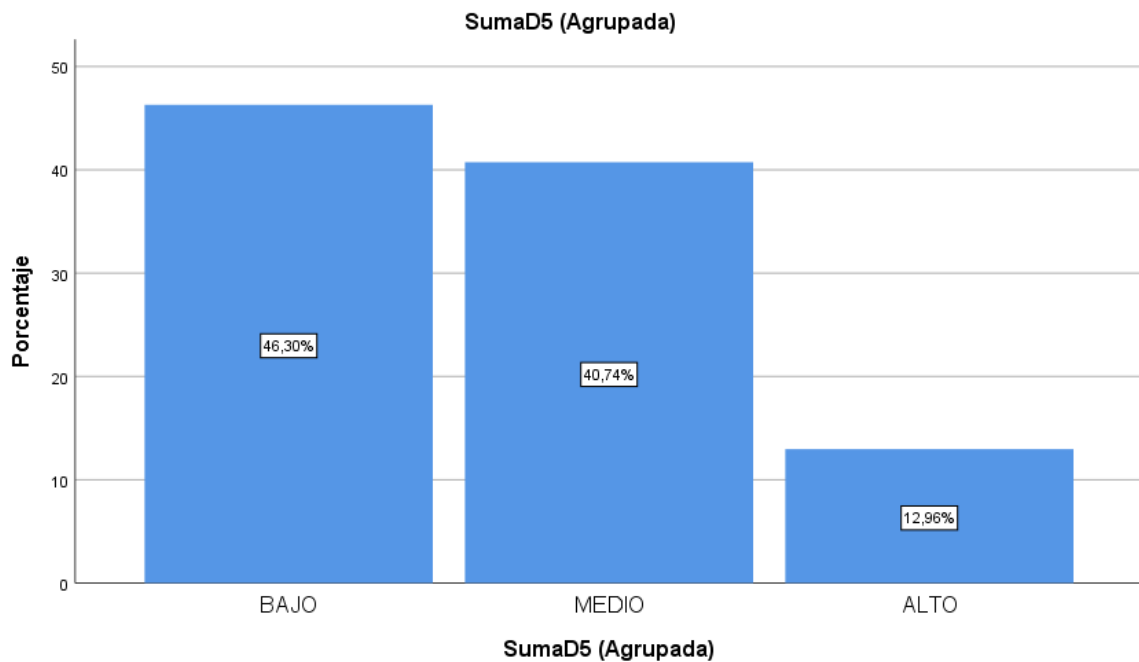
La desconexión por irresponsabilidad se interpreta como el proceso de atribución de acciones inmorales e inhumanas a las presiones situacionales y sociales, dando a conocer la respuesta a la dimensión, en la tabla N° 10, se muestra que un 46.3 % de los colaboradores del establecimiento penitenciario mantienen un bajo índice en la desconexión por irresponsabilidad, seguidamente un 40.7% presenta un nivel medio y finalmente un 13% tiene una incidencia alta en la desconexión por irresponsabilidad en los colaboradores del establecimiento penitenciario durante su jornada laboral.

Tabla 10: Desconexión por irresponsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	50	46,3	46,3	46,3
	MEDIO	44	40,7	40,7	87,0
	ALTO	14	13,0	13,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

** Fuente: Elaboración propia

Figura 11: Dimensión Desconexión por irresponsabilidad



Fuente: Elaboración propia

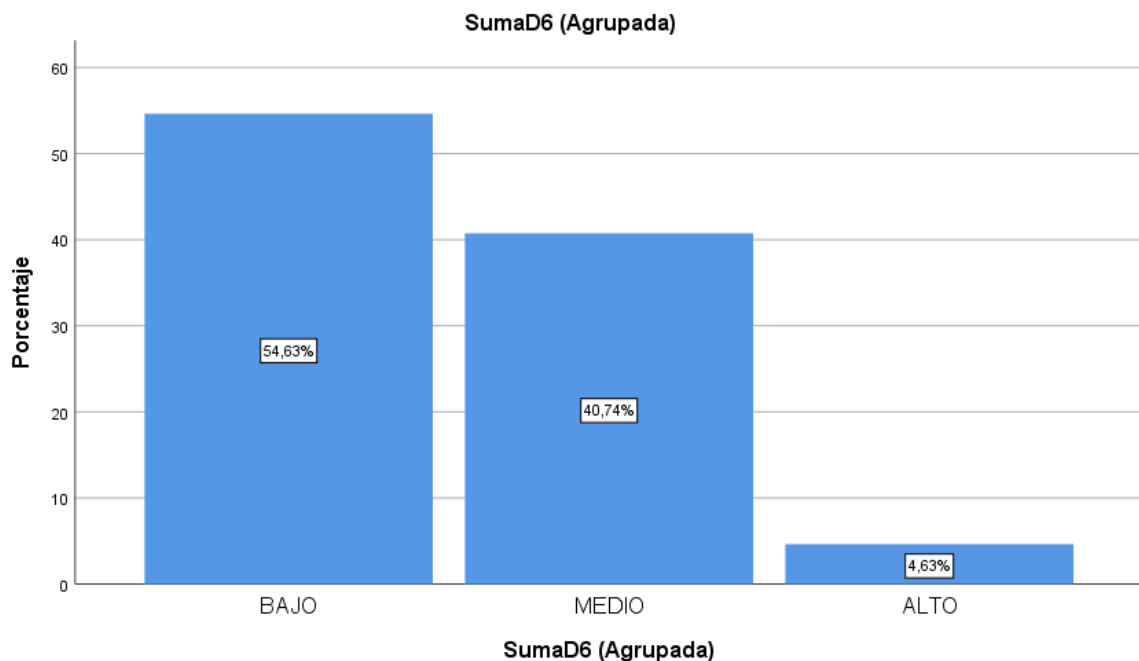
La desconexión por racionalización se interpreta como el proceso de justificación irracional de la conducta durante la jornada laboral, dando a conocer la respuesta a la dimensión, en la tabla N° 11, se muestra que un 54.6 % de los colaboradores del establecimiento penitenciario mantienen un bajo índice en la desconexión por racionalización, seguido de un 40.7% con un nivel medio y un 4.6 % con incidencia alta en la desconexión por racionalización en los colaboradores del establecimiento penitenciario durante su jornada laboral.

