

Factores de riesgos psicosociales en la actividad laboral de los agentes penitenciarios en Argentina.

Estudiante: Agustina Chazarreta

Legajo: 23168

Director/es: Lic. Erica Andrada

Trabajo Final de Integración para acceder al título de Lic. En psicología

2025

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE OBRAS EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL DE LA UFLO UNIVERSIDAD

RIUFLO - *Repositorio Institucional de la Universidad de Flores* - fue creado para gestionar y mantener una plataforma digital de acceso libre y abierto para la difusión de la creación intelectual de la Universidad de Flores.

El autor cede a la Universidad de forma gratuita pero no exclusiva, los derechos de reproducción, de distribución y de comunicación pública de su obra, a través del **RIUFLO**. Por lo tanto, la Universidad adopta para los ítems allí depositados la Licencia Creative Commons atribución - no comercial 4-0 internacional que siempre requerirá que se cite la fuente y se reconozca la autoría. De solicitar otras limitaciones, el autor podrá detallarlas en forma expresa o a través de la elección de otro modelo de Licencia.

Autorizo la publicación de la obra en el RIUFLO (seleccionar una opción):

A partir del día de la fecha de aprobación del TFI [X]

A partir de otra fecha, especificar: ... / ... / ...

Lugar y fecha: Neuquén, 10/12/2025

Firma y aclaración del autor:



Agustina
Chazarreta

Índice

Índice	2
Resumen.....	3
Delimitación del objeto de estudio	4
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos.....	5
Fundamentación	6
Estado del arte	7
Marco teórico.....	15
Servicio Penitenciario Federal y Provincial	15
Jerarquización	17
Agente penitenciario: Rol y dimensiones culturales.....	18
Trabajo	21
Condiciones organizacionales	22
Factores psicosociales, factores de riesgo psicosocial y riesgo psicosocial	23
Método.....	36
Síntesis y conclusiones	37
Aportes y contribuciones de la investigación	45
Limitaciones de la investigación.....	46
Propuesta de intervención.....	47
Proyecto de intervención.....	49
Bibliografía	51

Resumen

El presente trabajo final de integración tiene como finalidad determinar el impacto de los factores psicosociales en la actividad laboral de los agentes penitenciarios en Argentina, y, asimismo, poder contribuir brindando no solo psicoeducación, sino también herramientas para el control de los efectos nocivos de los factores psicosociales en el trabajo y de la promoción de un buen clima psicosocial en las cárceles.

Para llevar a cabo la presente se realiza una investigación teórica, de tipo revisión, en la cual se analiza literatura científica y la búsqueda bibliográfica se centra en investigaciones llevadas a cabo en Argentina entre los años 2017 y 2022. A su vez, se incluye material bibliográfico publicado anteriormente al periodo mencionado, que aporta a la temática. La investigación está enmarcada dentro de la psicología penitenciaria y la psicología laboral.

Como resultado se obtuvo que los principales factores de riesgo psicosociales tienen que ver con la esfera social, referido al trato y confianza con sus compañeros y/o superiores lo cual genera un inadecuado clima laboral, el ambiente inseguro en el que están inmersos, la baja remuneración y la falta de herramientas para afrontar los contratiempos del día a día. Todos estos factores generan un alto cortisol en los agentes y consecuentemente pueden desarrollar algunas patologías tal como Síndrome de Burnout, consumo problemático, estrés crónico, trastorno de adaptación psicosocial, entre otros.

Delimitación del objeto de estudio

Según la página oficial del gobierno, el Servicio Penitenciario Federal cuenta con 8 complejos y 27 unidades distribuidas en 13 provincias de la República Argentina, y existe aproximadamente un total de 12.249 agentes de la planta permanente global acorde al SNEEP (2021).

Dentro del ámbito laboral penitenciario, se encuentran los agentes penitenciarios quienes, según la Ley Orgánica N° 20.416 (1973, artículo N°1) “son una fuerza de seguridad de la Nación destinada a la custodia y guarda de los procesados, y a la ejecución de las sanciones penales privativas de libertad, de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias en vigor”. Esto quiere decir que su labor implica el contacto cotidiano con los/las detenidos/as, la mediación, prevención y control de conflictos al interior de la unidad y brindar respuestas a los reclamos y necesidades de los internos.

Para contextualizar, se puede identificar que el mundo del trabajo es un fenómeno complejo y los cambios que han ocurrido este último tiempo con respecto a los procesos laborales han originado nuevos riesgos psicosociales que afectan a la salud y calidad de vida de las personas (Gil-Monte, 2012). “De la organización del trabajo pueden derivarse enfermedades profesionales y accidentes de trabajo y generar alteraciones tanto psíquicas como físicas” (Alberto Contreras *et al.* 2012, p 3).

Específicamente la cárcel como ámbito laboral presenta una potencial o real peligrosidad dadas las condiciones que presenta la misma, teniendo en cuenta las interacciones a las que son sometidos los agentes penitenciarios, tanto en su relación directa con los detenidos/as y entre estos mismos (Kalinsky, 2007). A su vez, hay otros factores que pueden aportar a la peligrosidad de la misma, como son los factores de riesgo psicosocial en donde se incluyen factores relacionados con: la seguridad contractual, el contenido del trabajo, la sobrecarga y el ritmo de trabajo, la organización del tiempo de trabajo, la cultura organizacional, las relaciones interpersonales, el ambiente y equipo de trabajo, la relación trabajo-familia, el rol en la organización, el control sobre el trabajo y el desarrollo de carreras, entre otros (Gil-Monte, 2012).

En este contexto, ¿Cómo impactan los factores de riesgos psicosociales en la actividad laboral de los agentes penitenciarios en Argentina?

Objetivo general

Analizar el impacto de los factores de riesgo psicosociales en la actividad laboral de los agentes penitenciarios en Argentina.

Objetivos específicos

Identificar el rol del agente penitenciario en Argentina.

Indicar las condiciones organizacionales en las que están inmersos los agentes penitenciarios.

Describir los factores de riesgo psicosocial de los agentes penitenciarios de Argentina.

Especificar los riesgos psicosociales presentes en la labor de los agentes penitenciarios.

Fundamentación

La importancia de esta investigación radica en brindar un análisis de lo que conlleva ser un agente penitenciario y los riesgos tanto físicos como psicológicos a los que están expuestos los mismos, y cómo esto se puede trasladar a su entorno social, afectando su vida de manera biopsicosocial. Considerando que el labor de ellos es velar no solo por el bienestar de la población interna de las diferentes penitenciarías del país, sino también la responsabilidad social de garantizar que las personas que han cometido delitos cumplan sus condenas y se reintegren a la vida civil adecuadamente; se considera importante poder brindarles una visión humanística, en la cual prevalezcan de igual manera sus derechos y sus propias necesidades para garantizarles a ellos mejores condiciones laborales y por lo tanto, de vida.

A su vez, el proceso de investigación brinda ampliación con respecto a los conocimientos de los factores de riesgo psicosocial de los agentes penitenciarios, siendo que actualmente son escasas las investigaciones en general que abordan las problemáticas y condiciones de dichos agentes, debido a que el foco está principalmente en el bienestar de la población interna. A su vez, se presenta como una novedad siendo que la temática de la misma no ha sido estudiada en la Argentina como tal, sino más bien de manera desglosada, no siendo el caso de otros países dentro de Latinoamérica.

Por lo tanto, de esta manera se está brindando una apertura en el conocimiento psicológico de los factores de riesgo psicosocial que será de ayuda tanto para el quehacer psicológico, para las futuras investigaciones, como también para comenzar a darles una voz a estos agentes que se han sido invisibilizados por años y así poder ejecutar programas de prevención y tratamiento.

Estado del arte

En Argentina no hay estudios específicos de la temática, pero sí de manera desglosada por lo cual cada uno de ellos brinda aportes para las distintas variables estudiadas.

A nivel regional:

Una de las investigaciones utilizadas es la de Sepulveda (2019) con el título “**El agente penitenciario de la policía del Neuquén se educa, se forma y se capacita**”. La metodología implica una investigación cualitativa y cuantitativa, para la cual se realizaron encuestas a recién egresados, al igual que entrevistas y encuestas cualitativas y semiestructuradas a directivos académicos de la Escuela Penitenciaria y a Jefes de Unidades de Detención y por último observación directa sobre documentación de las curriculas educativas.

El objetivo general es determinar si el rendimiento laboral penitenciario depende de una formación inicial que se acerque a la realidad del servicio que las Unidades de Detención desarrollan. Como objetivos específicos se presentan verificar si existe vinculación entre los contenidos que se enseñan en la etapa formativa con la realidad laboral; vislumbrar las fortalezas y problemáticas que se presentan durante la formación; reflejar las problemáticas de los agentes recién egresados en la aplicación; conocer las demandas actuales que las unidades de detención requieren e identificar qué teorías de aprendizaje subyacen en las propuestas educativas.

En cuanto a las conclusiones se obtuvo que se contradice la hipótesis dado que los problemas del agente penitenciario sobre el bajo rendimiento laboral no tienen relación con la eficiencia o deficiencia de la formación académica, sino más bien responde a una problemática del manejo de recursos humanos. Si bien los docentes no tienen formación o conocimientos pedagógicos la mayoría tiene experiencia en el trato y custodia de personas privadas de libertad y el contexto de encierro. Las principales problemáticas se dan con relación a la dificultad en la adaptación al régimen institucional, la disciplina, el orden jerárquico y malos entendidos. A su vez que los nuevos agentes presentan exceso de ausencias al servicio y llegadas a destiempo a los relevos de guardias, lo cual tiene una estrecha relación con la adaptación. Y por último la gran carga horaria que alimenta el

cansancio y el estrés provocando situaciones conflictivas que pueden generar más probabilidades de contraer el síndrome de Burnout.

A nivel Nacional:

Otra de las investigaciones utilizadas es la de Csik (2019), cuyo título es **“El otro lado de la cárcel: el impacto psicoemocional de los celadores del Servicio Penitenciario. Un estudio sobre las repercusiones del trabajo en contextos de encierro”**. La metodología de la misma es cualitativa, con un tipo de diseño exploratorio-descriptivo. Como unidad de análisis se tomó una muestra de diez (10) agentes penitenciarios dispuestos por el Servicio Penitenciario, en el periodo de mayo-junio del año 2019. Entre los entrevistados se encuentran 6 mujeres y 4 hombres, desarrollando distintas actividades dentro del servicio dividiéndose entre celadores y el grupo de requisas. Dentro de las técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizaron entrevistas semidirigidas, la observación no participante y una encuesta de clima y satisfacción laboral que consta de 11 ítems para explorar distintos aspectos de la vida laboral de los trabajadores en relación al contexto.

El objetivo general de esta investigación es: indagar las repercusiones en el psiquismo y en el área emocional de quienes se desempeñan laboralmente en contacto directo con los internos del Servicio Penitenciario y explorar su relación con la motivación de ingreso. Y tiene como objetivos específicos: explorar el impacto psicológico y emocional en la vida de los celadores en relación al contexto de encierro en el que se desempeñan laboralmente; comprender las consecuencias de dicho impacto en el desempeño y clima laboral y descubrir la relación entre la elección (o no) de asumir el puesto laboral con las consecuencias psíquicas y emocionales a indagar.

En términos generales, según las encuestas realizadas, hay una valoración positiva respecto de la institución por parte de los agentes. La misma contempla las condiciones de la infraestructura, nivel de satisfacción, trabajo en equipo, comunicación, relación con compañeros y superiores y reconocimiento. La elección del ingreso no tiene que ver con la vocación, sino que está ligado a una seguridad económica, garantizando la inserción laboral y social, pero esta “seguridad” se ve afectada por el trato con los internos, siendo expuestos a inminentes peligros. A su vez, la institución tiene una cultura particular en la cual los

agentes penitenciarios relegan su propio bienestar para cumplir con la institución, distanciándose de sus emociones para que estos no lo paralicen en su actuar.

