

Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile¹

C Bravo-Yáñez, A Jiménez-Figueroa

Universidad de Talca, Chile
Facultad de Psicología

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo identificar la relación entre la Satisfacción Laboral, Bienestar Psicológico y Apoyo Organizacional Percibido en funcionarios penitenciarios. Se evaluó a 190 funcionarios que trabajan en el Centro de Cumplimiento Penitenciario y Centro Penitenciario Concesionado, mediante el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12¹, Escala de Bienestar Psicológico² y Escala de Apoyo Organizacional Percibido³. Los principales resultados evidencian una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral, el bienestar psicológico y apoyo organizacional percibido, por lo que aquellas personas que se encuentran satisfechas con su trabajo tienden a sentirse bien psicológicamente y percibir apoyo por parte de sus organizaciones. Además no se encontraron diferencias significativas entre funcionarios de ambos establecimientos penales, respecto a las variables de estudio. Con relación a antecedentes sociodemográficos, se encuentran diferencias por sexo en cuanto a la satisfacción laboral y bienestar psicológico, no así diferencias por planta.

Palabras clave: satisfacción en el trabajo; prisiones; Chile; psicología aplicada; administración pública; hombres, mujeres; condiciones de trabajo.

PSYCHOLOGICAL WELL-BEING, PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND JOB SATISFACTION AMONGST CHILEAN PRISON EMPLOYEES

ABSTRACT

This research aims to identify the relationship between job satisfaction, psychological well-being and Perceived Organizational Support amongst prison officials. 190 officials working in one state prison and one privately-run prison were evaluated using the Job Satisfaction Questionnaire¹, Psychological Well-being Scale² and Scale of Perceived Organizational Support³. The main results show a significant positive correlation between job satisfaction, psychological well-being and perceived organizational support, so that those who are satisfied with their jobs tend to feel better psychologically and perceive that they receive support from their organizations. Furthermore the study variables showed no significant differences between officials at both prisons. As regards socio-demographic figures, gender differences were found in terms of job satisfaction and psychological well-being, while no differences were found according to unit.

Key words: job satisfaction; prisons; Chile; psychology, applied; public administration; men, women; working conditions.

Texto recibido: 12/04/2011

Texto aprobado: 12/09/2011

1 Trabajo que forma parte del programa de investigación "Calidad de Vida y Ambientes Saludables" (DPI, Universidad de Talca, 2007). Facultad de Psicología Universidad de Talca e-mail: anjimenez@utalca.cl

El sistema Penitenciario chileno se ha visto enmarcado por muchos años en una condición crítica provocada principalmente por la falta de infraestructura, aumento de población penal, inadecuada penalización de los delitos y el escaso número de funcionarios en las plantas de Gendarmería. Situación que ha posicionado negativamente a Chile en cuanto a temas carcelarios y de Derechos Humanos, siendo uno de los países con más alta tasa de personas reclusas por habitante en América Latina y el segundo país con más población carcelaria por habitante después de Estados Unidos⁴. De acuerdo a antecedentes registrados en los diez últimos años, la población aumentó de 34.000 a 53.000 internos, cifras que hablan de una evidente sobrepoblación que alcanza el 55%, llegando además el hacinamiento al 300% en algunas unidades penales del país⁵.

Estos datos resultan impactantes, si se considera además que existen 56.000 personas privadas de libertad, en un país cuyas unidades penales sólo tienen capacidad para albergar a 31.000 internos. De los 101 Centros Penitenciarios existentes en el país, 23 de ellos acogen al doble de reclusos para los que fueron construidos⁵. Sumado a estos datos, está la situación provocada por la falta de funcionarios en las plantas de Gendarmería, en donde los 2.500 existentes no son suficientes para cubrir las reales necesidades de la población carcelaria, debiendo estos funcionarios dar atención a un número mucho mayor de internos que los señalados por las Normas Internacionales, en donde se establece que debiera haber 1 funcionario por cada 5 internos.

Ante este contexto penitenciario, los diferentes gobiernos han elaborado diversas estrategias para dar término a estas condiciones penitenciarias pero con resultados insuficientes. Una de las estrategias fue el Programa de Concesiones de Infraestructura Penitenciaria en el año 2001, bajo el mandato del Ex-Presidente Ricardo Lagos, programa que tenía como objetivo principal disminuir el hacinamiento y mejorar la calidad de vida de los internos. Durante estos nueve años debieran haberse construido 14 nuevas cárceles concesionadas, sin embargo, sólo se lograron construir 6 de éstas (4).