Tabla 11: Desconexión por racionalización - SumaD6 (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	59	54,6	54,6	54,6
	MEDIO	44	40,7	40,7	95,4
	ALTO	5	4,6	4,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

*** Fuente: Elaboración propia*

Figura 12: Dimensión Desconexión por racionalización



Fuente: Elaboración propia

VI. DISCUSION DE RESULTADOS

6.1. Análisis descriptivos de los resultados

Hipótesis general

Hipótesis alterna (Ha): Existe correlación positiva moderada entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión moral en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Hipótesis nula (H0): No existe correlación positiva moderada entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión moral en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Tabla 12: Correlación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión moral

		SumaV1	SumaV2
SumaV1	Correlación de Pearson	1	,637**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	108	108
SumaV2	Correlación de Pearson	,637**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Después de haber procesado los datos recogidos se observa en la Tabla N° 12, que el “p” valor es menor que 0.05 (0.000), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, se puede observar que el índice de correlación “r” de Pearson es 0.637, de modo que, se afirma que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por lo que concluimos que a mayores niveles de agotamiento profesional mayores son las probabilidades que se activen los mecanismos de desconexión moral en los colaboradores del establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Primera hipótesis específica

Hipótesis alterna (Ha): Existe correlación positiva moderada entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por despersonalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Hipótesis nula (H0): No existe correlación positiva moderada entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por despersonalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Tabla 13 Correlación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por despersonalización

		SumaV1	SumaD4
SumaV1	Correlación de Pearson	1	,666**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	108	108
SumaD4	Correlación de Pearson	,666**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Después de haber procesado los datos recogidos se observa en la Tabla N° 12, que el “p” valor es menor que 0.05 (0.000), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. Además, se puede observar que el índice de correlación “r” de Pearson es 0.666 de modo que, se afirma que existe una correlación positiva moderada. Esta hipótesis alcanzo la mayor fuerza de correlación, se evidencia que la desconexión por despersonalización es la dimensión más presente entre colaboradores con síndrome de agotamiento profesional, demostrando así que es una práctica común deshumanizar o atribuir la culpa a terceros por actos inadecuados que uno pueda cometer, en un entorno como el establecimiento penitenciario se hace más probable calificar a los internos como inhumanos, esta justificación le permite al individuo liberarse de su culpa y auto sanción, permitiéndose así seguir con sus conductas inmorales sin mayores remordimientos.

Segunda hipótesis específica

Hipótesis alterna (Ha): Existe correlación positiva moderada entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por irresponsabilidad en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Hipótesis nula (H0): No existe correlación positiva moderada entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por irresponsabilidad en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Tabla 14 *Correlación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por irresponsabilidad*

		SumaV1	SumaD5
SumaV1	Correlación de Pearson	1	,593**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	108	108
SumaD5	Correlación de Pearson	,593**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Después de haber procesado los datos recogidos se observa en la Tabla N° 14, que el “p” valor es menor que 0.05 (0.000), por lo que, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. Además, se puede observar que el índice de correlación “r” de Pearson es 0.593 de modo que, se afirma que existe una correlación positiva moderada. Se determina que las probabilidades de que colaboradores con síndrome de agotamiento profesional presenten mecanismos de desconexión por irresponsabilidad son significativas, a través de la comparación ventajosa y el desplazamiento o difusión de la responsabilidad, mecanismos que se activan usualmente por que trasladan la culpa de sus actos a la institución, que les brinda facultades de control sobre los internos, o también por que acusan a la empresa de no preocuparse en la calidad del ambiente laboral.

Tercera hipótesis específica

Hipótesis alterna (Ha): Existe correlación positiva moderada entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por racionalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Hipótesis nula (H0): No existe correlación positiva moderada entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por racionalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Tabla 15 *Correlación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por racionalización*

		SumaV1	SumaD6
SumaV1	Correlación de Pearson	1	,592**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	108	108
SumaD6	Correlación de Pearson	,592**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Después de haber procesado los datos recogidos se observa en la Tabla N° 15, que el “p” valor es menor que 0.05 (0.000), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. Además, se puede observar que el índice de correlación “r” de Pearson es 0.592 de modo que, se afirma que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por lo tanto se determina que el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por racionalización comparten un porcentaje significativo de elementos dentro de los que se encuentran la justificación moral, el lenguaje eufemístico y la distorsión de consecuencias, muchas veces porque el colaborador cree que están colaborando con el clamor de la sociedad, que exige castigos más severos y ningún tipo de oportunidad para los internos de un penal, dejando de lado las consecuencias a largo plazo.

Cuarta hipótesis específica

Hipótesis alterna (Ha): Existe correlación positiva moderada entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de agotamiento emocional en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Hipótesis nula (H0): No existe correlación positiva moderada entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de agotamiento emocional en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Tabla 16: Correlación entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de agotamiento emocional

		SumaV2	SumaD1
SumaV2	Correlación de Pearson	1	,634**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	108	108
SumaD1	Correlación de Pearson	,634**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Después de haber procesado los datos recogidos se observa en la Tabla N° 16, que el “p” valor es menor que 0.05 (0.000), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. Además, se puede observar que el índice de correlación “r” de Pearson es 0.634 de modo que, se afirma que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por lo cual se concluye que la activación de mecanismos de desconexión moral en un colaborador tiene la característica de presentar también altas tasas de agotamiento emocional, esto implica serias amenazas para la salud psicológica del colaborador, que se encuentra fatigado por el distrés laboral, impidiéndole así, realizar sus funciones de manera adecuada. Se demuestra así, la amenaza de mantener un clima laboral tóxico, si no existe salud mental las auto sanciones que controlan la conducta moral del individuo se irán debilitando hasta que los actos considerados inicialmente inadecuados se vuelvan posiblemente realizables.