La siguiente investigación es de Gasparin (2017), cuyo título es **“Mujeres penitenciarias. El trabajo en pabellones de una unidad de mujeres de La Plata desde la perspectiva de las agentes del Servicio Penitenciario Bonaerense”**. La metodología de la misma es cualitativa, con un diseño flexible para que se adapte al proceso de investigación. Como unidad de análisis se tomó al personal de una cárcel de mujeres con régimen cerrado de la ciudad de La Plata, en su mayoría mujeres con grados tanto de oficiales como de suboficiales y también a ex directores/as y a la directora a cargo en el momento del trabajo de campo. Dentro de las técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizaron entrevistas semiestructuradas y observación participante. Este trabajo de grado no posee objetivos generales ni específicos.

De las conclusiones se obtuvo que la principal dificultad de las agentes penitenciarias se ubica en que las decisiones que deben tomar repercuten directamente en el bienestar/malestar de las detenidas, por lo cual las encargadas del pabellón deben poder lidiar con cada problemática que surge y para ello deben tener control de los espacios y las mismas detenidas. Su tarea se relaciona con poder responder a todas las demandas y las agentes perciben su labor como difícil, desgastante y de mucha responsabilidad. Al momento de resolver los conflictos sienten que se les brindan pocas herramientas desde la institución para resolverlos de manera no violenta, por lo que se perciben desprotegidas e identifican que su labor se torna ineficiente, además se sienten desautorizadas y que pierden el respeto de las detenidas. Encuentran difícil poder implementar las exigencias y sienten que las intervenciones externas son una traba para su desempeño laboral. A diferencia de otras instituciones donde hay agentes penitenciarios masculinos que resuelven el conflicto con fuerza física y enfrentamiento, ellas utilizan otros recursos como la negociación y el desarrollo del respeto para poder intervenir en los conflictos.

Otra de las investigaciones es la de Potywka (2016) titulada **“Estudio de discordancias diagnósticas psiquiátricas y problemas socioambientales. ¿Existe patologización en guardiacárceles?”**. Para la misma, se evaluó el periodo de ausencias

laborales psiquiátricas comprendido entre junio de 2015 a junio de 2016 en guardiacárceles del Servicio Penitenciario de la ciudad de Santa fe, por lo que se analizaron los expedientes de 39 agentes del servicio y se compararon sus diagnósticos presuntivos y, a su vez, se realizaron encuestas a los guardiacárceles.

El objetivo general de esta investigación es: Detectar la problemática socioambiental a partir de la existencia de discordancias diagnósticas entre los profesionales tratantes y los profesionales pertenecientes a la junta médica especial del área de sanidad del servicio penitenciario y así mejorar la calidad de la jornada laboral de los guardiacárceles. Y tiene como objetivos específicos: Encontrar en las discordancias diagnósticas una aplicación productiva para mejorar la realidad del empleado en el servicio; observar a través de las concordancias que tipo de patologías psiquiátricas suelen ser mayormente recurrentes en el servicio penitenciario; y comprobar con las encuestas la buena disposición para aportar información y denunciar situaciones fuera de lugar (Potywka, 2016, p 6-7)

De las conclusiones se obtuvo que de los 39 guardiacárceles activos que presentaron certificación psiquiátrica, el 38% (15 personas) posee concordancia diagnóstica y el 62% (24 personas) discordancia diagnóstica. A su vez, dentro de los empleados con concordancia diagnóstica el 33% (5 personas) exponen problemas socioambientales y el 67 % (10 personas) padecen algún tipo de enfermedad mental. Se evidencia que cuanto mayor discordancia exista entre el diagnóstico presuntivo del psiquiatra tratante de parte y el diagnóstico presuntivo de la junta médica psicológica psiquiátrica del servicio penitenciario más posibilidades existe de que se evidencie la patologización de problemas socioambientales de fondo, que podrían mejorarse o abordarse por otras vías mejorando así la calidad del servicio. Algunas de las razones manifestadas por los agentes con respecto a su malestar tienen en cuenta: cambio de unidad; relación con compañeros o jefes; contacto con internos o familiares, problemas de recursos edilicios, técnicos o humanos; rotación horaria; entre otros.

El siguiente artículo de investigación es el realizado por Molina *et al* (s.f) nombrado **“La tarea penitenciaria y sus efectos en la salud mental de los agentes”**, desde la dirección de estudios penitenciarios de Buenos Aires. Para la misma se realizó un análisis

bibliográfico, entrevistas en el Hospital de Psiquiatría de Hinojo y encuestas a 200 empleados penitenciarios de la Unidad N°2 de Sierra Chica, siendo seleccionados específicamente teniendo en cuenta los horarios de trabajo (24 horas de servicio por 48 horas francas, servicio diario, servicio de 12 horas por 36 horas francas y full time).

El objetivo general es identificar en el actual contexto penitenciario los factores que predisponen el desarrollo de psicopatologías en el personal, la relación que se establece en los mismos y la incidencia que ello tiene en la institución. Y como objetivos específicos está identificar factores desencadenantes de patologías psiquiátricas propias del Servicio Penitenciario Bonaerense, e individualizar las patologías psiquiátricas más frecuentes que sufren los agentes penitenciarios.

Como conclusión se obtuvo que los agentes se ven sometidos a una excesiva carga de trabajo que elevan el cortisol, sumado a la falta de estímulos y la monotonía del puesto. Otros agentes estresores son la inestabilidad del empleo, el elevado nivel de responsabilidad, la exposición a tareas insalubres o peligrosas, la falta de apoyo por parte de compañeros y superiores, el acoso laboral, la falta de reconocimiento y la inadecuada gestión de los recursos básicos. Por lo tanto, dadas las condiciones laborales, el ámbito penitenciario influye totalmente en la aparición del síndrome de burnout como otras enfermedades tales como cardiovasculares, infecciones o dolencias inespecíficas y desmoralización. Así es como empiezan las dificultades para cumplir con el trabajo, la des-responsabilización de las obligaciones y la necesidad de recurrir a la ayuda médica solicitando pedidos de licencias.

A nivel Internacional:

El siguiente artículo de investigación, es una tesis doctoral titulada **“Síndrome de Burnout y variables psicosociales en funcionarios penitenciarios de Arica, Chile”** de la Universidad Complutense de Madrid realizada por los autores Cabrera *et al* (2018). Para la misma se realizó un estudio transversal retrospectivo y con alcance correlacional. La población está conformada por funcionarios de prisiones de la región de Arica y Parinacota, siendo participantes un total de 290 personas, de los cuales 243 eran hombres y 47 mujeres. Para la recolección de datos se confeccionaron cuestionarios para contestar de manera auto

administrada, contemplando tres escalas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Como objetivo general el artículo busca esclarecer la asociación entre niveles de estrés, consumo de tabaco, alcohol y drogas y diagnóstico de síndrome de burnout. Y como objetivos específicos determinar las diferencias entre los años de servicio prestado y las dimensiones que componen el síndrome de burnout; variables asociadas al trabajador que inciden en el SBO y las variables implicadas en el desarrollo de las dimensiones que componen al SBO de acuerdo al diagnóstico del mismo.

Como conclusión se obtuvo que los hombres presentan puntuaciones más altas en las variables de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. De manera general, se obtuvo que existe una relación entre la presencia de síndrome de burnout (alto, medio y bajo) y variables sociodemográficas por lo cual las variaciones dependen del estado emocional y físico del sujeto al momento de ser evaluado. Con respecto al consumo de sustancias, la población informó no consumir drogas, pero al evaluar el consumo de tabaco se evidenció que los sujetos fumadores presentan las puntuaciones más altas de las tres escalas evaluadas, siendo alto el agotamiento emocional, la despersonalización y baja la realización personal. A su vez en el caso de la comparación según los años de servicio, aquellos funcionarios con menos de 10 años de servicio sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo lo cual está asociado a los niveles de estrés y bajos niveles de búsqueda de apoyo social, al igual que sienten que tienen más trabajo del que puede realizar en el tiempo asignado, y todo esto los lleva a estar más despersonalizados en su trabajo.

La próxima investigación es una tesis realizada por Estrella Lidioma (2022) titulada **“Factores de riesgo psicosocial y Síndrome de Burnout en los agentes de seguridad penitenciaria en el CPL Mujeres Quito”**. La misma es un estudio descriptivo de corte transversal, tomando como muestra a 20 agentes penitenciarios del Centro de Privación Provisional de Libertad Mujeres Quito y a quienes se les administró cuestionarios Q10FRP, entrevista semiestructurada del protocolo PSICOVS 2012 y Maslach Burnout inventory (MBI).

El objetivo de la investigación es identificar la prevalencia del síndrome de burnout y los factores de riesgo psicosociales presentes en los agentes de seguridad penitenciaria (ASP) para la futura implementación de medidas correctivas que permitan la prevención de riesgos psicosociales y los problemas asociados al burnout, y por ello es necesario para la misma poder conocer la realidad del contexto social.

Los resultados fueron altos niveles de Síndrome de Burnout detectados en la investigación del 10 % como positivo para Burnout y 35% con riesgo a desarrollar; y la presencia de riesgo muy elevado (14,5%) en el Cuestionario de Q10-FRP, así como el 15% de afectación en criterio externo y laboral. Por último, es significativa la presencia (10%) y riesgo de sufrir Burnout (30%) en las mujeres ASP, quienes presentan mayor prevalencia de Burnout en comparación a los hombres agentes quienes no presentan Burnout y tan solo indican un 5% de correr riesgo de desarrollar el mismo, lo cual tiene relación directa con la doble presencia de las mujeres como ASP y sus obligaciones externas.

La posterior investigación es una tesis de grado titulada “**Identificación de factores psicosociales de riesgo en funcionarios de una institución penitenciaria de Bucaramanga**” realizada por Gómez y Rodríguez (2011). La misma fue realizada bajo un diseño no experimental, de carácter descriptivo, en donde la muestra estaba constituida por 119 funcionarios del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) de Bucaramanga, a quienes se les aplicó un cuestionario de factores psicosociales en el trabajo.

El objetivo general es identificar los factores psicosociales de riesgo existentes en el personal del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) de Bucaramanga. Y como objetivos específicos menciona definir los principales factores psicosociales de riesgo que se presentan en los funcionarios e identificar el impacto de los factores psicosociales de riesgo que perciben los mismos.

Como conclusión se obtuvo que el principal factor de riesgo es el desarrollo de actividades repetitivas las cuales requieren un mayor esfuerzo físico. Sumado a esto se encuentra el trabajo por turnos y nocturno, lo cual trae consigo problemas producto del cambio constante de horario repercutiendo en la vida familiar, social y para su salud. A su vez la escasa oportunidad de participar en decisiones de la empresa, lo cual implica

insatisfacción en los funcionarios y por ende un bajo rendimiento. Otra de ellas es la desigualdad con respecto a quienes imponen las reglas, ocasionando dificultades entre compañeros y desmotivación. Así mismo, dentro de la esfera social, se encuentra la incapacidad para expresar los problemas personales pudiendo generar represión de la misma y dando lugar a un ambiente de trabajo hostil.

Por último, se encuentra una investigación publicada en la revista española de sanidad penitenciaria, la cual se titula **“Problemas psicológicos y trabajo en prisión”** por los autores Arroyo *et al* (2004). Para la misma se han brindado tres cuestionarios autoadministrables a una muestra de 35 funcionarios, estos mismos son el GHQ 28, el Test de Clima Social de Moos y el 16PF de Cattell.

El objetivo del mismo es explorar la prevalencia de trastornos psicosomáticos entre un grupo de funcionarios penitenciarios del Centro, analizando su relación con el trabajo en prisión y así poder plantear intervenciones de educación para la salud en función de los datos obtenidos.

De la misma se obtuvo que el 31.4% de los funcionarios presentan trastornos psicosomáticos, principalmente relacionados con padecimientos de tipo físicos. Y en conclusión el estrés laboral ha dependido más del perfil de personalidad de los funcionarios (89% de correlación con probabilidad de error del 5%) que de la percepción que tenían de su ambiente de trabajo (15.5% de correlación). A su vez en la percepción del ambiente laboral se destaca la mala impresión respecto a las relaciones interpersonales, la falta de autonomía en las decisiones y las malas condiciones de comodidad física del puesto.