Ante este escenario, el gobierno actual actúa en tres frentes para dar solución a esta situación, invirtiendo 460 millones de dólares para cumplir con el objetivo. En este sentido, la inversión permitirá la construcción de nuevos centros carcelarios con los que se aumentará en 235.000 metros cuadrados la superficie del sistema penitenciario y se crearán 2.000 nuevas plazas. Además se está trabajando en una reforma penal que promueva penas sancionadoras alternativas a la prisión (por ejemplo, un brazalete electrónico con GPS que permite mantener controlados a los internos

en el medio libre). Finalmente, se ha presentado un plan de once medidas para mejorar la calidad de vida de los internos relacionados con un mejoramiento de las dietas de los reos, reparar los servicios higiénicos, adquisición de nuevas literas, disminución de las horas de encierro, entre otras medidas⁵.

Pero el hecho de aumentar la capacidad física para albergar a los internos, no dará solución a la falta de personal de Gendarmería, por lo que el gobierno decidió aprobar la Ley N° 20.426, la cual amplía la planta de Gendarmería en un 50%, por lo que el número de funcionarios aumentará de 2.500 a 5.000 funcionarios. Esto permitirá dar mayor cobertura a la cantidad de internos en los penales del país y reducir la carga laboral que tienen los gendarmes actualmente, la cual es en gran parte responsable de los altos niveles de estrés y mala calidad de vida entre los funcionarios. Debido a los antecedentes expuestos anteriormente, es que resulta de gran interés indagar en la experiencia de los funcionarios penitenciarios que han debido enfrentar por muchos años los graves problemas del sistema carcelario chileno.

La relevancia de esta investigación radica en primer lugar porque la gran cantidad de estudios realizados en torno a temáticas carcelarias, se concentra en los reclusos no así en los funcionarios. Los estudios realizados con funcionarios penitenciarios, y con las variables mencionadas (satisfacción, bienestar y apoyo organizacional), son casi inexistentes en este país. Las particulares condiciones en que éstos deben desarrollar su trabajo, por ejemplo, (a) la masificación de los centros producto del aumento de personas que son reclusas cada día, lo cual exige un esfuerzo extra de los funcionarios para dar cobertura y atender a un número mayor de internos contando con el mismo número de funcionarios; (b) escasez de medios materiales que apoyen y faciliten la labor de los funcionarios en el trabajo de rehabilitación que se debe realizar con los reclusos para que éstos puedan posteriormente reintegrarse en la sociedad de una manera adecuada y con nuevas herramientas que faciliten el proceso; (c) falta de colaboración por parte de los reclusos en la participación de las actividades programadas para su reinserción, lo que puede ser explicado principalmente por las bajas expectativas que éstos tienen en torno a ser aceptados nuevamente por la sociedad y las oportunidades que ésta pueda brindarles; (d) escasas posibilidades de reeducación de los mismos, que se explica por el punto tratado anteriormente, reeducación que por lo demás pareciera ser más bien una utopía a los ojos de la sociedad y que provoca en los funcionarios un sentimiento de frustración e incapacidad de llevar a cabo la labor de rehabilitación y reinserción, restrin-

giendo su trabajo más bien a un solo aspecto, el de custodia y protección de los internos, y por último (e) las malas condiciones de higiene e infraestructura en que se encuentran los establecimientos en que deben realizar su trabajo cada día, condiciones que no son las apropiadas para un ser humano y que sin duda ponen en peligro la vida de reos y funcionarios.

En términos de diferencias entre el sistema tradicional y concesionado considerado en este estudio, el primero presenta deficiencias caracterizadas por un insuficiente espacio para albergar a la cantidad de funcionarios, además de inadecuadas condiciones medioambientales tanto de higiene, iluminación y aislamiento. La cifra de internos sobrepasa la cantidad de internos establecidos por las normas internacionales (aproximadamente 900 personas). Respecto a la concesionada, ésta se caracteriza porque las responsabilidades de administración son compartidas por un consorcio público-privado donde la administración y vigilancia corresponde a los primeros y los servicios básicos y complementarios la realizan privados. Posee buenas condiciones en cuanto a infraestructura y equipamiento, adecuadas higiene y limpieza, áreas verdes y estacionamientos. Los servicios entregados por privados incorporan servicios de alimentación para internos y personal, lavandería y servicios de salud a internos.

La importancia de estos aspectos ha provocado que se estudien e investiguen en distintos contextos, diversas variables psicológicas y sociales que pueden influir de manera positiva o negativa en el trabajador. El estudio de estas variables psicológicas en el contexto penitenciario resulta muy interesante, debido principalmente a las características particulares que éste posee, en donde su función de resguardo y custodia de las personas privadas de libertad, se enmarca dentro de un servicio a nivel de seguridad, lo cual discrepa mucho respecto de lo que la literatura reconoce como una organización, las cuales trabajan y formulan sus metas en función de la permanencia dentro de un mercado específico. Esta diferencia de contextos hace pensar que el recurso humano de los establecimientos penitenciarios posee una percepción muy particular respecto al trabajo, la cual está dada no sólo por las características inherentes de cada persona, sino que también por las condiciones en que se realiza y la visión que se tiene de la institución a la que pertenecen.