Quinta hipótesis específica

Hipótesis alterna (Ha): Existe correlación positiva moderada entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de despersonalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Hipótesis nula (H0): No existe correlación positiva moderada entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de despersonalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Tabla 17 Correlación entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de despersonalización

		SumaV2	SumaD2
SumaV2	Correlación de Pearson	1	,645**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	108	108
SumaD2	Correlación de Pearson	,645**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Después de haber procesado los datos recogidos se observa en la Tabla N° 17, que el “p” valor es menor que 0.05 (0.000), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. Además, se puede observar que el índice de correlación “r” de Pearson es 0.645 de modo que, se afirma que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Se evidencia que la despersonalización es la dimensión con mayor representatividad entre colaboradores con mecanismos activos de desconexión moral, comprobando así que desconectarse emocionalmente de los internos es una práctica común en el establecimiento penitenciario, esto genera también una desconexión de empatía, facilitando así la aceptación de actos inmorales, ya que no se puede abogar por alguien por el que no se siente ningún tipo de interés.

Sexta hipótesis específica

Hipótesis alterna (Ha): Existe correlación positiva moderada entre los mecanismos de desconexión moral y la falta de realización personal en el trabajo en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Hipótesis nula (H0): No existe correlación positiva moderada entre los mecanismos de desconexión moral y la falta de realización personal en el trabajo en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

Tabla 18 *Correlación inversa entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de realización personal*

		SumaV2	SumaD3
SumaV2	Correlación de Pearson	1	,577**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	108	108
SumaD3	Correlación de Pearson	,577**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Después de haber procesado los datos recogidos se observa en la Tabla N° 18, que el “p” valor es menor que 0.05 (0.000), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. Además, se puede observar que el índice de correlación “r” de Pearson es 0.577 de modo que, se afirma que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por lo tanto, se determina que los mecanismos de desconexión moral y la falta de realización personal en el trabajo comparten un porcentaje de correlación, aunque dentro de todos los datos procesados, este aparece como la correlación de menor fuerza. Esto se traduce en parte en las políticas del INPE y sus colaboradores, quienes a pesar de estar cometiendo actos inadecuados creen que no existe mayor problema pues es parte de su misión corregir y castigar a los internos del establecimiento penitenciario, realizando así una labor acorde a lo esperado por la institución y la sociedad.

6.2. Comparación de resultados con marco teórico

Se concluye que, luego de un análisis estadístico de datos tomados a 108 colaboradores del establecimiento penitenciario de varones Qenqoro – Cusco que:

Se comprueba la hipótesis general: Existe correlación positiva moderada entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión moral en los colaboradores del establecimiento penitenciario de varones Qenqoro, Cusco; esto permite corroborar la conclusión planteada por Oliveira, J. G. (2019) quien también afirma una correlación positiva entre ambas variables. Es importante tomar en cuenta que la investigación de Oliveira analiza los mecanismos de desconexión moral en los jefes de las diferentes áreas de una empresa hotelera y su correlación con el nivel de agotamiento profesional que genera en los empleados subordinados. A diferencia de esa investigación, la presente se enfocó en estudiar la correlación de ambas variables en una misma persona, en este caso los colaboradores del establecimiento penitenciario de varones Qenqoro - Cusco. Aunque la mayoría de las investigaciones relacionadas a los mecanismos de desconexión moral realizadas a la fecha, han estado dirigidas a grupos de personas con problemas antisociales, era una misión de la presente investigación demostrar que como menciona Bandura, A. (1990), estos mecanismos pueden activarse en cualquier persona y circunstancia, no es necesario un contexto de violencia extrema. Como lo hemos comprobado, estos mecanismos están activos en colaboradores de una institución pública que ciertamente presenta altos niveles de agotamiento profesional. Por lo tanto, podemos afirmar que, si existen los factores de riesgo necesarios en un establecimiento penitenciario, los colaboradores podrían activar uno o más mecanismos de desconexión moral para realizar una acción que lo beneficie a él pero que perjudique a terceros.

Se coteja la primera hipótesis específica: Existe relación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por despersonalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro – Cusco, 2020; donde se demostró que existe un nivel elevado de colaboradores con mecanismos activos

de desconexión por despersonalización en el ámbito laboral, siendo esta además, la mayor fuerza de correlación encontrada. Esto se explicaría por la elevada carga laboral que tiene cada empleado, quienes tienen que buscar solución a cada reclamo y solicitud de los internos del establecimiento penitenciario, los colaboradores del establecimiento penitenciario carecen de habilidades afectivas y emocionales que les permitan trabajar en la atención de los internos, según Bandura, A. (1990), al no darse abasto usan la despersonalización como escapatoria para justificar la falta de eficacia en sus labores diarias. La activación de este mecanismo abre las puertas a la insensibilización de la conducta, pudiendo ocasionar afecciones psicológicas o físicas en terceros que no serán visibles por el alejamiento emocional de los colaboradores. Por este motivo coincidimos con Jenaro Río, C., Flores Robaina, N., González Gil, F. (2007), quienes consideraron fundamental la importancia de la asistencia de los trabajadores de acogimiento residencial de menores, brindándoles habilidades que les permitan enfrentar las situaciones adversas de este tipo de trabajos,

Se coteja la segunda hipótesis específica: Existe relación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por irresponsabilidad en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro – Cusco, 2020; teniendo en consideración que, de acuerdo a Hyatt, J. (2017), cuando un colaborador observa a sus compañeros actuar de manera poco ética esto produce en el un distrés moral, que luego podría incentivar la activación de la desconexión moral. Se coincide con esta conclusión y además se agrega que, cuando un colaborador experimenta distrés, lo que su cuerpo le pedirá será eliminar este sentimiento, por lo que podrá decidir entre dos opciones, por un lado denunciar la conducta no ética o también podría activar la desconexión por difusión de la responsabilidad, ya que si se observa una práctica inadecuada recurrentemente en el medio laboral, esta se puede llegar a normalizar gradualmente hasta llegar a percibirla como una práctica adecuada, desapareciendo así cualquier sentimiento de culpa.