Marco teórico

Servicio Penitenciario Federal y Provincial

“El Servicio Penitenciario Federal es una fuerza de seguridad de la Nación destinada a la custodia y guarda de los procesados, y a la ejecución de las sanciones penales privativas de libertad, de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias en vigor” (Ley Orgánica del Servicio Penitenciario Federal, N° 20416, 1973, artículo 1°). El mismo está constituido por Dirección Nacional, institutos, servicios y organismos indispensables para el cumplimiento de la misión, personal que integra el Cuerpo Penitenciario Federal y personal civil (Ley Orgánica del Servicio Penitenciario Federal, N° 20416, 1973).

Según el portal oficial del Estado Argentino, el Sistema Penitenciario Federal (SPF) cuenta con 8 complejos y 27 unidades distribuidas en 13 provincias de la República Argentina, con una dotación de personal total de 12.249 (SNEEP, 2021). Los establecimientos son:

- Complejo Penitenciario Federal I - Buenos Aires - Ezeiza
- Complejo Penitenciario Federal II - Buenos Aires - Marcos Paz
- Complejo Penitenciario Federal III - Salta - General Güemes
- Complejo Penitenciario Federal IV - Buenos Aires - Ezeiza
- Complejo Penitenciario Federal V - Neuquén - Senillosa
- Complejo Penitenciario Federal VI - Mendoza - Luján de Cuyo
- Complejo Penitenciario Federal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Buenos Aires - Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Complejo Federal de Jóvenes Adultos - Buenos Aires - Marcos Paz
- Unidad 4 - La Pampa - Santa Rosa
- Unidad 5 - Río Negro - General Roca
- Unidad 6 - Chubut - Rawson
- Unidad 7 - Chaco - Resistencia
- Unidad 8 - Jujuy - San Salvador de Jujuy
- Unidad 10 - Formosa - Formosa
- Unidad 11 - Chaco - Roque Sáenz Peña
- Unidad 12 - Río Negro - Viedma

- Unidad 13 - La Pampa - Santa Rosa
- Unidad 14 - Chubut - Esquel
- Unidad 15 - Santa Cruz - Río Gallegos
- Unidad 16 - Salta - Cerrillos
- Unidad 17 - Misiones - Candelaria
- Unidad 19 - Buenos Aires - Ezeiza
- Unidad 21 - Buenos Aires - Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Unidad 22 - Jujuy - San Salvador de Jujuy
- Unidad 23 - Salta - Salta
- Unidad 25 - La Pampa - General Pico
- Unidad 30 - La Pampa - Santa Rosa
- Unidad 31 - Buenos Aires - Ezeiza
- Unidad 34 - Buenos Aires - Campo de Mayo
- Unidad 35 - Santiago del Estero - San Martín

Alcaidías

- Unidad 28 - Centro de detención judicial - Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Unidad 29 - Alcaidía Penal Federal - Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Alcaidía Juncal - Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Alcaidía Penal “Coronel (R) Miguel Ángel Paiva - Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Alcaidía Correccional Lavalle - Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Alcaidía Penal “Inspector General (R) Roberto Pettinato - Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Alcaidía del Cuerpo Médico Forense - Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Alcaidía Yrigoyen - Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Alcaidía Beruti - Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Alcaidía Federal de Lomas de Zamora - Lomas de Zamora - Buenos Aires
- Alcaidía Federal “La Plata” - La Plata - Buenos Aires
- Unidad 32 Centro de Detención Judicial de Mendoza - Mendoza

A su vez se encuentran los sistemas penitenciarios provinciales que dependen de cada jurisdicción, ya sea del Ministerio de Justicia, Gobierno o Seguridad, dependiendo esto de cada caso (Portal oficial de Estado Argentino).

Las unidades que pertenecen a cada uno son vastas por lo cual, a modo de ejemplo, se presenta el caso del Servicio Penitenciario de la Provincia de Neuquén. Según el Sistema Nacional de Estadísticas sobre Ejecución de la Pena (2021), la provincia cuenta con diez unidades distribuidas en las localidades de San Martín de los Andes, Junín, Zapala, Chos Malal, Cutral Có y Neuquén; y a su vez absorbe a los Departamentos Traslado y Seguridad Detenidos Interior y Seguridad Judicial, que realizan funciones complementarias. Estas unidades son:

- Centro de alojamiento de detenidos San Martín de los Andes (Alcaldía)
- Unidad de Detención 11 - Parque Industrial Neuquén (Alcaldía)
- Unidad de Detención 12 - Neuquén (Alcaldía)
- Unidad de Detención 16 Mujeres - Neuquén (Alcaldía)
- Unidad de Detención 21 - Cutral Có (Alcaldía)
- Unidad de Detención 22 - Parque industrial Cutral Có (Alcaldía)
- Unidad de Detención 31 - Zapala (Alcaldía)
- Unidad de Detención 32 - Parque Industrial Zapala (Alcaldía)
- Unidad de Detención 41 - Junín de los Andes (Alcaldía)
- Unidad de Detención 51 - Chos Malal (Alcaldía)
- Unidades de Orden Público - Parque Industrial Neuquén (Comisarías) (p.42)

La dotación total de personal en esta provincia es de 587 personas, donde 71 de ellos son oficiales, 398 suboficiales, 110 cadetes/agentes, 7 personal civil y 1 en concepto de otros (SNEEP, 2021).

Jerarquización

Según la Ley Orgánica del Servicio Penitenciario Federal (N° 20416, 1973, artículo 40) el personal penitenciario se jerarquiza de la siguiente manera:

- Personal superior
 - Oficiales superiores:
 - Inspector General
 - Prefecto
 - Subprefecto
 - Oficiales Jefes:
 - Alcaide Mayor
 - Alcaide
 - Subalcaide
 - Oficiales:
 - Adjutor principal
 - Adjutor
 - Subadjutor

- Personal subalterno
 - Suboficiales superiores:
 - Ayudante mayor
 - Ayudante principal
 - Ayudante de 1ra
 - Suboficiales subalternos:
 - Ayudante de 2da
 - Ayudante de 3ra
 - Ayudante de 4ta
 - Ayudante de 5ta
 - Subayudante

Agente penitenciario: Rol y dimensiones culturales

La ley Orgánica del Servicio Penitenciario Federal N° 20416 sancionada en 1973, en el Artículo 35 menciona como obligaciones de los agentes penitenciarios:

- a) Cumplir las leyes y reglamentos, las disposiciones y órdenes de sus superiores jerárquicos, dadas por éstos conforme a sus atribuciones y competencia;
- b) Prestar personalmente el servicio que corresponde a la función que les fuera asignada con la eficiencia, dedicación, capacidad y diligencia que aquel reclame, en cualquier lugar del país donde fueren destinados;
- c) Someterse al régimen disciplinario;
- d) Observar para con las personas confiadas a su custodia y cuidado un trato firme, pero digno y respetuoso de los derechos humanos:
- e) Observar en el servicio y fuera de él una conducta decorosa;
- f) Seguir los cursos de capacitación, preparación, perfeccionamiento, información y especialización que se dicten y someterse a las pruebas de idoneidad y competencia que se determine;
- g) Usar el uniforme y el correspondiente armamento provisto por la Institución;
- h) Mantener la reserva y el secreto de los asuntos del servicio que por su naturaleza lo exijan;
- i) Declarar bajo juramento su situación patrimonial y modificaciones ulteriores;
- j) Encuadrarse en las disposiciones sobre incompatibilidad y acumulación de cargos;
- k) Promover las acciones judiciales o administrativas que correspondan cuando fuere objeto de imputaciones delictuosas o que afecten su buen nombre y honor;
- l) No hacer abandono del cargo
- m) Conocer las leyes, reglamentos y disposiciones permanentes del servicio en general y, en particular, las relacionadas con la función que desempeña.

Más allá de sus funciones establecidas por la ley, los agentes pueden ser caracterizados dado a un conjunto de características culturales comunes, que se dan como resultado de rasgos particulares en su entorno laboral y esto crea una identidad socio-profesional distintiva. Este conjunto de características tiene que ver con marcos, rituales, historias compartidas, significados y valores que dan forma al tipo de racionalidad básica con la que operan, siendo esto plasmado por medio de un vocabulario específico que informa las descripciones e historias la constitución de la función del agente. Por ello, podemos decir que

la cultura ocupacional es la que da forma a las prácticas cotidianas e influye en la relación que establecen con los internos, en el modo en que reaccionan ante los cambios institucionales y sociales (Claus, 2012). Y a su vez, esta cultura posee un carácter informal, a pesar del carácter formal de las regulaciones dentro del entorno laboral, dado que "... no están ni claramente recortadas ni bien articuladas... sino encastradas en prácticas específicas y matizadas de acuerdo a las situaciones concretas y a los procesos interaccionales de cada encuentro..." (Crawley, 2004, p84).

Según Crawley (2004), el proceso por el cual los aspirantes se convierten en oficiales penitenciarios se trata de un aprendizaje que se desarrolla entre las instancias formales como el entrenamiento e informales tales como los primeros momentos en el trabajo, en donde este último presenta un rol determinante en la socialización de los "novatos" en la cultura ocupacional penitenciaria. También considera este aprendizaje como un proceso de aculturación desde que inician su trabajo en las penitenciarías, donde se sumergen en las realidades de la vida cotidiana, el trabajo y las reglas. Esto mismo, según la autora, supone para la mayoría un shock cultural, que es el resultado de la diferenciación entre las ideas o imágenes que tienen los agentes antes del ingreso como también las que son inculcadas en el entrenamiento y la realidad del desarrollo de sus tareas cotidianas. Al mismo tiempo, menciona la falta de preparación para las demandas emocionales y domésticas del trabajo, que implican la necesidad de aprender sobre la administración de impresiones y emociones, principalmente en su trato con los internos.

Otro tema relacionado a la cultura ocupacional, es el desarrollado por Scott (2008) quien da cuenta de la moralidad ocupacional que caracteriza a los agentes teniendo en cuenta la práctica de reconocer o negar el sufrimiento que padecen los internos. Este reconocimiento implica tener conciencia de la realidad del dolor de los demás y lo que implica poseer ese conocimiento, que puede llevar al agente a actuar para mitigarlo. Esto supone "...conocer la verdad acerca de la extensión y formas de los sufrimientos del encarcelamiento y hacer algo al respecto..." (Scott, 2008, p 168).

Trabajo

“El trabajo remite a la capacidad del hombre de transformar la naturaleza y está asociado al alcance de objetivos. La globalización, el proceso de reestructuración productiva, la competitividad, los cambios en los contratos de empleo, entre otros fenómenos, se han reflejado en la categoría trabajo” (Da Rosa *et al*, 2011, p. 176).

Según Ruiz-Quintanilla & Claes (2000), como se citó en Da rosa *et al* (2011):

(...) el significado del trabajo incluye valores, creencias, actitudes y expectativas, que las personas de la sociedad contemporánea han desarrollado en relación con el trabajo. Los significados son un componente de la realidad social, con implicaciones tanto en las acciones individuales como en los procesos grupales y en la sociedad. (...) Los valores asociados a los resultados se refieren a las razones para trabajar, tales como estatus y prestigio, satisfacción, contactos sociales. La importancia de las metas de trabajo está relacionada a estudios sobre satisfacciones, valores e incentivos. (...) dos dimensiones relacionadas con las metas individuales: aquellas relativas a aspectos económicos, instrumentales y extrínsecos (pago y seguridad en el empleo, por ejemplo) y las referidas a aspectos intrínsecos o expresivos, como autonomía y uso de habilidades (p.179).

La actividad laboral es el medio de subsistencia fundamental para las personas, contribuye a formar la identidad, la realización personal y permite que haya ingresos a nivel económico dentro de los hogares. De la misma manera que esto trae consigo varios beneficios, a su vez puede generar inconvenientes a la hora de realizarlo, dado por distintos factores como las condiciones laborales que brinda cada empresa.