La satisfacción laboral, es una de las variables psicológicas que ha recibido especial interés. Es definida como un estado emocional positivo o placentero, resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada persona⁶. Su estudio radica especialmente para establecer la relación que tiene con otras variables, permitiendo conocer así su influencia por

ejemplo, sobre el compromiso, absentismo, rotación del personal, rendimiento, implicación en el trabajo, etc. Se ha denominado a la satisfacción laboral como una variable actitudinal, aspecto importante si consideramos que las actitudes determinan en gran medida la percepción de los sujetos y en última instancia su comportamiento⁷, por lo que en el ámbito laboral, la actitud positiva o negativa que adopte un empleado hacia su trabajo generará el despliegue de ciertas conductas que pueden influir en la adecuada o inadecuada realización de éste y en la manera de ver y juzgar las circunstancias propias del trabajo.

Una variable que ha sido constantemente relacionada a la satisfacción laboral es el bienestar psicológico. Diversos autores la han considerado como un componente subjetivo de la satisfacción laboral, utilizándose en muchas ocasiones medidas de satisfacción para su evaluación^{8,9}. En torno al bienestar psicológico, se han realizado numerosas investigaciones durante los últimos diez años, lo que ha permitido ampliar considerablemente el mapa conceptual de este constructor, considerándola como un estado afectivo en el que se encuentra una persona en su entorno laboral, tanto en términos de activación como de grado de placer experimentado¹⁰.

Su estudio tiene como base las innumerables investigaciones realizadas en torno a las emociones y el afecto, por lo que el bienestar psicológico orientado al ámbito del trabajo resulta de gran interés, puesto que se considera que tanto las emociones y afectos momentáneos no sólo influyen en el comportamiento de los empleados (su efecto conduce al comportamiento) sino que también conducen a la formación de actitudes hacia el trabajo relativamente estables¹¹. Por esta razón, se considera relevante prestar mayor atención a la corriente de eventos que se desarrollan en los lugares de trabajo, puesto que las experiencias influyen en cómo sienten, piensan y cómo se comportan los individuos en el trabajo.

En este estudio el bienestar psicológico será expuesto mediante el Modelo Vitamínico de Peter Warr, de acuerdo al cual, el bienestar se definiría según tres ejes o dimensiones. El primer eje iría desde satisfecho a insatisfecho, y es medido principalmente mediante cuestionarios de satisfacción laboral, general o multidimensional. El segundo eje o dimensión cubriría el espectro entre ansiedad y confort, y se ha operacionado principalmente con medidas de ansiedad, tanto generales como específicas en el trabajo. Finalmente, el tercer eje mediría la presencia/ausencia de estados depresivos.

De acuerdo a este modelo, las personas con una buena salud mental, tenderán a presentar emociones

localizadas en los polos positivos (satisfacción confort, entusiasmo) pero esto no quiere decir que no puedan experimentar de vez en cuando emociones localizadas en el polo negativo (insatisfacción, ansiedad, depresión). La variable discriminante entre una persona sana mentalmente y una que no lo está es el tiempo, por lo que mientras más prolongadas en el tiempo sean las emociones del polo negativo, es significado de una salud mental menos sana.

Otra variable dentro del contexto organizacional que ha suscitado el interés de los investigadores y que se encuentra relacionada a la satisfacción y el bienestar es el apoyo organizacional percibido, el cual es entendido como las creencias globales de los empleados con respecto al grado en el cual la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar³. Dicha percepción reviste especial importancia ya que aumenta el apego del trabajador a la organización, fortalece la expectativa de recompensa para desarrollar un mayor esfuerzo, así como la interpretación de que las pérdidas y ganancias organizacionales son también del trabajador, quien valorará más su empresa y adoptará sus normas y valores¹².

Por tanto, se considera que estas percepciones o juicios realizados por los empleados son de apreciable relevancia, puesto que permite comprender la motivación, el compromiso y la buena disposición del personal hacia su trabajo y hacia su organización. El estudio del apoyo organizacional se ha focalizado principalmente como variable antecedente, puesto que se ha encontrado que dependiendo del grado de apoyo que se proporcione a los individuos y en especial, aquel que estos perciben les es brindado, sus niveles de bienestar dentro de la organización irán en aumento^{12, 13} y por ende, la experimentación de un alto nivel de bienestar por los empleados, generará mayores niveles de satisfacción en éstos.