Se coteja la tercera hipótesis específica: Existe relación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por racionalización

en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro – Cusco, 2020; teniendo en consideración que, Sanchez Sandoval, V.M. (2016) refiere que, a largos tiempos de interacción con los internos del establecimiento penitenciario, el personal está sujeto a factores estresantes. Desde la presente investigación coincidimos con esta afirmación, los turnos de trabajo en el establecimiento penitenciario de Cusco son de entre 8 y 12 horas, siendo estos, puestos de trabajo vulnerables a un continuo distrés, como se ha podido comprobar en los resultados de la investigación, obteniendo un 51.85% de colaboradores con síndrome de agotamiento profesional. Entre una de las razones para explicar la correlación con índices elevados de desconexión por racionalización, argumentamos que los empleados al interrelacionarse diariamente llegan a mimetizarse en el contexto delincriminal, haciendo uso de expresiones y conductas propias de los internos reclusos, distorsionando las consecuencias de las mismas e integrándolas a sus patrones de conducta diarias, tanto laborales como familiares. Esta interacción desvirtúa las funciones del servidor público y perjudica los objetivos de rehabilitación y resocialización de los penados.

Se coteja la cuarta hipótesis específica: Existe correlación entre los mecanismos de desconexión moral y el agotamiento emocional en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro – Cusco, 2020; según Sanchez Sandoval, V.M. (2016), los técnicos de seguridad penitenciaria están expuestos a factores estresantes, lo que afectaría directamente a la salud física y mental de los colaboradores que trabajan en el establecimiento penitenciario. De la misma forma Hyatt, J. (2017) concluye que la desconexión moral que se produce en la industria del cuidado de la salud plantea serias amenazas para la seguridad del paciente, la cultura de la institución e incluso la salud mental de los proveedores de atención. Desde la presente investigación concordamos con las conclusiones propuestas por los investigadores y sostenemos que, por este motivo es de vital importancia analizar profundamente el contexto carcelario y buscar caminos para minimizar los factores de riesgo que atenten contra la salud emocional de los colaboradores de un establecimiento penitenciario.

Se coteja la quinta hipótesis específica: Existe correlación entre los mecanismos de desconexión moral y la despersonalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro – Cusco, 2020. Según Bandura, A. (1990), la fuerza de la auto sanción a la propia conducta injuriosa depende en parte de cómo el individuo ve a las personas hacia quienes se dirige la conducta. Teniendo en cuenta que la mayoría de las acciones inmorales cometidas en un establecimiento penitenciario van contra los internos es evidente que existe un mecanismo orientado a usar la despersonalización como herramienta como método de trabajo, este primariamente no busca hacer daño a terceros, su fin inicial es protegerse de la posible influencia negativa del medio carcelario ya que existen muchos riesgos cuando se trabaja con internos de un penal, pero como consecuencia la empatía no se despierta y esto produce que no haya un interés genuino en la rehabilitación de los internos. Estas estrategias sociales dividen a las personas en miembros del grupo y a los exonerados, produciendo un distanciamiento humano que fomenta gradualmente la deshumanización.

Se coteja la sexta hipótesis específica: Existe relación entre los mecanismos de desconexión moral y la falta de realización personal en el trabajo en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro – Cusco, 2020. Teniendo en consideración que Molina Brenes M. A. y Moreno Salas, M. (2014) llegaron a la conclusión de que, a mayores niveles del síndrome de agotamiento profesional, se presentan menores niveles de compromiso de los empleados con su trabajo. En la presente investigación también se observó una correlación positiva, pero fue la que menos fuerza de correlación presento, de acuerdo a los resultados se observa también que un 44.44% de la población presenta una falta de realización personal en el trabajo, por otra parte, un 45.37% de los colaboradores tiene un alto grado de realización profesional. Sostenemos que esta variación tan marcada se debe a que los colaboradores, a pesar de presentar mecanismos activos de desconexión moral tienen la creencia de estar cumpliendo sus obligaciones, aunque los procesos de auto sanción estén en alerta. El estigma de la sociedad acerca de los reos de un penal y a las políticas de obediencia o castigo en el establecimiento penitenciario podrían jugar un rol

importante cuando el colaborador se pregunta si es un buen trabajador o no.

Finalmente es importante remarcar que en base a los resultados la fuerza de correlación obtenida entre la variable mecanismos de desconexión moral es más fuerte cuando se le correlaciona con las dimensiones del síndrome de agotamiento profesional (0.634, 0.645, 0.577), que a diferencia de la fuerza de correlación entre la variable síndrome de agotamiento profesional y las dimensiones desconexión por despersonalización, por irresponsabilidad y por racionalización (0.592, 0.593 y 0.666). Según Hyatt, J. (2017), propone en su investigación que la desconexión moral resulta del distrés moral, que se deriva del estrés que se encuentra en el entorno del ámbito laboral. Bajo esa premisa, en la presente investigación se argumenta que el síndrome de agotamiento profesional puede ser un factor de riesgo para que los mecanismos de desconexión moral se activen en un individuo. Para confirmar esta hipótesis será necesaria una investigación de tipo causal entre ambas variables.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

1. En el presente trabajo de investigación se determinó la correlación positiva moderada entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión moral en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020, ya que ambas variables muestran un crecimiento lineal positivo con un índice de correlación de 0,637, definida como una correlación positiva moderada, evidenciando que mientras más altos son los niveles del síndrome de agotamiento profesional, más mecanismos de desconexión moral se activan en los colaboradores del establecimiento penitenciario.