Siguiendo esto último mencionado, son factores que se pueden analizar desde la psicopatología del trabajo, la cual como menciona Dejourns (1998) es la que “estudia la relación psíquica del trabajo (...), es decir, conocer las consecuencias del trabajo sobre la salud mental de los trabajadores, ya sea que son nefastas o patógenas, como favorables o estructurantes” (p.151). Para esto, debemos tener en cuenta tres puntos importantes; el primero es si las condiciones de trabajo están relacionadas con la salud de los trabajadores, en cuestiones del funcionamiento psíquico; lo segundo es tener en cuenta que a veces la

organización del trabajo trae consigo consecuencias para ese funcionamiento psíquico, llevándolo a un desequilibrio, en este caso denominado como sufrimiento; y lo tercero es que el trabajo puede ser tanto patógeno como fuente de placer. Visto desde el placer, se lo puede tomar desde el proceso denominado sublimación, siendo que “consiste en tomar el campo social, y en particular el trabajo, como un teatro en donde uno puede volver a actuar, donde se ponen en escena nuevamente sus deseos (o las mociones pulsionales) que no pudieron encontrar en la sexualidad las condiciones propicias para su satisfacción” (Dejours, 1998, p.154). Cuando este proceso se da apropiadamente en el trabajo, contribuye al equilibrio psíquico y la salud mental del trabajador, pero cuando esto se ve obstaculizado, se puede hablar de una labor potencialmente patógena.

Condiciones organizacionales

Según Giraudó (2003), son las condiciones laborales las que influyen en la vida de los trabajadores, en su salud y en la calidad del resultado de la producción. Es necesario conocer el trabajo para luego poder transformarlo y desarrollarlo. Además, el estudio de los diferentes factores de las condiciones y medio ambiente de trabajo permite evitar las consecuencias negativas que pueden provocar en la salud de los trabajadores y sobre la economía de las empresas como así permite lograr una buena organización del trabajo y gestión de los recursos humanos tendientes a promover el bienestar y la satisfacción de las necesidades de desarrollo, participación y comunicación de los trabajadores.

Dentro de las empresas lo más importante son las personas, debido a su desempeño, creatividad, talento, empeño las que posibilitan la producción de bienes y servicios, por lo que permitirán la estabilidad, la competitividad y diferenciación de una empresa, menciona Giraudó (2003). Se considera que las patologías emergen en los trabajadores por los factores ambientales y las condiciones laborales deterioradas, lo que hace que el empleo se vuelva inestable, inseguro e incierto; esto afecta a la vida personal, familiar, social y política de manera negativa, a la vez que la calidad del producto se pierde de manera rápida.

Factores psicosociales, factores de riesgo psicosocial y riesgo psicosocial

La importancia y el reconocimiento de aspectos organizacionales y psicosociales con respecto a la salud laboral es algo relativamente nuevo de aplicar. Los cambios organizacionales que se vieron en los últimos años y los procesos de globalización actual tienen como consecuencia que la exposición a los riesgos psicosociales sea más frecuente y se dé más intensamente, por lo cual es clave la identificación, evaluación y control de estos mismos. Formalmente, desde 1970 comenzó la preocupación de los factores psicosociales y su relación con la salud laboral, por lo cual luego de mucho estudio, hoy podemos reconocer tres formas de referirnos a esto: factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales (Jiménez y León, 2010).

Actualmente es común hablar de estos 3 términos mencionados como si fuesen 1 mismo, pero la realidad es que si bien se relacionan son diferentes por lo que es relativo presentar una conceptualización clara de cada uno.

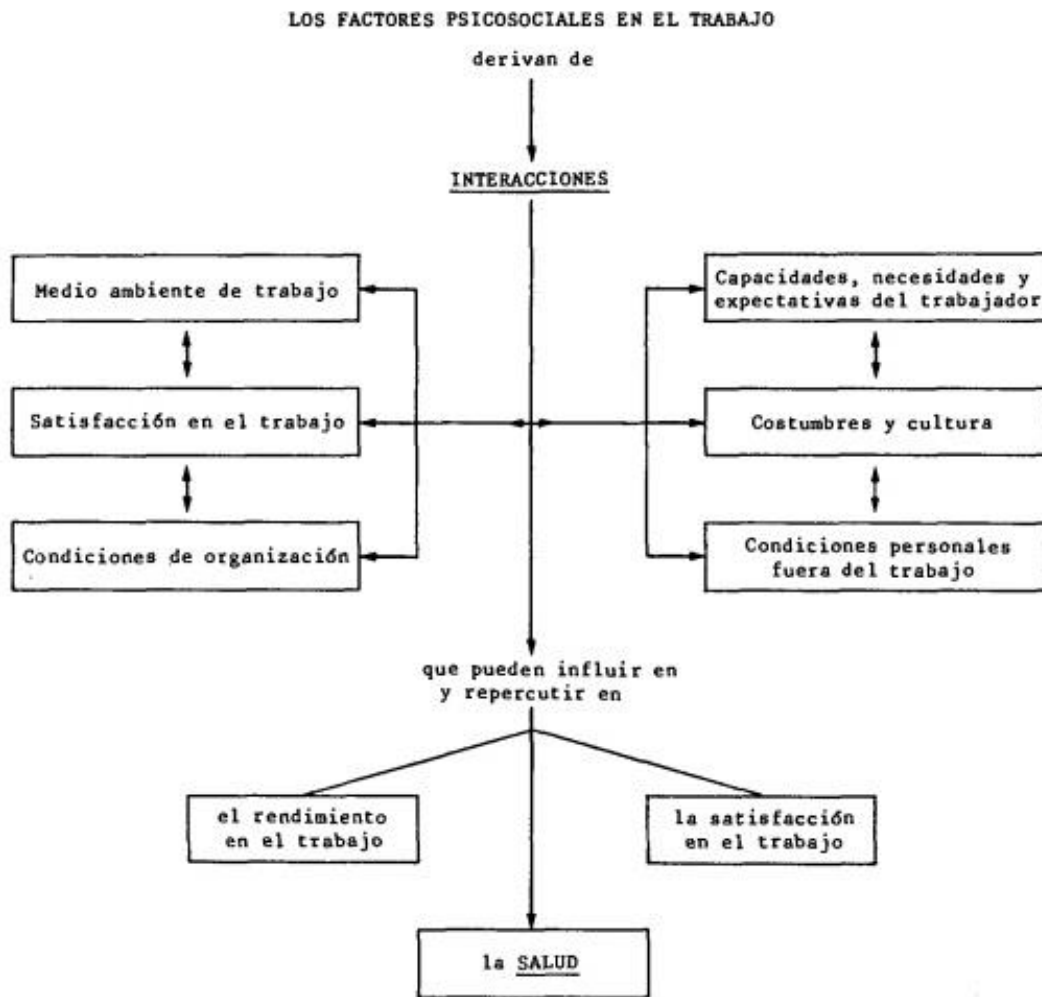
Históricamente en la década de 1970 se comienza a tomar relevancia y a tener en cuenta los efectos de los factores psicosociales, y luego en la década de 1980 es cuando realizan las primeras obras oficiales y las primeras conceptuales vinculadas a los efectos de la organización sobre el trabajo y la salud (OIT, 1984; Kalimo *et al*, 1988, en Jiménez y León, 2010). Por lo tanto, tal como menciona la Enciclopedia de la seguridad y salud en el trabajo (OIT,1998, en Jiménez y León, 2010), “a partir de estos momentos la organización en el trabajo y los factores organizacionales se convierten en expresiones intercambiables para referirse a los factores psicosociales y sus efectos sobre la salud” (p.6).

Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. (...) Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (OIT, 1984, p. 3, en Jiménez y León, 2010, p.5).

Esta definición se refleja en un diagrama (Tabla 1) presentado por la OIT (1984, p.4), en el cual existe un conjunto de factores humanos del medio ambiente de trabajo que están en continua interacción dinámica.

Tabla 1

Figura 1. Los factores psicosociales en el trabajo



El medio ambiente de trabajo, las tareas y los factores de organización son representativos de las condiciones de trabajo que nos ocupan. Las reacciones de los trabajadores dependen de sus habilidades, necesidades, expectativas, cultura y de su vida privada. Estos factores humanos pueden cambiar con el tiempo, para adaptarse entre otras causas. La interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos del trabajador pueden

conducir a perturbaciones emocionales, problemas del comportamiento y cambios bioquímicos y neurohormonales que presentan riesgos adicionales de enfermedades mentales y físicas. Pueden también preverse efectos nocivos para la satisfacción y el rendimiento en el trabajo. Una correspondencia óptima, por una parte, entre las capacidades y las limitaciones del individuo y, por otra parte, las exigencias del trabajo y del medio ambiente, podría crear una situación psicosocial en el trabajo que tendría una influencia positiva sobre la salud, entre otras cosas (OIT, 1984, p.4).

La definición de la OIT permite ver la importancia tanto del trabajo real y concreto como a sus necesidades de hecho. A su vez menciona que la consecuencia del descuido de estos factores recae tanto en la salud de los trabajadores como en la empresa misma.

Otro trabajo importante relacionado al tema es la obra “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”, realizado por la OMS en conjunto con Kalimo *et al* (1988). En el mismo se expone que estos factores surgen de la percepción y experiencia de los trabajadores e influenciado por distintos factores que influyen a estos mismos. Al mismo tiempo, se plantea el doble efecto que pueden tener estos factores, es decir positivo y negativo.

Por otro lado, desde una perspectiva de modelos de indicadores, Roozeboom *et al* (2008), citado en Moreno Jiménez y Báez León (2010), proponen una serie de indicadores con respecto a los factores:

Factores organizacionales:

-Política y filosofía de la organización: relación trabajo y familia/ Gestión de los recursos humanos/ Política de seguridad y salud/ Responsabilidad social y corporativa/ Estrategia empresarial.

-Cultura de la organización: Política de relaciones laborales/ Información organizacional/ Comunicación organizacional/ Justicia organizacional/ Supervisión-Liderazgo.

-Relaciones industriales: Clima laboral/ Representación sindical/ Convenios colectivos.

Factores laborales:

- Condiciones de empleo: Tipo de contrato/ Salario/ Diseño de carreras.
- Diseño del puesto: Rotación de puestos/ Trabajo grupal.
- Calidad en el trabajo: Uso de habilidades personales/ Demandas laborales/ Autonomía y capacidad de control/ Seguridad física en el trabajo/ Apoyo social/ Horas de trabajo/ Teletrabajo. (p. 6-7)

Cuando las condiciones psicosociales de trabajo son adecuadas, traen consigo beneficios tales como facilitación del trabajo, desarrollo de competencias personales/laborales, niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación, en donde los empleados adquieren así mayor experiencia y competencia profesional. Las formas acertadas en cuanto a las condiciones psicosociales de las empresas impactan positivamente en la salud de los empleados generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional (Moreno Jiménez y Báez León, 2010).

Resumidamente, se puede decir que los factores psicosociales son condiciones que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Por ejemplo, la cultura organizacional, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar óptimas o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud psicofísica de los trabajadores (Moreno Jiménez y Báez León, 2010).

Según Moreno Jiménez (2011) cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, provocando respuestas de inadaptación, de tensión o respuestas psicofisiológicas de estrés, se los llama factores psicosociales de riesgo. Es decir, son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. Estos mismos son predictivos, por lo tanto, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador y cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral. Es decir:

(...) son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica. Son factores de estrés que pueden alterar y

desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. Son innumerables y pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo: falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol y otros muchos (Moreno Jiménez, 2011, párrafo 18).

Tal como hay numerosos factores psicosociales, los factores psicosociales de riesgo también son amplios. Siguiendo esto, se toma en cuenta la categorización de Cox y Griffiths (1996), citado en Moreno Jiménez y Báez León (2010):

- Contenido del trabajo: falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.
- Sobrecarga y ritmo: exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
- Horarios: cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para interacción.
- Control: baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo y otros factores laborales.
- Ambiente y equipos: malas condiciones de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
- Cultura organizacional y funciones: mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.
- Relaciones interpersonales: aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
- Rol en la organización: ambigüedad del rol, conflicto de rol, responsabilidad sobre personas.
- Desarrollo de carreras: incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual

- Relación trabajo-familia: demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar,
- Seguridad contractual: trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración. (p.9)

Según Cox y Griffiths (1996), citado en Moreno Jiménez y Báez León (2010), los factores psicosociales de riesgo o de estrés pueden afectar tanto la salud psicológica como la física mediante los mecanismos psicofisiológicos del estrés. Por ello, está determinado que el estrés relacionado con el trabajo sería el agente psicofisiológico mediador entre los problemas laborales/organizacionales y los problemas de salud biopsicosocial.