Para llevar a cabo esta investigación se consideraron a 190 funcionarios, pertenecientes a dos Establecimientos Penitenciarios, ubicados en la VI y VII Región. La principal diferencia entre ambos establecimientos es que uno de ellos está regido bajo el Programa de Concesiones de Infraestructura Penitenciaria y el otro sigue bajo la modalidad tradicional de cárceles. Por tanto, el interés de este estudio radica en la posibilidad de poder describir la situación en que se encuentran estos funcionarios de acuerdo a las variables de estudio, siendo conscientes de las diferencias existentes entre ambas modalidades de cárceles. Finalmente, establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral, el bienestar psicológico y el apoyo organizacional percibido en los funcionarios penitenciarios.

MÉTODO

Participantes:

190 funcionarios que participaron de manera voluntaria y con consentimiento informado, pertenecientes a las plantas I, II y III de Gendarmería de Chile y que realizan sus labores en establecimientos penales de la VI y VII Región. De un universo de 422 funcionarios se obtuvo una muestra que representa el 45% de la población total. 90 funcionarios corresponden a centros tradicionales (62,5% de un total de 144) y 100 funcionarios de concesionados (35,97% de un total de 278), donde el 80% son hombres (n=152) y el 20% son mujeres (n=38). La edad de los funcionarios fluctúa entre los 18 y 54 años de edad, distribuidos en rangos etarios de 18 a 25 años (21,57%), 26 a 34 años (52,63%), 35 a 42 años (19,47%) y 43 años o más (6,38%). El 25% de la muestra lleva entre 1 y 5 años en la institución, el 37% lleva entre 6 y 10 años, el 18% lleva entre 11 y 15 años y el 20% restante lleva más de 16 años en la institución.

Instrumentos

Se utilizaron tres escalas: i) Escala de Apoyo Organizacional Percibido (reducida), traducida y adaptada del Survey of Perceived Organizational Support³. Conformado por 16 ítems, 10 de los cuales se encuentran redactados de forma afirmativa, mientras que los 6 restantes de forma negativa, cada sujeto debió responder de acuerdo a una escala Likert de 7 puntos. ii) El bienestar psicológico se evaluó de acuerdo a sus tres ejes. Para la medición del *Eje 1 (Placer)* se utilizó el *Cuestionario de Satisfacción S10/12*¹. Consta de 12 ítems, que se dividen en tres factores (satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones). Los sujetos deben responder de acuerdo a una escala Likert con 7 ponderaciones. El *Eje 2: Ansioso-Contento* y *Eje 3: Deprimido-Entusiasmado* fueron examinados a partir de la adaptación española² de las dos escalas desarrolladas por Warr¹⁴, que manifiestan estados emocionales basados en adjetivos. El cuestionario está conformado por 12 ítems con ponderaciones tipo Likert de 7 puntos.

Procedimiento

Se estableció contacto con la Jefa Técnica Regional de cada uno de los establecimientos penitenciarios del estudio para informar sobre los objetivos de la investigación y obtener las autorizaciones necesarias para realizar las aplicaciones de los instrumentos. La aplicación se realizó de manera voluntaria asegurán-

dose el anonimato de quienes respondieron. Los tres instrumentos fueron administrados personalmente y devueltos el mismo día de la aplicación. Los datos obtenidos de cada uno de los cuestionarios fueron transferidos y analizados mediante el Programa Estadístico SPSS 15.0, mediante el cual se realizaron análisis descriptivos, correlacionales y comparación de medias.

Para comenzar con el análisis se realizó la prueba de normalidad con el estadístico Kolmogorov Smirnov, para las tres escalas en estudio. De este análisis, se obtuvo que los datos pertenecientes a la Escala de Satisfacción Laboral (K-S= 0.954; $p>0.05$), Bienestar Psicológico (K-S= 0.800; $p>0.05$) y Apoyo Organizacional percibido (K-S= 0.810; $p>0.05$), son normales y estadísticamente significativos con un nivel de confianza del 95%.

RESULTADOS

Para determinar la relación entre la satisfacción Laboral, Bienestar Psicológico y Apoyo Organizacional Percibido, se utilizó la correlación de Pearson. Se

observa una relación alta, positiva y significativa entre Satisfacción Laboral (SL) y Bienestar Psicológico (BP) (0.920; $p<0.01$); una correlación moderada, positiva y significativa entre Satisfacción Laboral y Apoyo Organizacional Percibido (AOP) (0.679; $p<0.01$) y una correlación moderada, positiva y significativa entre Bienestar Psicológico y Apoyo Organizacional Percibido (0.693; $p<0.01$).

Respecto al análisis comparativo entre los dos Establecimientos Penitenciarios, respecto a las variables de estudio, se observa la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre ambos establecimientos, respecto a las variables de estudio como se observa en la Tabla 2. De acuerdo a la tabla 2, los resultados obtenidos señalan que, respecto a la variable satisfacción laboral, los funcionarios del CCP Tradicional presentan una media de 4.42 y los funcionarios del CP Concesionado una media de 4.36. Las medias arrojadas señalan que en general estos funcionarios no se encuentran satisfechos ni insatisfechos respecto a su trabajo, no observándose diferencias significativas ($t= 0,263$; $p= 0.793$) respecto a esta variable.