2. Se estableció la relación entre la variable síndrome de agotamiento profesional y la dimensión desconexión por despersonalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, puesto que la variable muestra un crecimiento lineal positivo en referencia a la dimensión, con un índice de correlación 0.666, definida como una correlación positiva moderada, demostrando que los colaboradores del establecimiento penitenciario presentan un arraigado patrón de conductas deshumanizantes y de distanciamiento emocional frente a los internos del penal, pudiendo ocasionar afecciones psicológicas o físicas en terceros de manera accidental o intencionada.

3. Se determinó la relación entre la variable síndrome de agotamiento profesional y la dimensión desconexión por irresponsabilidad en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, ya que la variable muestra un crecimiento lineal positivo en referencia a la dimensión, en un índice de correlación 0.593, definida como una correlación positiva moderada, dando a conocer que los colaboradores con altos índices de agotamiento profesional forman constructos mentales que sugieren el desplazamiento de la responsabilidad por conductas poco morales a terceros para minimizar o justificar su propia conducta.

4. Se estableció la relación entre la variable síndrome de agotamiento profesional y la dimensión desconexión por racionalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020, basado en una correlación de 0.592, definida como una correlación positiva moderada, estableciendo que los colaboradores con altos índices de agotamiento profesional crean esquemas mentales que soportan la justificación de conductas inapropiadas frente a las exigencias del puesto de trabajo, ya sea a través del lenguaje eufemístico, la distorsión de consecuencias o la justificación moral.

5. Se determinó la relación entre la variable mecanismos de desconexión moral y la dimensión agotamiento emocional en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020, mostrándose una correlación de 0.634, definida como una correlación positiva moderada, demostrando que un alto índice de cansancio emocional laboral es un factor predominante en la activación de los mecanismos de desconexión moral.

6. Se estableció la relación entre la variable mecanismos de desconexión moral y la dimensión despersonalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020, mostrando una correlación de 0.645, definida como una correlación positiva moderada, dando a conocer que el 51% de los colaboradores del establecimiento penitenciario tienen como principal característica el aislamiento emocional frente a los internos del penal cusqueño.

7. Se determinó la relación entre la variable mecanismos de desconexión moral y la dimensión falta de realización personal en el trabajo en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020, mostrando una correlación de 0.577, definida como una correlación positiva moderada, dando a conocer que los colaboradores con mecanismos activos de desconexión moral presentan también niveles elevados de falta de realización personal en el trabajo.

Recomendaciones

Es importante la implementación de programas de mejoramiento del clima laboral en el establecimiento penitenciario, la salud mental de nuestros clientes internos es fundamental para que se desempeñen de manera óptima en sus respectivas funciones, creando así un mejor ambiente laboral, para alcanzar una mayor identificación con la institución y sientan que su trabajo es de vital importancia para los objetivos de la sociedad.

Para alcanzar los objetivos de rehabilitación y resocialización en los internos del penal y el bienestar de los colaboradores penitenciarios, se debe minimizar el estrés laboral y su capacidad para conducir a la desconexión moral. La comprensión de los factores que crean el síndrome de agotamiento profesional e impactan perjudicialmente en los colaboradores es un área de estudio crítica.

Se recomienda la creación de talleres de identificación de los mecanismos de desconexión moral en el establecimiento penitenciario, al ser un término poco conocido por la mayoría de la gente es tarea de la institución brindar a los colaboradores las herramientas necesarias para identificar, aceptar, y modificar constructos que gradualmente los llevan a cometer conductas impropias de un empleado del sector público.

La despersonalización es el mayor reto que enfrentan los colaboradores del establecimiento penitenciario, tanto por el síndrome de agotamiento profesional, como por la activación de mecanismos de desconexión moral. Se deben enfocar los esfuerzos de la institución para generar en los colaboradores una concientización de los efectos negativos que genera la despersonalización en el ambiente laboral. Es importante el desarrollo de capacitaciones para explicar el rol del establecimiento penitenciario como agente de resocialización y rehabilitación de los internos en el establecimiento penitenciario.

Se recomienda un mayor estudio de los mecanismos de desconexión moral, puesto que son pocos los trabajos de investigación enfocados a este tópico, y que podría ayudar a un mayor entendimiento de por qué los trabajadores de las instituciones públicas y privadas llegan a cometer actos anti éticos e inmorales, mermando así el desarrollo de nuestro país como sociedad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, E., Fernández, L. (1991) El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (I); revisión de estudios. *Revista Asociación española de Neuropsicología*, Vol. 11(39), pp 257-265.1991. EISSN: 2340 2733 (Versión digital)
- Ashforth, B. E., Lee, R. T. (1997). Burnout as a process: commentary on Cordes, Dougherty and Blum. London. *Journal of Organizational Behavior*, Vol.18 N°6,pp.703-708. doi:10.1002/(SICI)1099-1379(199711)18:6<703::AID-JOB847>3.0.CO;2-1
- Bandura, A., & National Inst of Mental Health. (1986). Prentice-Hall series in social learning theory.Social foundations of thought and action: A social cognitive theory. Prentice-Hall, Inc.
- Heers, J. (1988). Carnavales y fiestas de locos. España: Barcelona: Editorial Edicions 62, 1988.
- Bandura, A. (1990). Selective activation and disengagement of moral control. *Journal of Social Issues*, (46), pp 27-46. doi: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1990.tb00270.x>
- Asociación Española de Psiquiatría. (2009). Manual del Residente en Psiquiatría Tomo 1. Madrid: Editorial Diapasón.
- Bandura, A. (1999). Ejercicio de la eficacia personal y colectiva en sociedades cambiantes. En Bandura, A. (ed.).Autoeficacia. Cómo afrontamos los cambios de la sociedad actual.
- Bandura, A. (2002). Selective moral disengagement in the exercise of moral agency. *Journal of Moral Education*, 31, 101-119. Doi: <http://dx.doi.org/10.1080/0305724022014322>
- Bandura, A., Caprara, G. V., Barbaranelli, C., Pastorelli, C. y Regalia, C. (2001). Sociocognitive self-regulatory mechanisms governing transgressive behaviour. *Journal of Personality and Social Psychology*, 80, 125-135. doi: <http://dx.doi.org/10.1037//0022-3514.80.1.125>