A su vez, según mencionan Moreno Jiménez y Báez León (2010), los factores psicosociales de riesgo tienen características particulares y son ellas quienes dificultan la prevención, evaluación y control de las consecuencias. Dichas características son:

1. Se extienden en el espacio y tiempo: en general los riesgos suelen estar delimitados espacial y temporalmente, pero en este caso no están ubicados en un lugar en concreto ni en un momento particular dado que tiene que ver con características globales de la empresa u organización.
2. Dificultad de objetivación: se basan en percepciones y experiencias, en especial la experiencia colectiva.
3. Afectan a los otros riesgos: se toma a las personas como un sistema biopsicosocial, por lo cual, por lo cual se puede decir que se logra un efecto cadena en donde el aumento de los FPSR, puede generar comportamientos desadaptativos provocando accidentes y vulnerabilidad.
4. Escasa cobertura legal: la mayoría de los riesgos relacionados a seguridad e higiene tiene una legislación que determina aquello que está admitido y rechazado, pero no así con los factores psicosociales, dado que se ha abordado de manera general, no siendo efectivo para las empresas ni sus trabajadores.
5. Están moderados por otros factores: dependen de la subjetividad de cada persona, atravesada por su propia experiencia.

6. Dificultad de intervención: no hay soluciones enlatadas que se puedan aplicar sencillamente en las problemáticas, dado que se trabaja con sujetos y la subjetividad y motivación de cada uno de ellos, comprendiendo esto plazos indeterminables a simple vista.

“Históricamente, el predominio del sector productivo primario y secundario, la alarma ante las consecuencias inmediatas de los riesgos físicos, enfermedades y accidentes, ha llevado a insistir en los riesgos inmediatos de una parte importante de la población trabajadora” (Moreno Jiménez y Báez León, 2010, p. 16). Según estos mismos autores, en la actualidad hubo un desplazamiento hacia el sector terciario laboral que cambió el perfil de riesgos aumentando los mismos de origen organizacional y psicosocial, donde los datos arrojan que son riesgos reales, inmediatos, a medio y largo plazo para la salud de los trabajadores, y como tales, deben tener el mismo tratamiento de los otros riesgos laborales.

La relación probabilidad/daño de los factores psicosociales de riesgo es igual que las que pueden tener el resto de riesgos laborales, es decir, es función de la doble gradación del valor de la probabilidad y de la gravedad de sus consecuencias, lo que hace que el riesgo psicosocial pueda ir de trivial a grave e intolerable (Moreno Jiménez y Báez León, 2010, p. 17).

Según Moreno Jiménez y Báez León (2010), los riesgos psicosociales laborales son situaciones con gran probabilidad de afectar de manera grave la salud de los trabajadores, sea de forma física, social o mental. A esto le suman que, si bien dañan de manera importante, en cada trabajador el efecto puede ser diferente; además de no ser autónomos, sino que tienen antecedentes en los factores psicosociales de riesgo.

Estos mismo tiene algunas características particulares según Moreno Jiménez y Báez León (2010):

- Afectan a los derechos fundamentales del trabajador: (...) refieren (...) a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa. (p. 19)
- Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador: (...) actúan sobre la salud a través de los mecanismos de la respuesta de estrés. (p. 20)

-Afectan a la salud mental: (...) los riesgos psicosociales tienen repercusiones en la salud física de los trabajadores, pero tienen especialmente repercusiones notables en la salud mental de los trabajadores. (...) afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental. (...) la ansiedad, la depresión, además de otros indicadores de mala salud mental están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales. (p. 21)

-Tienen formas de cobertura legal: la importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema. (p. 21)

El impacto de los factores de riesgo es provocado por el proceso de trabajo, esencialmente las características de la organización y el contenido del trabajo, pero puede ser agravado por problemas de salud que ya padecen los trabajadores y han sido heredados genéticamente o son generados como resultado (secuelas) del trabajo en el pasado. Por otra parte, el efecto sobre quienes reciben el impacto de estos factores de riesgo será diferente en función de la posición en la estratificación social, educación y formación profesional, del género y edad, características de personalidad y capacidades de resistencia y adaptación al estrés (Neffa, 2015, p. 292)

Teniendo en cuenta los aportes de Neffa (2015) y Moreno Jiménez y Báez León (2010), se puede realizar una lista consensuada de algunas consecuencias en la salud y calidad de vida de los trabajadores.

A nivel individual:

Estrés

Es el principal riesgo psicosocial y más global dado que actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. La misma es un estado de agotamiento del organismo que dificulta las respuestas funcionales y adaptativas, produciendo un deterioro global en el rendimiento del trabajador y consecuentemente en la productividad de la organización (Jiménez Moreno y Báez León, 2010).

Según Shirom (2003), citada en Jiménez Moreno y Báez León (2010), existen 2 tipos de estrés laboral. El primero se da cuando el trabajador no cuenta con los recursos suficientes para afrontar la demanda laboral, produciendo un efecto de desajuste y el segundo cuando el mismo se ve expuesto a situaciones decisivas, produciendo un efecto de descompensación.

El mundo laboral implica esfuerzos para lograr metas y afrontar todas las dificultades que las mismas involucran, que pueden ser físicas, organizacionales, grupales e interpersonales. Por lo tanto, la respuesta a ella puede significar algún tipo de estrés y deterioro tanto en la salud general, los procesos adaptativos y la eficacia productiva del trabajador. Aunque más allá de eso, hay que tener en cuenta que la respuesta ante la fuente de estrés es personal, diferente en cada uno de los trabajadores, tanto en las modalidades como en la intensidad (Moreno Jiménez y Báez León, 2010).

En resumen, el estrés es un riesgo psicosocial de tipo general, producto y resultado de los factores psicosociales de estrés presentes en la organización, que de forma acumulativa actúan sobre el trabajador provocando alteraciones en su salud, tanto a nivel individual como a nivel organizacional. Como riesgo psicosocial supone un estado de deterioro del funcionamiento que tiene un alto riesgo de generar consecuencias importantes para la salud física y mental. (Moreno Jiménez y Báez León, 2010, p. 26)

Burnout

“El burnout se da como resultado del estrés crónico y laboral, terminando en un estado de agotamiento emocional y una fatiga desmotivante afectando sus tareas laborales” (Moreno Jiménez y Báez León, 2010, p.42). Se considera un estrés crónico prolongado, resultante de la fatiga y agotamiento emocional que conlleva la despersonalización, deshumanización, distanciamiento y pérdida del sentimiento de realización personal (Neffa, 2015).

Una diferencia clave es que mientras “el estrés es el resultado de una sobrecarga cualitativa y cuantitativa, el burnout aparece sólo cuando previamente han estado motivados por el mismo tipo de trabajo que posteriormente no soportan y rechazan” (Pines, 1993, citado en Moreno Jiménez y Báez León, 2010). Por lo tanto, se plantea como un desgaste

profesional que se da a través de mantener una actividad laboral que es desgastante y progresivamente se hace peor, lo cual genera que el sujeto afronte la adversidad con mecanismos de distanciamiento al no poder recuperarse de los mismos. Está determinado según la tarea que ejerce como también de la falta de condiciones organizacionales que no brindan suficiente protección y apoyo, por lo cual no implicaría que es una consecuencia de la vulnerabilidad del sujeto, sino de la falta de recursos para su afrontamiento (Moreno Jiménez y Báez León, 2010).

Violencia

Es el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia. Sus consecuencias son amplias y repercute en la salud del trabajador en aspectos físicos y mentales (Moreno Jiménez y Báez León, 2010).

Según OIT (2003), citada en Neffa (2015), puede definirse como:

una forma de comportamiento establecido en las relaciones entre dos o más personas, caracterizada por la agresividad con la cual se insulta, amenaza, ataca, degrada, perjudica o hiere a una persona en el marco de su trabajo, (...), y con efectos nocivos para su salud (p. 335).

Abeytunga *et al* (1998), citado en Neffa (2015), mencionan algunos de estos comportamientos:

Homicidio, atraco, lesiones, palizas, agresiones físicas, patadas, mordiscos, puñetazos, esputos, arañazos, pinchazos, pellizcos y actos análogos, intimidación, amenazas, ostracismo, mensajes ofensivos, actitudes agresivas, gestos de rudeza en el uso del equipo y las herramientas del trabajo que provocan daños a terceros, comportamiento hostil, lenguaje soez, insultos, gritos, apodosos descalificativos, indirectas y un silencio despreciativo (p. 335).

Mobbing o acoso laboral

Según Neffa (2015) consiste en herir y hostigar de modo verbal o físico y de manera persistente, a un trabajador en posición de debilidad, por parte de los miembros de la

empresa u organización o por parte de un superior con poder sobre un trabajador, presionando e infundiendo miedo, con independencia de la edad o del tipo de conductas específicas (p. 297).

A su vez, Leymann (1990), citado en Neffa (2015), define al acoso laboral o mobbing como:

comportamientos o comunicaciones hostiles e inmorales con violencia psicológica extrema, que son dirigidas de forma sistemática y recurrente por uno o varios individuos hacia principalmente una sola persona, con la finalidad de destruir sus redes de comunicación, su reputación, perturbar el ejercicio de su trabajo y lograr finalmente que abandone el lugar de trabajo. En sus orígenes, esta situación debía producirse con una frecuencia al menos semanal y una duración mínima de seis meses. Las conductas de mobbing son frecuentes, sistemáticas, repetidas y prolongadas en el tiempo. Y debido a esta alta frecuencia y larga duración de las conductas hostiles, las repercusiones de este maltrato se traducen en impotencia e indefensión y en sufrimiento biopsicosocial (p. 298).

Acoso sexual

Es planteado como una forma de violencia laboral y es un tipo de conducta que atenta contra los derechos del sujeto, violando su intimidad. Son conductas sexuales que se dan en el entorno laboral o derivado de relaciones de la misma, en donde el victimario entiende o debería entender, que es ofensivo y no deseado por la víctima, lo cual conlleva la afectación en el desarrollo laboral de esta última y creando así un ambiente laboral conflictivo y hostil (Moreno Jiménez y Báez León, 2010).

“Es cualquier tipo de acercamiento o presión de naturaleza sexual tanto física como verbal, no deseada por quien la sufre, que surge de la relación de empleo y que da por resultado un ambiente de trabajo hostil, un impedimento para hacer las tareas y un condicionamiento de las oportunidades de ocupación de la persona perseguida” (Neffa, 2015, p. 341). Según este mismo autor, las modalidades implican chistes, piropos, manoseo, insinuaciones, violencia sexual, miradas y gestos con proposiciones obscenas.

Consumo adictivo de drogas y alcohol

El alcoholismo y la drogadicción afecta a las organizaciones, dado que conlleva ausentismo, accidentes y enfermedades profesionales, afectando directamente a la producción por los altos costos que se deben asumir, la reducción de la productividad y la pérdida de competitividad, pero principalmente afecta al trabajador involucrado, dado que esto trae consigo no solo problemas de salud o accidentes, sino también afectación en su ámbito familiar, dado que podría implicar otras consecuencias como sanciones o incluso el despido con causa. (Neffa, 2015).

Entre los factores que explican la elevada incidencia del consumo de drogas entre la población trabajadora se destacan el ambiente laboral, la organización de los procesos productivos, la insatisfacción y el estrés, que pueden actuar como desencadenantes del consumo (jornadas laborales demasiado prolongadas, trabajo por turnos rotativos, en condiciones climatológicas adversas, inestabilidad en el empleo, conflictividad laboral y mayor disponibilidad económica) (Neffa, 2015, p. 352).

Adicción al trabajo

Oates (1971), como se citó en Neffa (2015), lo define como “una necesidad excesiva e incontrolable de trabajar” (p. 344), en donde hay una imposibilidad de relajación después del horario laboral establecido y una constante necesidad de perfección en las tareas a realizar, que se da muchas veces cuando por la necesidad de control no delegan las tareas o por no saber trabajar en equipo.