	Índice Gral. SL	Índice Gral. BP	Índice Gral. AOP
Índice Gral. SL	Correlación de Pearson	1	,920**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	190	190
Índice Gral. BP	Correlación de Pearson	,920**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000
	N	190	190
Índice Gral. AOP	Correlación de Pearson	,679**	,693**
	Sig. (bilateral)	,000	,000
	N	190	190

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

Tabla 1. Relación entre Satisfacción Laboral, Bienestar Psicológico y Apoyo Organizacional Percibido

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias		
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
Índice Gral SL	Se han asumido varianzas iguales	,355	,552	,263	188	,793
	No se han asumido varianzas iguales			,263	187,208	,793
Índice Gral BP	Se han asumido varianzas iguales	1,271	,261	,347	188	,729
	No se han asumido varianzas iguales			,350	187,967	,727
Índice Gral AOP	Se han asumido varianzas iguales	2,577	,110	2,417	188	,017
	No se han asumido varianzas iguales			2,434	187,838	,016

Tabla 2. Prueba de Muestras Independientes.

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias		
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
Indice Gral SL	Se han asumido varianzas iguales	,002	,964	-2,124	188	,035
	No se han asumido varianzas iguales			-2,105	56,324	,040
Indice Gral BP	Se han asumido varianzas iguales	1,726	,191	-2,467	188	,015
	No se han asumido varianzas iguales			-2,835	69,655	,006
Indice Gral AOP	Se han asumido varianzas iguales	2,619	,107	-1,767	188	,079
	No se han asumido varianzas iguales			-2,074	72,283	,042

Tabla 3. Prueba de Muestras Independientes.

Con relación al Bienestar Psicológico, se obtuvieron medias de 4.45 y 4.40 para los funcionarios del CCP Tradicional y CP Concesionado, respectivamente. Tampoco se observan diferencias significativas respecto a esta variable en la muestra de estudio ($t=0,347$; $p=0,729$). Por último, con respecto al Apoyo Organizacional Percibido, se observan diferencias significativas ($t=2,434$; $p=0,016$) entre los funcionarios de un establecimiento y otro, siendo mayor la percepción de apoyo en los funcionarios del CCP Tradicional, los cuales perciben un apoyo moderado por parte de su organización (Media= 68,22).

Asimismo, se observa la existencia de diferencias de acuerdo a las variables sociodemográficas. En relación a la muestra total de funcionarios encuestados ($n=190$), se obtuvieron diferencias significativas en la variable Satisfacción Laboral ($t=-2,105$; $p=0,040$) y Bienestar Psicológico ($t=-2,835$; $p=0,006$) de hombres y mujeres, siendo éstas últimas quienes presentan medias más altas. Respecto al Apoyo Organizacional Percibido, no se encontraron diferencias significativas ($p>0,05$) como se observa en la Tabla 3.

Con respecto a la variable edad, no se observan diferencias respecto a la satisfacción laboral. El grupo de funcionarios que se encuentran en el rango de edad "43 a 50 años" son quienes manifiestan la media más alta (Media=5,21), lo cual indica que estos funcionarios se encuentran un poco satisfechos con su trabajo. La media más baja registrada se observa en las personas con 51 años y más (Media=3,28), quienes se muestran algo insatisfechos con su trabajo. Respecto al Apoyo Organizacional Percibido, no se observan diferencias entre aquellas personas que se encuentran entre los 18 y 50 años de edad, quienes perciben un apoyo moderado por parte sus organizaciones (Medias que van desde 64 a 67), Sin embargo, las personas que tiene 51 años y más son quienes presentan la medias más baja (Media=47,67), considerando

este grupo de personas que el apoyo que les brinda su organización es bajo. Finalmente, en relación al Bienestar Psicológico, se observan diferencias sólo entre las personas con 51 años y más, quienes son los que registran la media más baja (Media=3,25). Estos resultados se observan en la tabla 4 que se muestra a continuación.

Edad		Indice Gral SL	Indice Gral BP	Indice Gral AOP
18 a 25 años	Media	4,46	4,24	67,20
	N	41	41	41
	Desv. típ.	1,269	,906	16,056
26 a 34 años	Media	4,37	4,21	64,25
	N	100	100	100
	Desv. típ.	1,416	1,091	18,797
35 a 42 años	Media	4,27	3,94	64,32
	N	37	37	37
	Desv. típ.	1,563	1,306	22,300
43 a 50 años	Media	5,21	4,84	67,78
	N	9	9	9
	Desv. típ.	1,216	1,067	13,645
51 años y más	Media	3,28	3,25	47,67
	N	3	3	3
	Desv. típ.	,555	,273	12,897
Total	Media	4,39	4,18	64,81
	N	190	190	190
	Desv. típ.	1,406	1,104	18,723

Tabla 4. Comparación de Medias por Edad en la Muestra Total (N=190)

Finalmente, al considerar a la muestra total de funcionarios del Establecimiento Penitenciario Tradicional y Establecimiento Concesionado, no se registran diferencias significativas entre el personal uniformado y la planta de profesionales respecto a las variables Satisfacción Laboral ($t = -0,644$; $p = 0,520$), Bienestar Psicológico ($t = -0,820$; $p = 0,413$) y Apoyo Organizacional percibido ($t = -0,845$; $p = 0,399$).

DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

Este estudio tenía por objetivo identificar la relación entre Satisfacción Laboral, Bienestar psicológico y Apoyo Organizacional percibido en funcionarios de establecimientos penitenciarios. Se observa una estrecha relación entre la satisfacción laboral y el bienestar psicológico, por lo que aquellas personas que se sienten satisfechas con su trabajo tienden a sentirse bien psicológicamente. Este comportamiento se observó claramente en los resultados de este estudio, puesto que cuando se daban diferencias en la muestra respecto a satisfacción también se daban en cuanto a bienestar, lo mismo ocurría en ausencia de diferencias, por tanto la influencia entre ambas variables es mutua y muy alta. Estos resultados eran esperados, debido principalmente a la estrecha interrelación que establece la literatura respecto a estas dos variables, en donde se considera que la satisfacción es un componente cognitivo del bienestar y en donde se señala que las emociones o estados de ánimo provenientes de las experiencias relacionadas al trabajo influyen en la percepción de los sujetos al momento de juzgar los distintos aspectos del mismo. También es necesario considerar que para medir el eje de satisfacción laboral del cuestionario de bienestar psicológico, se utilizó una escala de satisfacción, por tanto era de esperar este comportamiento entre las variables.

En cuanto al apoyo organizacional percibido, los análisis indican una relación moderada, positiva y significativa entre ésta con la satisfacción laboral y bienestar psicológico, por tanto, se esperaría que quienes perciben apoyo por parte de su institución se sentirán satisfechos y bien psicológicamente. Sin embargo, se observó un comportamiento más bien independiente de esta variable, puesto que aún cuando se registraban niveles más altos de satisfacción y bienestar no sucedía lo mismo en cuanto al apoyo organizacional, lo que no quiere decir que ésta no influya en la satisfacción y bienestar, ya que los análisis señalan que en ausencia del apoyo organizacional los niveles de las otras dos variables tienden a disminuir. Estos resultados no concuerdan con lo señalado por algunas investigacio-

nes, en donde se considera que a mayor percepción de apoyo organizacional, mayor es la tendencia a juzgar el trabajo más favorablemente y a manifestar un estado de ánimo más positivo¹².

La segunda hipótesis, que hacía mención a la existencia de diferencias significativas entre el establecimiento penitenciario tradicional y el concesionado, respecto a las variables de estudio, se cumplió parcialmente. Los resultados indican que no existen diferencias significativas entre uno y otro establecimiento penal en cuanto a la satisfacción laboral y bienestar psicológico de estos funcionarios, sin embargo sí se encontraron diferencias significativas respecto al apoyo que perciben de su institución, siendo los funcionarios del CCP Tradicional quienes manifiestan una mejor percepción. La existencia de diferencias en cuanto al apoyo organizacional percibido puede ser explicada por la relación que se tiene con los superiores. En este sentido, los funcionarios del CCP Tradicional mencionan la relación personal con los superiores, la supervisión ejercida, proximidad y frecuencia de éstas, la forma en cómo los superiores juzgan las tareas y el apoyo recibido por sus superiores, como los principales aspectos que causan satisfacción en ellos. Por el contrario, los funcionarios del CP Concesionado mencionan el apoyo recibido por los superiores y la igualdad y justicia de trato que reciben de la organización, como uno de los principales aspectos que causan insatisfacción en su trabajo.

En concordancia con estos antecedentes, las investigaciones señalan que el apoyo recibido por parte de los superiores o supervisores directos se traduce en la percepción de apoyo que tendrán los trabajadores de su organización, puesto que se considera que los supervisores actúan como agentes de la organización, con la responsabilidad de evaluar y dirigir la actuación de sus subordinados, por lo que los empleados interpretan la orientación positiva o negativa que tienen éstos hacia ellos como un indicador del apoyo organizacional¹³. Por lo tanto, la insatisfacción de los funcionarios del CP Concesionado con respecto al apoyo que reciben de sus superiores, efectivamente se traduce en una baja percepción de apoyo por parte de la institución.