- Benevides-Pereira, A. M. (2002). *Burnout: el proceso de enfermar por el trabajo*. Sao Paulo : Editorial La Casa del Psicólogo.
- Carranza, E. (2012). Situación penitenciaria en América Latina y el Caribe ¿Qué hacer?. *Anuario de Derechos Humanos*, (8), pág. 31 - 66. doi:10.5354/0718-2279.2012.20551
- Carrasco, M. A. y Rubio-Garay, F. (2011, febrero). *Desconexión moral y violencia en el noviazgo: un estudio con adolescentes y jóvenes*. Sesión de póster presentado en el I Foro de Investigadores Noveles en Psicología de la UNED, Madrid, España.
- Art 139, Constitución política del Perú, Lima, Perú 2020.
- Art 9, Código penal peruano, Lima, Perú 2018.
- C. Jenaro Río, N. Flores Robaina, F. González Gil (2007). Síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, vol. 7, núm. 1, enero, 2007, pp. 107-121. ISSN: 1697-2600.
- Detert, J. R., Treviño, L. K., y Sweitzer, V. L. (2008). Moral disengagement in ethical decision making: A study of antecedents and outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93(2), 374–391. doi: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.93.2.374>
- Durán, M.A. (2001). *El síndrome de Burnout en organizaciones policiales: una aproximación secuencial*. Tesis doctoral. Facultad de Psicología. Universidad de Málaga. España.
- Farber, B. A. (1984). Stress and Burnout in Suburban Teachers. *The Journal of Educational Research*, 77(6), 325–331. doi:10.1080/00220671.1984.10885550
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165. doi:10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x
- Gil Monte, P. (1994). El Síndrome de Burnout: Un modelo Multicausal de Antecedentes y Consecuentes en Profesionales de Enfermería. Facultad de

Psicología, Universidad de Laguna. España

Gil Monte, P. (1997) *Desgaste Psíquico en el Trabajo: El Síndrome de Quemarse*. Madrid. Ed. Síntesis.

Gil Monte, P. (2005) *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout)*. Madrid: Pirámide.

Gómez Tabares, A. S., Narváez Marín, M. (2019). Mecanismos de desconexión moral y su relación con la empatía y la prosocialidad en adolescentes que han tenido experiencias delictivas. *Revista de Psicología*, Vol. 37(2), 2019, pp. 603-641. ISSN 0254-9247.

Haney, C., Banks, W. C. y Zimbardo, P. G. (1973). Interpersonal dynamics in a simulated prison. *International Journal of Criminology and Penology*, 1, 69-97. doi: 10.1037/h0076835

Hernández-Martín, Lorenzo, & Fernández-Calvo, Bernardino, & Ramos, Francisco, & Contador, Israel (2006). El síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6(3),599-611. ISSN: 1697-2600. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337/33760306>

Hyatt, J. (2017). Recognizing Moral Disengagement and Its Impact on Patient Safety. *Journal of Nursing Regulation*, Vol. 7 (4), pp 15 – 21. 2017. ISSN 2155-8256. [https://doi.org/10.1016/S2155-8256\(17\)30015-7](https://doi.org/10.1016/S2155-8256(17)30015-7).

Jenaro Río, C., Flores Robaina, N., González Gil, F. (2007). Síndrome de burnout y afrontamiento entrabajadores de acogimiento residencialde menores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(1),107-121.. ISSN: 1697-2600. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337/33770108>

Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and coping*.New York. Springer Publishing company.

Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y Procesos Cognitivos*. Barcelona. Ed. Martinez Roca.

Leiter, R.T. y Ashforth, B. E. (1993). A Further examination of managerial Burnout:

- Toward and integrated model. *Journal of Organization Behavior*. Vol. 14, No. 1 (Jan., 1993), 3-20.
- Llaja, V., Sarría, C. y García, P. (2007) MBI Inventario "Burnout de Maslach" & Jackson: Muestra Peruana. Lima: Centro Interdisciplinario en Neuropsicología.
- López Rosetti, D. (2000) *Estrés, Epidemia del siglo XXI, como entenderlo, entenderse y vencerlo*. Buenos Aires, Argentina:Lumen.
- Maslach, C. y Pines, A. (1977). *The burn-out syndrome in the day care setting*. *Child Care Quarterly*.
- Jackson, S.E. (1979). *Burned-Out Cops and Their Families*. Psychology Today.
- Jackson, S.E. (1981). *The Maslach Burnout Inventory*. Research Edition Palo Alto, CA : consulting Psychologists Press.
- Jackson, S.E.(1986) *Maslach Bunout Inventory Manual*. (2da. Edic.) Palo Alto, CA. Counselling Psychologists Edition.
- Maslach C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo* 11 (32), pp 37-43.
- Mc. Grath, J.E. (1970) *Social and Psychological Factors in Stress*.New York:Holt, Rinehart and Winston.
- Milgram, S. (1974). *Obedience to authority: An experimental view*. New York, NY: Harper & Row.
- Molina Brenes M. A., Moreno Salas, M. (2014) Síndrome del burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense. *Revista De Ciencias Sociales*, (137). <https://doi.org/10.15517/rcs.v0i137.8419>
- Obermann, M. L. (2011a). Moral disengagement among bystanders to school bullying. *Journal of School Violence*, 10, 239-257. doi: 10.1080/15388220.2011.578276
- Obermann, M. L. (2011b). Moral disengagement in self-reported and peer-nominated school bullying. *Aggressive Behavior*, 37, 133-144. doi:

10.1002/ab.20378

- Oliveira, J. G. (2019) *La relacion entre desconexion moral en lideres y Burnout* [Tesis de Maestria, Instituto Universitario de Lisboa]. Repositorio Institucional – Instituto Universitario de Lisboa. <http://hdl.handle.net/10071/19009>
- Osofsky, M. J., Bandura, A. y Zimbardo, P. G. (2005). *The role of moral disengagement in the execution process. Law and Human Behavior, 29*, 371-393. doi: 10.1007/s10979-005-4930-1
- Pines A. y Aronson, E. (1988). *Carrer Bunout: Causes and Cures*. New York. Edit. The Free Press.
- Ponce, C; Bulnes, M; Aliaga, J; Atalaya, M; Huertas, R (2005) El Síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. UNMSM. PP. 87 - 112 Revista de Investigación en Psicología. Vol. 8 No.2. ISSN: 1560 - 909X
- Rubio-Garay, F., Amor, P. J., y Carrasco, M. A. (2017). Dimensionality and psychometric properties of the Spanish version of the Mechanisms of Moral Disengagement Scale (MMDS-S). *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica, 22*(1). doi: <https://doi.org/10.5944/rppc.vol.22.num.1.2017.16014>
- Salas Dahlqvist, J. J. (2010) *Bienestar psicológico y síndrome de Burnout en docentes de la UGEL N°.7* [Tesis de Maestria, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Sanchez, V.M. (2016) *Síndrome de agotamiento profesional y bienestar en técnicos de seguridad de un establecimiento penitenciario de lima* (Tesis de Licenciatura), Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7702>
- Schwab, R.L. (1986). *Burnout in education*. California. Palo Alto: Consulting Psychological Press.
- Seisdedos, N. (1997). MBI Inventario “Burnout de Maslach”. *Madrid: TEA ediciones*.

Winnubst, J.A. (1993). *Organizational Structure, Social Support, and Burnout*. London. Ed. Taylor & Francis.

Zellars, K.L; Perrewé, P.L. y Hochwater, W.A. (2000). Burnout in health care: The Role of the five factors of Personality. *Journal of Applied Social Psychology*.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
¿Qué relación existe entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión moral en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020?	Determinar la correlación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión moral en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.	Existe relación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión moral en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS
¿Qué relación existe entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por despersonalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020?	Establecer la relación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por despersonalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.	Existe relación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por despersonalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.
¿Qué relación existe entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por irresponsabilidad en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020?	Determinar la relación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por irresponsabilidad en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.	Existe relación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por irresponsabilidad en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.
¿Qué relación existe entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por racionalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020?	Establecer la relación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por racionalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.	Existe relación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión por racionalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qenqoro Cusco, 2020.

<p>¿Qué relación existe entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de agotamiento emocional en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qeqoro Cusco, 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de agotamiento emocional en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qeqoro Cusco, 2020.</p>	<p>Existe relación entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de agotamiento emocional en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qeqoro Cusco, 2020.</p>
<p>¿Qué relación existe entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de despersonalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qeqoro Cusco, 2020?</p>	<p>Establecer la relación entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de despersonalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qeqoro Cusco, 2020.</p>	<p>Existe relación entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de despersonalización en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qeqoro Cusco, 2020.</p>
<p>¿Qué relación existe entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de realización personal en el trabajo de los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qeqoro Cusco, 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de realización personal en el trabajo en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qeqoro Cusco, 2020.</p>	<p>Existe relación inversa entre los mecanismos de desconexión moral y el nivel de realización personal en el trabajo en los colaboradores del INPE que laboran en el establecimiento penitenciario de varones Qeqoro Cusco, 2020.</p>

CUESTIONARIO DE SINDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL

Queremos conocer cuál es su opinión sobre las siguientes preposiciones, por favor marque con una "X" el numero de la escala con la que se siente más identificado. Solo se permite marcar una opción por preposición.

- 1 = NUNCA.
- 2 = POCAS VECES AL AÑO.
- 3 = UNA VEZ AL MES O MENOS.
- 4 = POCAS VECES AL MES.
- 5 = UNA VEZ A LA SEMANA.
- 6 = POCAS VECES A LA SEMANA.
- 7 = TODOS LOS DÍAS.

NRO. DE ÍTEMS	PREPOSICIONES	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES O MENOS	POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DÍAS
		1	2	3	4	5	6	7
1	Me siento emocionalmente agotado por las actividades encargadas en mi trabajo.							
2	Me siento agotado al finalizar mi turno de trabajo.							
3	Cuando me levanto por la mañana me siento desgastado al saber que tengo que ir a trabajar.							
4	Tengo facilidad para entender que piensan y sienten los internos del establecimiento penitenciario							
5	A veces trato a algunos internos del establecimiento penitenciario como si no fueran personas.							
6	Trabajar cada día con internos del establecimiento penitenciario me genera una gran tensión.							
7	Manejo muy bien los problemas que se presentan en el establecimiento penitenciario							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							

9	Mi labor influye positivamente en la rehabilitación de los internos del establecimiento penitenciario							
10	Mi comportamiento es más insensible con la gente desde que trabajo en el penal.							
11	Me estoy volviendo una persona más dura emocionalmente por este trabajo y eso me está preocupando.							
12	Mi trabajo me da mucha energía.							
13	Me siento frustrado en mi trabajo.							
14	Creo que trabajo demasiado.							
15	A veces no me preocupa que vaya a pasar con algunos de los internos con los cuales trabajo.							
16	Trabajar directamente con los internos del establecimiento penitenciario me produce un gran estrés.							
17	Puedo crear fácilmente un clima agradable para mí y los internos del establecimiento penitenciario.							
18	Me siento motivado luego de trabajar con los internos del establecimiento penitenciario.							
19	He alcanzado muchos objetivos valiosos con este trabajo.							
20	Siento que emocionalmente ya no me quedan fuerzas por el trabajo.							
21	Manejo los conflictos emocionales con mucha eficacia en el establecimiento penitenciario.							
22	Me parece que algunas veces los internos me culpan de sus problemas.							