Según Scott *et al* (1997), citado en Neffa (2015), el adicto al trabajo es aquel trabajador que dedica una gran parte del tiempo a las actividades laborales con consecuencias negativas a nivel familiar, social y de ocio, que piensa constantemente en el trabajo cuando no se está trabajando, que trabaja más allá de lo que razonablemente se espera (p.347).

Algunas de las características que tienen en común las personas afectadas por la adicción al trabajo tienen que ver con el perfeccionismo, la dificultad de trabajar en equipo, una alta exigencia para consigo mismo y los demás, deshumanización en posiciones de poder, lo cual consecuentemente afecta la relación con los demás empleados; pero además al estar tan centrados en su labor, descuidan sus relaciones de

amistad y familiares, dejando de lado eventos importantes o situaciones personales críticas. A su vez, implica un riesgo para las personas que trabajan con esa persona, principalmente los subordinados, dado que sus exigencias y directrices minuciosas son difíciles de impedir por parte de ellos por el miedo al despido o sanciones (Neffa, 2015).

Método

El presente Trabajo Final Integrador tuvo como objetivo analizar el impacto de los factores de riesgo psicosociales en la actividad laboral de los agentes penitenciarios en Argentina. Para llevar adelante la investigación, se trabajó con un diseño teórico, de revisión bibliográfica.

Se utilizaron fuentes de acceso a la información primarias, secundarias y terciarias. La información recogida de fuentes primarias se obtuvo de libros, investigaciones y tesis inéditas, documentos oficiales publicados de organismos gubernamentales, trabajos originales y publicados; de las fuentes secundarias se tuvieron en cuenta las bases de datos como: Scielo, Dialnet, Redalyc, y otras bases disponibles en Google Académico; como fuentes terciarias se recurrió al material de cátedra de psicología laboral (UFLO).

En atención a los criterios de inclusión, se seleccionaron artículos en español de los últimos 5 años, entre el 2019 y 2024. Se consideraron artículos con una antigüedad mayor a 5 años debido a la escasez de investigación relacionada a los agentes penitenciarios y a su vez, tomando de forma desglosada el tema de investigación, siendo que en Argentina es un tema poco estudiado.

Las palabras claves de búsqueda fueron: servicio penitenciario. SPF, agentes penitenciarios, burnout, leyes del servicio penitenciario, condiciones organizacionales, desempeño laboral, factores de riesgo, factores de riesgo psicosocial y estrés; y en inglés: prison service, Federal Penitentiary Service, prison guards, burnout, penitentiary law, organizational conditions, work performance, risk factors, psychosocial risk factors and stress.

Una vez finalizada la búsqueda de información se ficharon y se clasificaron los artículos relevantes, considerando los criterios mencionados. La organización de la literatura para su análisis fue, inicialmente ordenarla de acuerdo a la temática, yendo desde lo más general hasta lo más específico, por ejemplo, comenzando con la definición del servicio penitenciario y finalizando con los distintos riesgos psicosociales. Luego se relacionaron y sistematizaron los resultados de las investigaciones considerando los objetivos del presente TFI.

Síntesis y conclusiones

Desde el rol del agente penitenciario se encuentra que el mismo debe responder a una necesidad de la institución y la sociedad; garantizando la protección de los ciudadanos, como también desde una función resocializadora, donde deben inculcar valores y enseñarles costumbres a los reclusos. Siguiendo esta línea, Csik (2019) concluye que los agentes realizan un doble servicio, a la comunidad y a los mismos internos, donde se posicionan como mediadores entre el encierro y la libertad, lo cual se puede observar en los comentarios de algunos de los entrevistados, donde mencionan que ellos mismos se consideran el todo para los internos dado que “son quienes escuchan, miran, sostienen la vida en medio del encierro y la soledad” (p. 59).

Tomando en consideración a Claus (2012) que menciona que la cultura ocupacional es la que da forma a las prácticas cotidianas e influye en la relación que establecen con los internos, la forma en la forma de reacción ante cambios y en su experiencia de encierro en general. Se observa desde la investigación de Sepulveda (2019) que ya en la escuela penitenciaria les inculcan pautas estrictas de higiene, orden, trato, vestimenta y comportamiento, manteniendo ritos y formas protocolares como habilidades de saludo, desfiles y presentación. Estas formas son las que evalúan durante toda la escuela y son decisivas en cuanto a la continuación de la carrera, lo cual dio como resultado la deserción de muchas personas por la imposibilidad de seguir las estrictas reglas que implican un comportamiento impecable tanto dentro y fuera de la escuela (40% de deserción con respecto a los ingresos).

Siguiendo la cultura institucional, se encuentra en el trabajo de Csik (2019), que los novatos llegan de su formación en la academia con ciertas cualidades disciplinarias como el respeto por las jerarquías, un comportamiento rígido y correcto y la camaradería; pero también ingresan con un discurso igualitario en cuanto al trato con los internos que implica un pensamiento opuesto y no muchas veces comprendido; lo que conlleva a una distancia “nosotros-ellos” implícita pero presente, como un mecanismo de defensa. Algunos de los entrevistados inclusive mencionaron que “hay que ponerse en papel de malo para no dejarse llevar por el interno” (p. 50).

Gasparin (2017) menciona que hay 3 tipos de actividades: “el trabajo al interior del penal que refiere a labores cotidianas con las internas, el trabajo de la guardia que implica la vigilancia de los accesos externos al penal y el trabajo administrativo” (p. 21-22). Existe una diferenciación entre las cárceles de hombres y mujeres, dado que en la primera las mujeres no pueden ser encargadas del pabellón ni ser parte del personal que trabaja al interior, siendo que se requiere el uso de fuerza física, por lo cual están excluidas al trabajo netamente administrativo; pero que si bien en las cárceles de mujeres no debe haber hombres al interior, siguen requiriendo de ellos para los momentos de conflictos donde deben usar la fuerza dado que hay una imagen de debilidad con respecto a las mujeres penitenciarias. Más allá de esto, según las entrevistadas, se atribuyen un conocimiento superior en comparación a sus pares masculinos, dado que identifican las singularidades de las internas, las dinámicas de la cárcel y cómo negociar con ellas para evitar los conflictos físicos. Es un puesto que las posiciona como intermediarias de cualquier necesidad de las internas, donde ocurren reclamos inabordables y la decisión de responder ante la demanda recae sobre las agentes. En ocasiones, ellas inclusive manifiestan que no solo deben cuidar y controlar a las detenidas, sino que también realizan trabajo de psicólogas por el acompañamiento emocional que ejercen.

Dada la importancia de la influencia de las condiciones organizacionales tanto en la vida laboral como personal de los agentes penitenciarios, se obtuvo desde Sepulveda (2019) que poseen un sistema verticalista que los rige, implicando una estructura jerárquica con un régimen disciplinario estricto, con ritos y doctrina propia. Una de las características de este tipo de trabajo, es el horario extendido al que están expuestos los agentes, el cual implica 12 horas de trabajo rotativo, con un franco de 36 horas, 1 mes de guardias de día y al próximo mes de noche. En cuanto a la dinámica organizacional, Csik (2019) indica que todas las tareas están cuidadosamente planificadas y designadas, implicando a su vez, que la tarea de los suboficiales implica una rutina diaria que escapa la creatividad y tiene un marco poco cambiante; a diferencia de los oficiales, quienes, a pesar de tener lineamientos, tienen un mayor poder de flexibilidad y decisión. La tan meticulosa planificación brinda inconscientemente, un espacio que los organiza tanto comportamental como psicológicamente, en donde se les inculca qué deben hacer y cómo se deben sentir.

Siguiendo con Csik (2019), 40% de los agentes manifestaron que las condiciones físicas del puesto de trabajo son incómodas y el 50% de los mismos mantiene una satisfacción media por trabajar en la institución; para el 60% no siempre se fomenta el trabajo en equipo, un 40% menciona una comunicación regular y un 20% una mala comunicación; manifiesta el 60% que no siempre obtienen el apoyo del superior pero a pesar de todo eso, el 70% expresa que se les reconoce y valoran su labor, por lo cual se podría decir, a nivel general, que hay una valoración positiva con respecto a la institución.

Esto último contradice a la investigación realizada por Potywka (2016), en la cual, de 39 agentes, 24 de ellos presentaban discordancia diagnóstica, que a su vez coincidía que mientras mayor discordancia, mayores los conflictos socioambientales que enfrentan estas personas. Entre ellos se encuentran los cambios de unidad, la relación con compañeros y jefes, el contacto con los internos y sus familiares, incompatibilidad funcional, problemas en la rotación de turnos o de tipo edilicio, cuestiones que se vienen repitiendo en las distintas investigaciones hasta ahora mencionadas. Al encontrar que no hay cambios, tampoco toman sus quejas y las vías administrativo-legal se encuentran colapsadas, recurren a licencias para poder distanciarse y abordar su problemática así desde la vía médica.

Lo anteriormente mencionado corresponde a los factores psicosociales de riesgo, que según la investigación de Molina *et al* (sif), los mismos tienen que ver con la excesiva carga de trabajo y tareas monótonas, las cuales elevan los niveles de cortisol produciendo ansiedad, irritabilidad, disminuyendo la capacidad de resolver problemas, sensación de vacío y rechazo. Al igual que el miedo a perder el puesto que se combina con inadecuada remuneración, en donde el 73.3% de los entrevistados mencionan que no les pagan bien, el 43% mencionó tener otro trabajo y el 45% tener miedo al traslado. Por otro lado, el nivel elevado de responsabilidad y la exposición a tareas insalubres o peligrosas para la integridad física, que nuevamente aumentan el cortisol y por lo cual el 33.3% mencionó sentirse en un continuo estado de alerta; la falta de apoyo por parte de subordinados, superiores y mismos compañeros, lo cual deriva en sentimientos de frustración, impotencia y desprecio, sumado al acoso que pueden recibir por parte de los mismos en forma de burlas, insultos y amenazas. Ejemplo de esto es el relato de una de las agentes en la investigación de Gasparin (2017), en donde menciona que al tratar con internas mujeres que son madres se ven limitadas en las

formas de sancionar, siendo que se les brinda pocas herramientas para resolver los conflictos de forma no violenta y sumado a esto la mayor responsabilidad que tienen al haber niños presentes, lo cual conlleva a un menor control de la unidad en general, sintiéndose así desautorizadas y que pierden el respeto de las detenidas. Volviendo a Molina *et al* (sif), la utilización inadecuada de poder por parte de los superiores, la falta de reconocimiento ya sea desde la felicitación hasta la gratificación económica y en donde la promoción laboral es prácticamente nula. Por último, las condiciones ambientales del trabajo, dado que la mayoría de las unidades son sumamente antiguas, tienen poco mantenimiento y presentan un claro deterioro; como también la sobrepoblación y la tensión ambiental, en donde el 63.3% dice no estar conformes con la estructura edilicia. Por todos estos factores, es que encuentran Molina y sus colaboradores, que empiezan las dificultades para cumplir con las obligaciones laborales, recurriendo a la des-responsabilidad y a ayuda médica como forma de “escapatoria”, en donde la repercusión no es solo laboral, sino que trae consecuencias en el núcleo familiar, desencadenando comportamientos no deseados, como por ejemplo los cambios de humor, la baja tolerancia hacia los hijos, el miedo a los timbres, etc.

Estos mismos factores de riesgo se pueden encontrar en la investigación de Estrella Lidioma (2022) en donde menciona extensas jornadas laborales de 24 hs de trabajo con descansos de 48 hs, una variedad de problemáticas propias de un centro carcelario. En el mismo también se presentan relaciones conflictivas entre los agentes, sus compañeros y superiores, generando así un mal clima laboral, falta de apoyo social, baja motivación, inadecuada compensación salarial/emocional, lo cual lleva a desgastes que se pueden relacionar con el desarrollo de distintas patologías. Dichos factores se encuentran de igual forma en la investigación de Gómez y Rodríguez (2011), en donde le suman un alto nivel de preocupación por la responsabilidad que conlleva su trabajo, la cual tiene repercusiones a nivel físico como dolor en los músculos, cuadros de estrés, problemas gastrointestinales y músculo esquelético bajo. La organización y la gestión empresarial obtuvieron puntuaciones bajas dado el poco reconocimiento de logros, oportunidad de participación en decisiones, desarrollo de talento humano y la aplicación de sanciones injustas, lo cual refleja condiciones de riesgo. Otro factor que se repite, es el trabajo por turnos y/o nocturno, en donde su vida social, familiar y su salud se ven afectadas por la misma dado los cambios en el sueño y la

mala alimentación que lleva consigo. Al afectar áreas de su vida familiar, encuentran que es muy difícil poder desahogarse y hablar sobre problemas personales con sus compañeros, presentada por la desigualdad de trato que tienen los superiores, lo que genera represión de los sentimientos generando un ambiente hostil e incómodo.

Todos los factores antes mencionados que implican las condiciones organizacionales, las interacciones agente-internos, entorno laboral y su entorno social; ponen al personal penitenciario en riesgo de desgaste psicosocial, el cual puede llevar al mismo a desarrollar distintas patologías psicológicas y físicas.

La principal, es el síndrome de Burnout (SBO), el cual según Cabrera *et al* (2018) es una respuesta al estrés laboral crónico. Según su investigación, en donde analiza las dimensiones de agotamiento emocional, realización personal y despersonalización, encontró que los agentes con más de 10 años de servicio se encuentran abrumados y exhaustos emocionalmente, lo cual se asoció a niveles altos de estrés y bajos niveles de apoyo social, lo que significa que no cuentan con la asistencia que necesitan.

A su vez, se encontró que los hombres presentan puntuaciones más altas en las 3 dimensiones en comparación con las mujeres. A diferencia de la investigación de Estrella Lidioma (2022) en donde la predominancia a la afectación está en la población femenina representado, entre los 20 participantes, por 2 mujeres presentando SBO (10%) y 6 mujeres y 1 hombre con riesgo a desarrollar la misma (35%), dado principalmente por el hecho de que la mayoría de ellas son madres solteras y/o se encuentran estudiando una carrera aparte. Según la clasificación de Maslach, los agentes tienen altos niveles de agotamiento laboral presentando el 15% de agotamiento emocional, el 18.3% de despersonalización y el 48.3 % de realización personal.

Específicamente sobre la despersonalización, se encontró que los agentes que se encuentran alejados emocionalmente de los internos y que incluso tienen actitudes negativas para con los mismos, se sienten más estresados, entendiéndose así que recurren a la evitación como estrategia de afrontamiento y la misma los llevan a un círculo vicioso en donde cada vez se perciben más despersonalizados (Cabrera *et al*, 2018). Esto mismo se observa en la investigación de Csik (2019) en donde menciona este distanciamiento emocional, cargado de

hostilidad que afecta directamente a los agentes por su incapacidad de luego reconectar con sus emociones y poner en palabras lo que les sucede, lo que conlleva a que todo eso se manifieste de manera tanto física como psíquica. Esta hostilidad mencionada se observa en un comentario de uno de los agentes que alude “hay que ponerse en papel de malo para no dejarse llevar por el interno” (Csik 2019, p50).

En cuanto a la realización personal, la misma se relaciona con la identificación para con la organización y sus prestaciones, asociándose con un mayor sentimiento de logro personal. Para los agentes con más de 10 años de servicio, quienes sienten poca participación, autoculpa, dependencia, pérdida de control, pesimismo, su puntaje es bajísimo. Esto conlleva síntomas físicos como dolor de cabeza, baja calidad de sueño, agotamiento, que a su vez afectan al agotamiento emocional y a la satisfacción (Cabrera *et al*, 2018). Esto se relaciona con lo descubierto por Sepulveda (2019), en donde ya desde su formación se encuentra que no hay vocación por la misma, por lo cual su motivación se encuentra principalmente con el resarcimiento económico, que como se pudo evidenciar, no es suficiente para ellos; por lo cual lograr la realización personal dadas las condiciones previamente mencionadas se encuentra imposibilitada.

Se observa que el personal consume tanto alcohol como tabaco, como una forma de paliar las adversidades, tomando el mismo como un mecanismo de afrontamiento negativo que busca minimizar efectos estresantes pero que termina cayendo en un círculo vicioso que afecta su salud integral. Es así como se observa que las personas que consumen presentan las puntuaciones más altas en las 3 dimensiones, lo cual implica que el consumo y el incremento de dichos hábitos eleva las posibilidades de presentar el síndrome de burnout (Cabrera *et al*, 2018).

Por último, Arroyo *et al* (2004) menciona que, dentro de su investigación a 35 agentes, el 31.4% de ellos estaban en situación de padecer trastornos de adaptación psicosocial, altamente relacionados con patologías psicosomáticas. Estos trastornos dependen de la combinación entre el perfil de personalidad de los sujetos y la percepción del clima laboral. Si bien los factores de riesgo son los mismos que los anteriormente mencionados, a esta investigación se le suma un componente importante que es el perfil de

los agentes, en donde encuentra una alta inestabilidad emocional y tendencia al neuroticismo, lo cual se le atribuye a la prisionización, la cual implica un “fenómeno de imitación, de reproducción de conductas a consecuencia del proceso adaptativo a la vida en prisión” (p. 53); por lo que mantienen un comportamiento desconfiado y una actitud de precaución, provocando así dificultad para la adaptación a los cambios. Con respecto a las manifestaciones físicas que pueden resultar tanto de este trastorno de adaptación psicosocial como del SBO, Estrella Lidioma (2022) refiere principalmente al cansancio, pérdida de apetito, problemas cardiopulmonares, alteraciones inmunológicas o problemas dermatológicos/digestivos, insomnio, vértigo y alteraciones hormonales.

Así podemos concluir que, dada la revisión de las investigaciones previamente mencionadas, se puede confirmar la alta presencia de factores de riesgo psicosociales en la actividad laboral de los agentes penitenciarios, siendo los principales el mal clima laboral derivado de las relaciones con pares y supervisores, el trabajo monótono y de alto riesgo, la rotación y turnos nocturnos pero principalmente la interacción con los reclusos, que implica violencia, hostilidad, desconfianza y, en muchos casos, una sobrecarga de responsabilidad para con ellos. Dichas implicancias afectan tanto a nivel físico como psíquico, donde su actividad se ve alterada generando un bajo rendimiento e inclusive puede generar trastornos psicológicos.

Específicamente en Argentina, se encuentran múltiples factores causantes de riesgos psicosociales, en donde de entrada se encuentra la falta de vocación, una cultura estricta, con pautas exigentes que implican un distanciamiento emocional para con los reclusos, como también las condiciones edilicias y las condiciones propias del trabajo, implicando horarios extendidos, trabajo rotativo, rutinario y peligroso. Esto hace que los agentes permanezcan en un estado de alerta permanente, dado que el comportamiento de los reclusos es errático. A su vez, esa despersonalización que les inculcan desde la academia, genera en ellos un distanciamiento también para con sus propios compañeros, ocasionando así un mal clima laboral; y extendido a los superiores dentro de la jerarquía, en ellos hay inclusive una peor comunicación lo que lleva a la falta de apoyo de ellos hacia los rangos inferiores.

Por otro lado, existe una diferencia importante entre los agentes masculinos y femeninos. Se observa que, a pesar de las categorizaciones, las mujeres siguen siendo percibidas como inferiores, dejándoles las tareas más sencillas o administrativas; y cuando son puestas en tareas expuestas a reclusos/as deben seguir pidiendo la asistencia de masculinos para ejercer fuerza. A pesar de ello, tiene una tarea muy compleja y se nota inclusive en su trabajo, la impronta materna que sostiene a los internos. Todo esto produce un círculo vicioso, en donde dichos comportamientos y afectaciones se mantienen e incluso, se intensifican con el tiempo. Esta permanencia lleva consigo agotamiento, falta de realización personal, malas condiciones laborales, que pueden resultar en afectaciones patológicas tales como el burnout.

Si bien no existen porcentajes altos de trastornos psicológicos en los agentes penitenciarios, sí están dadas todas las condiciones socioambientales para desarrollar los mismos y ya se encuentra en los agentes distintas alteraciones tanto en su comportamiento como padecimientos físicos, con lo cual es necesaria una revisión del modelo académico y un replanteo en las formas en que se realiza el trabajo, para garantizar el bienestar psicosocial de los trabajadores, lo cual consecuentemente mejorará el rendimiento laboral e incluso podría aportar mejoras a la resocialización de los internos. De todas formas, la intención puede verse de manera utópica, ya que, desde la academia, poseen un sistema verticalista, altamente jerarquizado, con ritos y normas estrictas, pero principalmente con una obligación de silencio, en donde cuestionar la institución y sus formas puede implicar sanciones o despidos, por lo que resultaría difícil el poder sacar información 100% legítima.

Aportes y contribuciones de la investigación

Este trabajo aporta una nueva mirada sobre las penitenciarias, principalmente derivando el foco atencional a los empleados de la misma.

Históricamente se ha analizado y enfocado en los presos de las mismas, pero en esta ocasión, se trata de centrarse en el personal que actúa dentro de ellas. Cómo su estancia y labor allí provoca cambios en su bienestar y las distintas patologías que pueden desarrollarse del mismo. A su vez, contribuye a un saber cómo herramienta para potenciar y mejorar la calidad de trabajo de los empleados, desarrollando en el mismo los distintos factores que perjudican tanto al empleado, como su relación con los detenidos y consecuentemente, su labor en las cárceles.

Permite ubicar un problema sumamente importante dentro de las cárceles, que consiste en que, si los empleados no logran mantener su bienestar dentro de su trabajo, ¿cómo pueden ellos mantener en buenas condiciones a sus detenidos, y así, lograr que se rehabiliten?

Contribuye a pensar la labor del psicólogo penitenciario incluyendo la problemática que enfrentan los agentes penitenciarios y lograr una estabilidad, que requiere de una intervención interdisciplinaria en conjunto con el gobierno, para mejorar la calidad humana.

Limitaciones de la investigación

La presente investigación encontró como principal limitación la falta de estudio enfocado a los agentes penitenciarios. Dentro del ámbito carcelario, se encuentran infinidad de investigaciones con respecto a los diversos detenidos mundialmente, pero muy poca información respecto a cómo ese tipo de ambientes pueden afectar a los empleados de la misma, principalmente en Argentina, pero en el resto de los países tampoco se ha encontrado mucha información. No solo la escasez, sino también la falta de actualización de información. Este motivo llevó a que las investigaciones que se han tomado tienen más de 5 años de antigüedad.

Por otro lado, esta investigación anteriormente tenía la intención de tener entrevistas del personal del CPF V de Senillosa, pero en una entrevista con la actual psicóloga laboral de allí, la misma comentó que es muy difícil que se logre tener una mirada real de lo que está pasando en las cárceles dado que tienen una especie de “pacto de silencio” en el cual no pueden divulgar nada o pueden ser duramente sancionados. Motivo por el cuál, es muy difícil poder realizar este tipo de investigaciones sin tener certeza de la información que se está recopilando.

Propuesta de intervención

Dado el análisis de los estudios revisados, se proponen distintas acciones tanto para prevenir las problemáticas anteriormente mencionadas y evaluadas, como también para intervenir en caso de que las mismas se presenten en los agentes tanto del SPF como del SPP.

En un primer momento es necesario realizar una evaluación como elemento preventivo. La misma tiene por objetivo la identificación de riesgos y evaluación de su probabilidad de acción para luego gestionar su control y dar intervención. Teniendo en cuenta esto, Roozeboom, Houtman y van den Bossche (2008), citado en Moreno Jiménez y Báez León (2010), mencionan 2 indicadores: de exposición y de consecuencia; en donde el primero tiene que ver con la activación de respuestas en el personal, tal como la sobrecarga, el ritmo de trabajo y autonomía del mismo, y el segundo corresponde a aquellos que indican problemas de salud como consecuencia laboral, como por ejemplo el absentismo, la disminución de productividad, manifestaciones corporales, entre otros. Evaluar las condiciones de trabajo es primordial para poder entender el ambiente laboral en el que los agentes están inmersos y cuales son aquellos factores que dificultan su labor y cuales son aquellos que intervienen en su bienestar psicosocial, posiblemente afectándolo. Un ejemplo de evaluación a realizar es la FPSICO, la cual tiene el objetivo de evaluar las condiciones psicosociales en las organizaciones y la identificación de riesgos. Consta de 75 preguntas y evalúa 7 factores: relaciones personales, carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión/participación, definición del rol e interés por el trabajador. Da como resultado un perfil valorativo y descriptivo.

Por otro lado, según Osalan (2014) podemos identificar distintas acciones que se pueden tomar tanto para la prevención como también a modo de herramientas para la intervención de patologías/problemáticas ya instauradas, de las cuales hay 3 niveles: individual, organizacional y el conjunto de ambas partes. Estas se caracterizan por lo siguiente:

Nivel individual:

- Técnicas de relajación
- Meditación para reducir el estrés, ansiedad y tensión

- Terapia cognitivo-conductual
- Ejercicio físico para proteger de los efectos del estrés y aumentar la resistencia al mismo

Nivel organizacional:

- Selección del personal
- Programas de educación y entrenamiento a empleados y supervisores
- Intervención sobre características ambientales del trabajo
- Promover la buena comunicación
- Correcto diseño del trabajo
- Disponer de protocolos para la resolución de conflictos

Nivel individual/organizacional:

- Fomento del apoyo social
- Clarificación de roles
- Participación activa de todos los miembros

La prevención es sumamente importante y fundamental para garantizar el bienestar de los empleados y que con ello las organizaciones puedan desarrollarse de manera óptima. Tal como menciona Buitrago Orjuela et al (2021):

Si dentro de las organizaciones se brinda bienestar laboral, capacitación de sus delegados para el manejo de estrés y apoyo permanente para los colaboradores, estas medidas aumentan la satisfacción profesional y se evidencian en la notable mejoría en el desempeño, en el sentido de pertenencia y en el aumento de la productividad de las personas. De esta manera mejoran las relaciones interpersonales dentro del contexto de trabajo y fuera de este, a la vez que disminuyen los conflictos y la presencia del estrés, mediante el fomento del trabajo en equipo y la equidad en la entrega de reconocimientos y recompensas (p. 139).

Proyecto de intervención

Denominación: Salud mental en contextos de encierro

Objetivos: prevención y reducción de riesgos y daños. / promoción de hábitos saludables

Metodología: Para la realización de este proyecto se utilizarán distintas herramientas de medición e intervención para la enseñanza de la prevención como también la intervención en los casos positivos. Para la misma se utilizará la evaluación, psicoeducación según las necesidades de la organización y el tratamiento de las patologías presentadas, como también de una posible modificación del entorno laboral.

Duración: Desde el comienzo con las evaluaciones hasta las últimas intervenciones, el proceso durará en totalidad 5 meses, con posibilidad de extensión. El primer mes se realizarán las evaluaciones pertinentes, el segundo mes para psicoeducar y el tercer y cuarto mes para las intervenciones. El quinto mes es para evaluación de los resultados de las intervenciones. Constará de 1 o 2 encuentros semanales.

Responsables: Directores de la penitenciaría, psicólogas/os laborales, municipalidad.

Destinatarios: Agentes penitenciarios de todos los rangos y directivos.

Localización física: salón de reuniones de la penitenciaría.

Recursos: apoyo financiero del estado para el costeo de los honorarios profesionales de los psicólogos laborales, materiales de librería, equipos electrónicos para presentaciones.

Programa

1. Entrevista con directivos y supervisores para relevar problemática
2. Entrevistas individuales/grupales con los distintos sectores de la organización.
Realización de cuestionarios para evaluar las condiciones psicosociales e identificar posibles riesgos.
3. Informe detallado con resultados de los cuestionarios
4. Sensibilización. Se tomarán las problemáticas encontradas para realizar talleres de psicoeducación.

5. Talleres grupales para aprender distintas propuestas para la prevención de riesgos psicosociales, tanto desde lo individual como lo colectivo.
6. Juntas con directivos y miembros del estado involucrados, para realizar mejoras estructurales/organizacionales dentro de los recursos obtenidos.
7. Trabajo específico con sujetos con patologías instauradas o en estado de desarrollo para minimizar consecuencias y mejorar su bienestar.
8. Evaluación de resultados de acuerdo con las intervenciones. Se tomarán en cuenta los objetivos planteados, las problemáticas/patologías presentadas en la evaluación y su mejoría.
9. Seguimiento

Bibliografía

- Alberto, M. *et al* (2012). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo en Argentina. Instituto de estudios estratégicos y estadísticas.
- Arroyo *et al* (2004). “Problemas psicológicos y trabajo en prisión”. Servicio Médico Centro Penitenciario de Zaragoza. *Rev Esp Sanid Penit* 2004; 6: 47-56. Disponible en: <https://www.sanipe.es/OJS/index.php/RESP/article/view/262/573>
- Buitrago Orjuela *et al* (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de investigación en salud*. Universidad de Boyacá. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>
- Cabrera *et al* (2018). “Síndrome de Burnout y variables psicosociales en funcionarios penitenciarios de Arica, Chile”. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid.
- Claus, W. (2012) Agentes penitenciarios: Un estado del arte [en línea]. VII Jornadas de Sociología de la UNLP, 5 al 7 de diciembre de 2012, La Plata, Argentina. En Memoria Académica. Disponible en: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.1445/ev.1445.pdf
- Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*. (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons.
- Crawley, E. (2004) *Doing Prison Work: The Public and Private Lives of Prison Officers*. Cullompton: Willan Publishing, pp. 471-495
- Csik, M.C. (2019). “El otro lado de la cárcel: el impacto psicoemocional de los celadores del Servicio Penitenciario. Un estudio sobre las repercusiones del trabajo en contextos de encierro”. Trabajo fin de grado. Fundación H. A. Barceló. La Rioja, Argentina.

- Da Rosa, S. *et al* (2011). Sentidos y significados del trabajo: un análisis con base en diferentes perspectivas teórico-epistemológicas en Psicología. *Universitas Psychologica*, 10(1), 175-188. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/647/64719284015.pdf>
- Dejours, C. (1998) De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo.
- Establecimientos - SPF. Portal Oficial del Estado Argentino. Disponible en <https://www.argentina.gob.ar/spf/establecimientos>
- Estrella Lidioma, S.G. (2022). “Factores de riesgo psicosocial y Síndrome de Burnout en los agentes de Seguridad Penitenciaria en el CPL Mujeres Quito”. Trabajo fin de grado. Universidad Internacional SEK. Quito, Ecuador.
- Gasparin, M. (2017). “Mujeres penitenciarias. El trabajo en pabellones de una unidad de mujeres de La Plata desde la perspectiva de las agentes del Servicio Penitenciario Bonaerense”. Tesis de grado. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Argentina. Disponible en: <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.1397/te.1397.pdf>
- Gil-Monte, P.R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&tlng=es
- Giraud, E.; Korinfeld, S. & Mendizábal, N. (2003). Relación Trabajo y Salud: un campo permanente de reflexión e intervención. En: Dei, D. & Mena, N. (comps.) *Gestión con el personal. Una alternativa al concepto de Recursos Humanos*. Buenos Aires. Ed: Docencia.
- Gómez y Rodríguez (2011). “Identificación de factores psicosociales de riesgo en funcionarios de una institución penitenciaria de Bucaramanga”. Universidad Pontificia Bolivariana. Bucaramanga, Colombia.

- Kalimo, R. *et al* (1988). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Organización Mundial de la Salud, Ginebra.
- Kalinsky, Beatriz. (2007). El agente penitenciario: la cárcel como ámbito laboral. *Runa*, 28, 43-57. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-96282007000100003&lng=es&tlng=es
- Ley 20.416 de 1973. Servicio Penitenciario Federal. Buenos Aires, 18 de mayo de 1973. Disponible en: <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/15000-19999/16309/texact.htm>
- Leymann, H. (1990). “Mobbing and psychological terror at workplaces” en *Violence and Victims*. 5(2):119-126. Disponible en: [https://www.mobbingportal.com/LeymannV%26V1990\(3\).pdf](https://www.mobbingportal.com/LeymannV%26V1990(3).pdf)
- Molina et al (s.f). “La tarea penitenciaria y sus efectos en la salud mental de los agentes (Trabajo N°6)”. Servicio Penitenciario Bonaerense. Argentina.
- Moreno Jiménez, B; Báez León, C. (2010)” Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas” Disponible en: <http://publicaciones.srt.gob.ar/Publicaciones%20Ext/877.pdf>
- Moreno Jiménez, B (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 4-19. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002#:~:text=Los%20factores%20psicosociales%20de%20riesgo,su%20manejo%2C%20evaluaci%C3%B3n%20y%20control
- Neffa, J.C (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo: Contribución a su estudio. CONICET.
- Oates, W.E. (1971). *Confessions of a Workaholic: The Facts about Work Addiction*. New York: World Publishing.

- OIT (1984). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra. Disponible en: <http://publicaciones.srt.gob.ar/Publicaciones%20Ext/704.pdf>
- OIT (1998). Enciclopedia de Seguridad y salud en el Trabajo. Madrid: Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales.
- Osalan (2014). Guía de prevención de riesgos psicosociales. Instituto Vasco de Seguridad y Salud laborales. Bizkaia. Disponible en: https://saludlaboral.org/wp-content/uploads/2019/04/1_guia_riesgos_psicosociales.pdf
- Peña, L. B. (2010). Proyecto de indagación. Bogotá. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Psicología. Disponible en https://www.scientific-european-federation-osteopaths.org/wp-content/uploads/2019/01/La_revision_bibliografica.mayo_.2010.pdf
- Pines, A. (1993): “Burnout: An Existential Perspective”, in W.B. SCHAUFELI, C. MASLACH, & T. MAREK (eds.). Professional burnout: recent development and research (pp.35-51). London: Taylor & Francis.
- Potywka, C.E. (2016). “Estudio de discordancias diagnosticas psiquiátricas y problemas socioambientales. ¿Existe patologización en guardiacárceles?”. Trabajo final integrador. Universidad Nacional del litoral. Argentina.
- Roozeboom, M. B., Houtman, I., y Van den Bossche, S. (2008). Monitoring Psychosocial Risks at work. I. En S.Leka y T. Cox (Eds.), The European Framework for psychosocial Risk management: PRIMA-EF (pp. 17-36). Nottingham: I-WHO.
- Ruiz-Quintanilla, S. A. & Claes, R. (2000). MOW Research Programs. En J. A. Katz (Ed.), Databases for the study of entrepreneurship (pp. 335-391). New York: JAI/Elsevier Science Inc.
- Sabatés y Roca (2020). La revisión de la literatura científica: pautas, procedimientos y criterios de calidad. Universidad Autónoma de Barcelona. Disponible en: https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2020/222109/revliltcie_a2020.pdf

- Sampieri, H., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, M. P., Menéndez Valencia, S., Mendoza Torres, C.P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ta Edición. Interamericana Editores.

- Scott, D. (2008) Creating ghosts in the penal machine: prison officers and the denial and acknowledgement of human rights, en Understanding Prison Staff. Willan Press, pp. 168-186

- Scott, K.S, Moore, K.S. & Miceli, M.P. (1997). “An exploration of the meaning and consequences of workaholism” en Human Relations. 50(3):287-314.

- Sepulveda, M.B. (2019). “El agente penitenciario de la policía del Neuquén se educa, se forma y se capacita”. Trabajo fin de grado. Universidad Siglo 21, Argentina.

- Shirom, A. (2003) Job-Related Burnout: A Review. In: Quick, J.C. and Tetrick, L.E., Eds., Handbook of Occupational Health Psychology, American Psychological Association, Washington DC, 245-264.

- Sistema Nacional de Estadísticas sobre Ejecución de la Pena (2021). Portal Oficial del Estado Argentino. Disponible en https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2022/10/informe_sneep_argentina_2021_2.pdf