Respecto a la existencia de diferencias significativas en cuanto al sexo, edad y planta de los funcionarios respecto a las variables de estudio, se observan diferencias significativas en cuanto a satisfacción laboral y bienestar psicológico, siendo las mujeres quienes juzgan su trabajo más favorablemente y se sienten mejor psicológicamente. Por el contrario, tanto hombres como mujeres tienen la misma percepción de apoyo por parte de su institución.

Estos hallazgos concuerdan con los distintos estudios realizados en torno a las diferencias entre hombres y mujeres respecto al tema de la satisfacción laboral. En donde se considera que las mayores dificultades de la mujer para acceder a un trabajo, las hace juzgar más favorablemente su trabajo cuando encuentran uno (6). Así también se considera que las mujeres se generan menores expectativas que los hombres en torno al trabajo, por tanto es más fácil para éstas poder cumplirlas. Por último se puede considerar la voluntariedad de la mujer a la hora de trabajar, lo que en el hombre se traduce más bien en una obligación^{15, 16}.

Estas diferencias, orientadas de manera más específica a los establecimientos penitenciarios evaluados, podrían explicarse por las diferencias en cuanto al trabajo que realizan los hombres y mujeres. Estas últimas realizan más bien labores administrativas, se desempeñan como secretarías, trabajan en áreas de estadística y control penitenciario, participan en la revisión de las vistas que ingresan al penal y en el caso de las mujeres del CP Concesionado están también a cargo del módulo de lactantes y del módulo de la población femenina. Por tanto, no tienen la misma frecuencia de contacto que los hombres con la población penal, por tanto las mujeres no experimentan en igual medida las difíciles situaciones que se dan dentro del penal, lo cual sin duda genera una percepción más favorable respecto al trabajo que se realiza y permite manifestar un mejor bienestar psicológico.

En cuanto a la ausencia de diferencias entre hombres y mujeres, respecto a la percepción de apoyo manifestada, es posible mencionar que estos resultados podrían deberse a la escasa participación en la toma de decisiones que tienen los funcionarios dentro de la institución, lo cual está dado principalmente por la marcada jerarquización de este servicio, en donde las decisiones son tomadas por quienes se encuentran en los niveles más altos de la cadena de mando, por tanto a los funcionarios sólo se les informa de éstas cuando ya han sido dictaminadas. En el caso de los establecimientos penitenciarios, son los jefes de unidad los que tienen la facultad de tomar las decisiones que se estiman pertinentes frente a las distintas situaciones relacionadas al establecimiento que está a su cargo, pero a su vez estos jefes de unidad deben obedecer las órdenes que les dicte su director regional, los cuales también deben seguir las órdenes del director nacional. En este sentido, los funcionarios de esta institución, independiente del nivel en que se encuentran, se caracterizan por el respeto y obediencia que deben a sus superiores ante cualquier situación, incluso sobre aquellas en que se ven directamente involucrados, por tanto cualquier desobediencia es considerada una falta

de respeto a la institución y una falta al compromiso que se tiene con ésta.

Respecto a la variable *edad*, en el caso del CCP Tradicional, pareciera que la mayor edad de las personas se asocia con un menor nivel de satisfacción laboral. Estos datos se condicen con lo señalado por De Diego Vallejo y cols. quienes señalan que la relación lineal entre satisfacción laboral y edad se quiebra cuando se llega a los 50 años, puesto que luego de esto se tendería a registrar niveles de insatisfacción⁶. En el caso de estos funcionarios, tal vez la insatisfacción pueda ser explicada por el cansancio de tantos años dentro del servicio, sumado a las inadecuadas condiciones en que han debido desempeñar su trabajo, lo cual explica en cierta forma el menor bienestar psicológico manifestado y la menor percepción de apoyo por parte de la institución.

En el caso del CP Concesionado, se observa lo contrario, puesto que la mayor edad de las personas se asoció con una mejor satisfacción laboral, mejor bienestar psicológico y mayor percepción de apoyo recibida por la institución. Estos antecedentes son similares a los expuestos por Clark, Oswald & Warr quienes señalan que la satisfacción laboral de los sujetos aumenta en las edades cercanas a la jubilación¹⁵. En este caso, los funcionarios de mayor edad han realizado su trabajo durante muchos años en centros penitenciarios tradicionales, debiendo enfrentar las duras situaciones que allí se experimentan, por lo que el tener la oportunidad de trabajar en un complejo concesionado con mejor infraestructura, mejor seguridad e higiene, cambia sin duda el panorama de trabajo, mejorando su percepción respecto a los aspectos del mismo.

En el caso de la variable *planta de los funcionarios*, de manera general se puede señalar que tanto uniformados como profesionales perciben su trabajo de la misma forma, no se sienten ni satisfechos ni insatisfechos con él, del mismo modo manifiestan similares niveles de bienestar psicológico y perciben un apoyo moderado por parte de su organización. Estos resultados no eran los esperados, puesto que al estar los uniformados en contacto permanente con la población penal, el ser los responsables de solucionar los conflictos entre los internos y recibir mayormente las quejas, insultos y agresiones de éstos, hacía pensar que manifestarían menores niveles de satisfacción y por consecuencia de bienestar. En contraste con esto, los profesionales se encuentran en una situación, por decirlo de alguna forma, "más privilegiada que los uniformados" al no estar en un contacto permanente con los reclusos y el poder contar con oficinas adecuadas en donde realizar el trabajo, situación que no se compara a estar todo el día al interior del penal, esto hacía

pensar que manifestarían mayor satisfacción y bienestar que los uniformados. Al parecer ambos grupos se ven afectados en igual forma por las condiciones carcelarias en que realizan su trabajo.

Para concluir, es importante señalar que sería interesante investigar por qué las mejores condiciones estructurales, higiénicas y ambientales con que cuentan los funcionarios que trabajan en Establecimientos Concesionados, no logran provocar una mayor satisfacción y bienestar entre los funcionarios. Como limitantes de este estudio, se considera el número de la muestra, la cual puede no ser representativa y por tanto no se considera pertinente generalizar los resultados. Así también, la baja participación de las mujeres en este estudio no permitió contar con un cierto equilibrio en cuanto al número de hombres y mujeres evaluados, lo cual podría incidir en los resultados obtenidos. La inexistencia de estudios con funcionarios penitenciarios en el país respecto a las variables consideradas en esta investigación, obstaculiza la comparación con resultados consistentes de investigaciones anteriores.

CORRESPONDENCIA:

Andrés Jiménez Figueroa
Universidad de Talca, Chile
Facultad de Psicología
Avda. Lircay s/n, Talca, Chile
E-Mail: anjimenez@utalca.cl

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Meliá J, Peiró J. El cuestionario de satisfacción S10/12: estructura factorial, fiabilidad y validez. *Rev. Psicol. trab. organ.* 1988; 11: 179-187.
2. Lloret S, Tomás I. La medición del bienestar psicológico. En González-Romá V, director. *La medición del bienestar psicológico y otros aspectos de la salud mental.* Valencia: Nau Llibres; 1994. p. 43-60.
3. Eisenberger R, Huntington R, Hutchison S, Sowa P. Perceived Organizational Support. *J. appl. psychol.* 1986; 71: 500-7.
4. Hernández G. Tragedia enluta sistema penitenciario: 81 reclusos murieron en incendio. *Diario El Centro* [Internet]. 2010 [citado 2010 dic 09]: [sobre 1 p.]. Disponible en: <http://www.diarioelcentro.cl/?q=noticia&cid=795>
5. *Diario El Centro.* Sobrepoblación de cárceles chilenas alcanza el 55%. *Diario El Centro* [Internet]. 2010 [citado 2010 dic 09]: [sobre 1 p.]. Disponible en: <http://www.diarioelcentro.cl/?q=noticia&cid=810>.
6. De Diego Vallejo R, De Diego Vallejo J, Olivares S. Job satisfaction in banking workers. *Psicothema.* 2001; 13 (4): 629-635.
7. Davis K, Newstrom J. *Comportamiento Humano en el trabajo.* México: McGraw-Hill; 1999
8. Lloret S, González-Romá V, Luna R, Peiró JM. La medida de la satisfacción laboral de los profesionales de la salud. *El cuestionario CSLPS-EAP/33.* *Psicológica.* 1993; 13: 229-242.
9. Mañas M, Salvador C, Boada J, González E, Agulló E. La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema.* 2007; 19 (3): 395-400.
10. Díaz D, Rodríguez-Carvajal R, Blanco A, Moreno-Jiménez B, Gallardo I, Valle C, et al. Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema.* 2006; 18 (3): 572-577.
11. Iliès R, Schwind K. Employee well-being: a multilevel model linking work and nonwork domains. *Eur J Work Organ Psychol.* 2007; 16 (3): 326-341.
12. Rhoades L, Eisenberger R. Perceived organizational support: a review of the literature. *J appl psychol.* 2002; 87 (4): 698-714.
13. Manfredi A, Tovar G. Influencia de la percepción de apoyo organizacional, satisfacción laboral, jerarquía, edad, antigüedad y nivel de instrucción sobre el compromiso organizacional en funcionarios de policía municipales de Caracas. [Tesis]. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello; 2004.
14. Warr P. The measurement of well-being and other aspects of mental health. *J Occup Psychol.* 1990; 63: 193-210.
15. Clark, A., Oswald, A. & Warr, P. Is job satisfaction U-shaped in age? *Journal of occupational and organizational psychology.* 1996; 69: 57-81.
16. Sánchez S, Fuentes F, Artacho C. La perspectiva de género en el análisis de la satisfacción laboral: una aplicación empírica mediante modelos logit y probit. *Cuadernos de Gestión.* 2007; 7 (2): 55-67.