CUESTIONARIO DE MECANISMOS DE DESCONEXIÓN MORAL

Queremos conocer cuál es su opinión sobre las siguientes preposiciones, por favor marque con una "X" el numero de la escala con la que se siente más identificado. Solo se permite marcar una opción por preposición.

1= Para nada de acuerdo.

2= Poco de acuerdo.

3= Bastante de acuerdo.

4= Muy de acuerdo.

5= Totalmente de acuerdo

NRO. DE ÍTEMS	PREPOSICIONES	PARA NADA DE ACUERDO	POCO DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
		1	2	3	4	5
1	Es natural que el interno se pelee en defensa de sus seres queridos.					
2	Gritarle a alguien solo es para que se haga más fuerte.					
3	Llegar tarde no es tan grave si tomamos en cuenta todo el esfuerzo que yo hago por los internos.					
4	Una sola persona no puede ser culpado por los actos de toda su banda.					
5	Si naciste en un barrio pobre los demás no tienen derecho a exigirte una buena conducta.					
6	Una mentira blanca no es tan grave porque no lastima a nadie.					
7	Algunos internos merecen ser tratados como animales.					
8	La causa de la drogadicción en los internos es por la falta de control que sus padres.					
9	Está bien llegar a los golpes si amenazan tu honor.					
10	Darle las respuestas de un examen a tu amigo es solo una forma de ayudarlo.					
11	Tomar un par de soles no es tan malo como robar millones del estado.					

12	El que sugiere un acto de indisciplina no tiene la culpa, los que cometieron la falta sí.					
13	Si la remuneración es baja no pueden exigirte que hagas un buen trabajo.					
14	El bullying entre los internos es natural en un establecimiento penitenciario.					
15	Está bien castigar a quien no supo respetar la vida de los demás.					
16	Las personas descuidadas con sus pertenencias son en parte responsables de sufrir un robo.					
17	A veces engañar es válido para cuidar las necesidades de tu familia.					
18	Darle más responsabilidades a mi colega es una forma de "pagar piso".					
19	Hay colegas que critican la impuntualidad a pesar de que ellos faltan y mienten en sus justificaciones.					
20	Cuando un grupo de personas toma la decisión de hacer algo malo, la responsabilidad debe caer en todo el grupo.					
21	Son necesarias un par de groserías para que los internos te respeten.					
22	Cortejar a un/una colega es una manera de demostrar aprecio por su trabajo.					
23	Alguien repudiable no merece el título de ser humano.					
24	Si alguien en el penal es maltratado seguramente se lo busco.					
25	Decir una mentira por el bien de mis amigos es justificable.					
26	Ponerle "chapas" a los internos es solo para mantener el ambiente relajado.					
27	Llevarte una galleta sin pagar no tiene tanta importancia como asesinar a alguien.					
28	Cuando una pandilla lastima a alguien, cada persona debe responder por su culpa.					
29	No puedes culpar a uno cuando están en grupo y se deja llevar por la indisciplina de los demás.					
30	En un establecimiento penitenciario siempre habrá insultos.					
31	La gente sin sentimientos debe ser tratada con rudeza.					
32	Uno no tiene la culpa de cometer una falta si tus jefes te maltratan.					

FICHA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Pendiente a que la universidad envíe el documento

INFORME DE TURNITIN AL 28% DE SIMILITUD

SINDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL Y MECANISMOS DE DESCONEXION MORAL EN COLABORADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE VARONES QENQORO - CUSCO, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

cybertesis.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

3%

2

tesis.pucp.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

editorial.ucatolica.edu.co

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad Tecnologica de Honduras

Trabajo del estudiante

1%

5

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

6

tesis.uson.mx

Fuente de Internet

1%

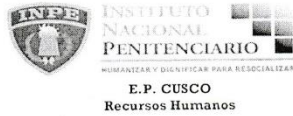
7

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

1%

CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO



"Año de la Universalización de la salud"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, **Julbert Vera Castro**, identificado con DNI N°24487234 en mi calidad de **JEFE DE RECURSOS HUMANOS**, del Establecimiento Penitenciario de Cusco Varones, **AUTORIZO** la recolección de información de datos de los colaboradores que trabajan en el Establecimiento Penitenciario mencionado. Autorizando de esta manera la participación voluntaria de los colaboradores en la investigación, conducida por los señores Bachiller en Psicología **MATEOS VILLENA, SAMUEL AUGUSTO** y el Bachiller en Psicología **PALLARDELL HUAMANI, RICHARD YOVANY**.

Habiendo sido informado que la meta del estudio es determinar la correlación entre el síndrome de agotamiento profesional y los mecanismos de desconexión moral en los colaboradores del Establecimiento Penitenciario Cusco Varones, 2020.

Dicha recolección de datos se llevará a cabo entre los días 17, 18, 19, 20 y 21 de Agosto del 2020, dentro de las instalaciones del citado Establecimiento Penitenciario, donde se hará uso de dos instrumentos denominados Cuestionario de Síndrome de agotamiento profesional y Cuestionario de mecanismos de desconexión moral.

Reconociendo así, que la información provista en el curso de esta investigación será estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los fines académicos de los interesados. Los colaboradores podrán hacer preguntas sobre el trabajo de investigación en cualquier momento y pueden retirarse del mismo cuando así lo decidan. Entiendo que se le hará entrega de una ficha de consentimiento a cada colaborador, y que al final del estudio recibiré los resultados de la investigación.

Cusco 14 de Agosto del 2020.

Atentamente.



Julbert Vera Castro
Lic. Julbert Vera Castro
E.P. EN PERSONAL
CUSCO VARONES

PANEL FOTOGRAFICO

FRONTIS DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE VARONES - CUSCO





PREVIO A LA TOMA DE MUESTRAS



CUADRO DE INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta