



Universidad Católica de Cuyo
Escuela de Seguridad
Licenciatura en Seguridad Ciudadana

“Síndrome de Burnout en el Personal Femenino del Servicio Penitenciario Provincial de San Juan”.

Autoras: Maisa Y. Morales y Luciana Ibáñez.

Directora: Dra. María E. Moreno.

MAYO, 2025

SAN JUAN,

ARGENTINA

Dedicatoria

A nuestras familias, especialmente a nuestros padres y hermanos, pilar fundamental. Su amor, paciencia y apoyo incondicional hicieron posible la realización de esta etapa tan importante en nuestras vidas.

De manera especial, a Ámbar, motivo de esfuerzo diario y fuente inagotable de amor y fortaleza (hija de Luciana).

Por último, a nuestros compañeros, por su amistad y apoyo en estos años de estudio.

Agradecimientos

En primer lugar, a Dios, por ser nuestra guía y fortaleza. A nuestras familias, en especial a padres y hermanos, por su constante apoyo, comprensión y aliento en cada etapa de esta formación.

Extendemos nuestra gratitud a la directora de esta tesis, Dra. María Eugenia Moreno, por su guía y dedicación, a los profesores de Metodología por las herramientas brindadas, y a nuestros compañeros, por su compañía y colaboración a lo largo de este proceso académico.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo describir el impacto del Síndrome de Burnout en el personal femenino que desempeña funciones en la División Prevención y Requisa del Servicio Penitenciario Provincial de San Juan. El estudio es de tipo descriptivo, con una lógica de investigación cualitativa complementada por elementos cuantitativos. Para la recolección de datos se utilizaron diversas herramientas metodológicas como: encuestas, y cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) administrados al personal femenino operativo, entrevistas estructuradas dirigidas a Oficiales a cargo de cada Guardia perteneciente a la División Prevención y Requisa, y observaciones no participantes en los ingresos de los sectores 01 y 04. Los resultados reflejan que el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal se presentan en distintos niveles entre las trabajadoras, afectando su salud mental y desempeño laboral. Se observó mayor vulnerabilidad en el personal con menor antigüedad y en aquellos que ocupan cargos de mayor responsabilidad. Asimismo, se identificaron factores externos que potencian el Burnout, como las condiciones laborales, la carencia de recursos adecuados y la insuficiencia de medidas sanitarias. Se concluye que el Síndrome de Burnout impacta de manera significativa en la salud mental del personal femenino y en la calidad del clima organizacional, evidenciando la necesidad de implementar estrategias preventivas y de intervención específicas.

Palabras clave: Servicio Penitenciario, Síndrome de Burnout, Agotamiento Emocional, Despersonalización, Realización Personal, Estrés Laboral, Personal Femenino, División Prevención y Requisa.

Índice

1. Introducción	9
2. Planteo del Problema	10
2.1. Preguntas de Investigación	10
3. Objetivo General	11
3.1. Objetivos específicos	11
4. Justificación y Relevancia del Trabajo	12
5. Marco Teórico.....	13
5.1. Concepto General de Seguridad Ciudadana	13
5.1.1. Paradigma de la Seguridad Ciudadana	13
5.2. Seguridad Penitenciaria	15
5.3. El Servicio Penitenciario y sus Características Generales	16
5.4. Servicio Penitenciario de San Juan	17
5.4.1. Personal Penitenciario y sus Características Socio Demográficas.....	19
5.4.1.1. Distribución del Personal	20
5.4.1.2. Personal Correspondiente al Escalafón Penitenciario.....	22
5.4.1.2.1. Seguridad Externa	22
5.4.1.2.2. Seguridad Interna.....	24
5.4.1.2.3. División Servicios	25
5.4.1.2.4. División Prevención y Requisa.....	25
5.4.1.3. División Prevención y Requisa, otras Funciones Fundamentales.....	26
5.4.2. Rol Femenino Intra Muros	27
5.5. Salud, ¿Qué Comprende el Bienestar de las Personas?	28

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

5.5.1. Salud Mental, Características	29
5.5.2. Salud Mental en el Trabajo	31
5.5.3. Medidas Sanitarias Administrativas empleadas para la Prevención y Cuidado de la Salud Mental.....	32
5.6. Introducción al Burnout	33
5.6.1. Conceptualización del Síndrome de Burnout	35
5.6.2. Componentes del Síndrome de Burnout	36
5.6.2.1. Diagnostico a través del MBI	37
5.6.2.2. Factores Internos y Externos Desencadenantes y Consecuencias del Síndrome de Burnout en el Ámbito Laboral	38
5.7. Ambiente Físico Laboral	39
6. Marco Metodológico	41
6.1. Tipo de Investigación	41
6.2. Lógica de Investigación	42
6.3. Herramientas de Recolección de Datos	43
6.3.1. Encuesta	43
6.3.1.1. Cuestionario MBI	45
6.3.2. Entrevista	46
6.3.3. Observación No Participante	47
6.4. Muestreo de Herramientas de Recolección de Datos	49
6.5. Sistematización de Datos	50
6.5.1. Entrevista	50
6.5.2. Observaciones no Participantes	54

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

6.5.3. Encuestas	58
6.5.3.1. Cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory)	62
6.6. Análisis de Datos	67
6.6.1. Análisis de Entrevistas	67
6.6.2. Análisis de Observaciones	70
6.6.3. Análisis de Encuestas	71
6.6.3.1. Análisis del Cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory)	72
6.7. Triangulación de Datos	73
7. Conclusiones	76
8. Futuras Líneas de Investigación	80
9. Propuestas	81
10. Referencias Bibliográficas	83
11. Anexo	88
11.1. Anexo 1	88

1. Introducción

El trabajo en contextos penitenciarios implica una exposición constante a situaciones de alta tensión, estrés y presión emocional, factores que pueden afectar profundamente la salud mental de quienes desempeñan funciones en este ámbito. Entre las problemáticas que surgen en este contexto, el Síndrome de Burnout se destaca por su alta incidencia y sus consecuencias tanto a nivel individual como organizacional.

El personal femenino que integra la División Prevención y Requisa del Servicio Penitenciario Provincial de San Juan enfrenta, en su labor cotidiana, múltiples desafíos derivados de las características propias del entorno carcelario. La exigencia constante, la vigilancia permanente, el manejo de situaciones de riesgo y la exposición a escenarios de conflicto favorecen el desgaste emocional, impactando en su bienestar psicológico y en su desempeño laboral.

Esta problemática no solo afecta a las trabajadoras en el plano individual, sino que también repercute en la dinámica grupal, en el clima organizacional y en la calidad del servicio brindado dentro de la institución penitenciaria. El estudio de esta realidad resulta fundamental para visibilizar las condiciones laborales a las que se ven expuestas, así como para promover la reflexión sobre la necesidad de fortalecer medidas de protección, contención y acompañamiento destinadas a mejorar su calidad de vida laboral.

2. Planteo del Problema

¿Cuál es el impacto del Síndrome de Burnout en la salud mental del personal femenino penitenciario que cumple funciones en la División Prevención y Requisa en el Servicio Penitenciario Provincial de San Juan?

2.1. Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son los componentes del Síndrome de Burnout presentes en el personal femenino penitenciario que cumple funciones en la División Prevención y Requisa en el Servicio Penitenciario Provincial de San Juan?

- ¿Cuáles son las características socio demográficas que comprende al Síndrome de Burnout respecto al personal femenino que cumple funciones en la División Prevención y Requisa en el Servicio Penitenciario Provincial de San Juan?

- ¿Qué tipos de medidas sanitarias administrativas lleva a cabo el Servicio Penitenciario Provincial de San Juan empleadas para la prevención y el cuidado de la salud mental?

- ¿Qué características del ambiente físico del Servicio Penitenciario Provincial de San Juan pueden incidir en el desarrollo del Síndrome de Burnout en el personal femenino que cumple funciones en la División Prevención y Requisa de dicha institución?

3. Objetivo General

- Describir el impacto del Síndrome de Burnout en el personal femenino, que cumple funciones en la División Prevención y Requisa, en el Servicio Penitenciario Provincial de San Juan.

3.1. Objetivos Específicos

-Identificar los componentes del Síndrome de Burnout presentes en el personal femenino penitenciario que cumple funciones en la División Prevención y Requisa en el Servicio Penitenciario Provincial de San Juan.

- Detallar las características socio demográficas del personal femenino que cumple funciones en la División Prevención y Requisa en el Servicio Penitenciario Provincial de San Juan, respecto al Síndrome de Burnout.

- Determinar qué tipos de medidas sanitarias administrativas lleva a cabo el Servicio Penitenciario Provincial de San Juan empleadas para la prevención y el cuidado de la salud mental.

-Describir las características del ambiente físico del Servicio Penitenciario Provincial de San Juan que puedan incidir en el desarrollo del Síndrome de Burnout en el personal femenino que cumple funciones en la División Prevención y Requisa de dicha institución.

4. Justificación y Relevancia del Trabajo.

El Síndrome de Burnout es un fenómeno ampliamente reconocido que afecta a personas que desempeñan sus funciones en entornos laborales de alto estrés. El personal penitenciario, en particular, se encuentra entre los grupos más vulnerables a desarrollar este síndrome debido a las exigencias, riesgos y desafíos propios de su labor diaria.

Esta investigación busca justificar la necesidad de describir el impacto del Síndrome de Burnout en el personal penitenciario, con especial enfoque en el sector femenino, un grupo que asume múltiples responsabilidades en un contexto laboral altamente demandante. El presente trabajo ofrece una descripción general del síndrome y su repercusión sobre la salud mental y el desempeño del personal, para posteriormente identificar los componentes y/o características específicas que contribuyen a su aparición en el ámbito penitenciario.

El Síndrome de Burnout se manifiesta a través del agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal, afectando tanto la esfera individual como la dinámica institucional. El personal femenino, por la naturaleza compleja y la presión constante de su tarea, presenta un riesgo elevado de atravesar estas manifestaciones.

Por lo tanto, abordar el estudio del Síndrome de Burnout resulta de suma importancia teórica y práctica, ya que permite visibilizar una problemática que impacta directamente en el bienestar de las trabajadoras y en la calidad del servicio prestado. Reconocer, prevenir y gestionar los efectos del Burnout desde sus primeras manifestaciones es fundamental para preservar la salud mental del personal y mejorar el entorno laboral en las instituciones penitenciarias.

5. Marco Teórico

5.1. Concepto General de Seguridad

El término seguridad, tiene origen en la palabra latina *securitas / securus*, que significa estar libre de preocupaciones, amenazas o problemas. Según la Real Academia Española (RAE), la seguridad, es cualidad de seguro, es decir, estar libre y exento de riesgo.

La seguridad puede considerarse como un estado de ausencia de peligros y de condiciones que puedan provocar algún daño en los individuos y en la sociedad en general. Este término puede estar agrupado a otro, según aquello que se desea estudiar o conceptualizar, es decir que se pueden encontrar diferentes tipos de seguridad, según el enfoque, por ejemplo, la seguridad ciudadana.

5.1.1. Paradigma de la Seguridad Ciudadana

La idea de Paradigma es definida por Kuhn (1962) como, "los descubrimientos científicos universalmente reconocidos que, por un tiempo, abastecen a un grupo de investigadores de problemas tipos y de soluciones". Desde la mirada de las ciencias sociales, los paradigmas se usan para responder a una percepción según la realidad que el investigador quiere describir, es decir, de la manera en que se percibe las características del estudio de determinada sociedad o contexto, como así también, es utilizada para respaldar nuevos conceptos, métodos y producción de tesis científicas.

Para la RAE, un paradigma es una, "teoría o conjunto de teorías cuyo núcleo central se acepta sin cuestionar y que suministra la base y modelo para resolver problemas y avanzar en el conocimiento".

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

Se puede decir entonces, que los paradigmas, cual sea que se utilice, sirven de ejemplo, modelo, y/o manera de ver, comprender, estudiar o explicar al mundo del cual se estudia, estabilizando una concepción hacia una revolución científica.

En cuanto a la Seguridad Ciudadana, es uno de los paradigmas más actuales, al cual se intenta llegar, o alcanzar para una nueva mirada, no solo en materia de seguridad, sino también, en conjunto con las demás áreas de la sociedad, con el fin de construir un nuevo enfoque sobre problemas de inseguridad, o soluciones al problema de exclusión.

Arslanian (como se citó en Recasens y Brunet, 2007), demuestra que los conceptos de la seguridad ciudadana, como el de paradigma, son polisémicos, es decir, que antes de hablar sobre ello, se debe describir desde qué mirada o sentido se pretende aludir el fenómeno. Es así que este autor, selecciona un concepto de seguridad ciudadana, y la describe “como la garantía consistente en la prevención, protección o en su caso reparación, de la integridad y el legítimo disfrute y posesión de sus bienes por parte de los ciudadanos, como realización efectiva del ejercicio de los derechos y libertades”.

Teniendo en cuenta el concepto de seguridad ciudadana, se observa que, como se dijo anteriormente, se trata de una mirada integral sobre la seguridad, lo cual implica tanto la prevención de la violencia, como la garantía de condiciones de vida dignas para toda la población, y para el logro de esto, es necesario el trabajo de manera articulada entre las diferentes áreas del Estado que garanticen un abordaje en conjunto. Estas áreas son denominadas: Agencia Policial, Judicial Penal, Penitenciaria, y Legislativa.

Cada una de estas agencias posee funciones muy diversas, las cuales son necesarias para el cumplimiento del fin último de la seguridad en el territorio argentino. Algunas características de cada una de las agencias son, por una parte, la Agencia Policial, se focaliza principalmente en

el control del orden público, en la prevención del delito, y garantiza la seguridad de los ciudadanos. La Agencia Judicial Penal, lleva a cabo las investigaciones de los delitos y sus correspondientes tratamientos judiciales, es decir, administra justicia en materia penal. La Agencia Penitenciaria, es responsable de la gestión y administración de las instituciones penitenciarias, donde se cumplen las penas privativas de libertad. Por último, la Agencia Legislativa, es la institución encargada de crear, modificar y derogar leyes.

No solo autores especializados en el tema hablan sobre este nuevo paradigma, sino también, por ejemplo, informes sobre los Derechos Humanos, hacen referencia a este fenómeno actual:

La seguridad ciudadana para el desarrollo humano, en democracia, fortalece la cohesión social y requiere, a su vez, avanzar de manera concreta y realista en la construcción de una nueva civilidad... La seguridad ciudadana requiere-exige un diagnóstico inteligente sobre el problema, una voluntad política real, un sistema integrado para adoptar y ejecutar acciones de corto y de largo plazos y un compromiso con los valores de la democracia (Díaz G, 2014).

5.2. Seguridad Penitenciaria

Un concepto amplio pero práctico lo da la RAE, que define a este tipo de Seguridad como, el “principio, tendente a garantizar que no se causen daños a otros internos o a los funcionarios, y a evitar que los presos salgan libremente del establecimiento”.

Cuando se habla de seguridad penitenciaria, no solo se hace referencia al cuidado de las personas privadas de su libertad, sino que abarca otros ámbitos, como son la ejecución de las leyes y reglamentos penitenciarios, la infraestructura, las características del personal, los

materiales existentes para el trabajo y demás. Así también, se basa en la prevención de todos los posibles problemas que puedan surgir en este tipo de establecimientos, a través de la observación, organización y rapidez en la ejecución de las medidas de control y vigilancia (Marchiori, 1985, pág. 177). Así pues, este tipo de seguridad hace referencia a las diversas medidas y procedimientos implementados para garantizar la seguridad de las instalaciones penitenciarias, el control de las personas que están privadas de su libertad ambulatoria, como así también el pleno desarrollo laboral del personal.

Asimismo, cabe mencionar que el personal que cumple sus funciones en los establecimientos penitenciarios, son funcionarios encargados de hacer cumplir la ley (Código de conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, 1979), con facultades y atribuciones correspondientes a su calidad de depositario de la fuerza pública (Ley 257-R, 2014). En vistas generales, el Código Penal define por su parte al funcionario público, como: todo el que participa accidental o permanentemente del ejercicio de funciones públicas sea por elección popular o por nombramiento de autoridad competente (Ley 11.179, 1921). Dicho de otro modo, tienen la facultad exclusiva o en colaboración con otras fuerzas, de ejecutar la voluntad estatal para cumplir con el fin público.

5.3. El Servicio Penitenciario y sus Características Generales.

La institución penitenciaria está inmersa en una determinada estructura social, cultural, política, económica, por lo tanto, los objetivos institucionales, así como la forma de llevarlos a la práctica están interrelacionados a los procesos sociales e históricos (Marchiori, 1985).

A su vez, es el conjunto de instituciones y organismos encargados de la ejecución de las penas y medidas de seguridad privativas de libertad. Su objetivo principal es la reinserción social

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

de las personas privadas de su libertad a través de programas de rehabilitación y educación. Este sistema desempeña un papel crucial en la sociedad, brindando seguridad pública y ofreciendo una oportunidad de cambio y reintegración a quienes han cometido delitos.

17

Por otra parte, su estructura se encabeza de manera jerárquica por un Ministerio o Secretaría de Seguridad, que supervisa las diferentes unidades y establecimientos penitenciarios a nivel regional o provincial.

El Servicio Penitenciario, en visas generales, tiene a su cargo funciones de organización, conducción, orientación y supervisión de la adecuada ejecución de la pena privativa de la libertad en las áreas de la seguridad y técnicas penitenciarias. Como así también, tiene a su cargo funciones ejecutivas y subordinadas referentes al tratamiento, disciplina y seguridad de internos.

5.4. Servicio Penitenciario de San Juan

La unidad del Servicio Penitenciario Provincial de San Juan está ubicado en el departamento de Chimbas, y actualmente aloja a internos penados y procesados por causas provinciales y federales, de ambos sexos.

Esta institución, está regulada a través de Leyes y Decretos tanto provinciales como nacionales, y como se describe en el artículo N°4 de la Ley Orgánica Provincial N° 257-R (2014), “El Servicio Penitenciario Provincial depende del Poder Ejecutivo de la Provincia, por intermedio del Ministerio de Gobierno”. Este reglamento, en su totalidad, despliega las bases para la institución en sí y sus trabajadores.

Así mismo, se deja constancia que el SPP (abreviatura que se utilizará para nombrar al Servicio Penitenciario Provincial de San Juan), es la fuerza de seguridad destinada a la custodia y guarda de los procesados, y a la ejecución de las sanciones penales privativas de libertad, de

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes (Ley 257-R, 2014). Este establecimiento, como los reglamentos lo disponen, corresponde al tipo servicio penitenciario de mediana seguridad para procesados y condenados.

18

Actualmente, su infraestructura está compuesta por diferentes sectores de alojamiento para personas privadas de su libertad ambulatoria, además de los diversos talleres, secciones y divisiones que hacen a esta institución.

Respecto al personal institucional, es seleccionado, capacitado y especializado, teniendo en cuenta la importancia de la misión social que debe cumplir (Ley 24.660, 1996), estos agentes penitenciarios, deben cumplir con las leyes y reglamentos, las disposiciones y órdenes vigentes, como así también, prestar el servicio correspondiente a la función que le fuere asignada. El trabajo que tienen a cargo se desarrolla dentro de los “muros”, o intramuros, el mismo, es una tarea que conlleva una gran responsabilidad, pues nos encontramos con personas a cargo, de las cuales se es responsable de cuidar y velar de su integridad. A su vez, este ámbito laboral se encuentra inserto en un régimen disciplinario y verticalista, con el cual se debe cumplir y tratar diariamente. Es así que el trabajo que se realiza debe encuadrar dentro de los reglamentos, cumpliendo con los deberes y prohibiciones, para poder gozar de todos los derechos que se les confiere a cada agente por el solo hecho de poseer el Estado Penitenciario, es decir, la situación jurídica de deberes y derechos para los agentes en actividad o retiro (Ley 257-R, 2014).

La Constitución Nacional de la República Argentina, por su parte, hace referencia en la primera parte del artículo 14 bis, a los derechos que se les confiere a todos los trabajadores, describiendo que “el trabajo en sus diversas formas gozará de la protección de las leyes, las que asegurará al trabajador: condiciones dignas y equitativas de labor, jornada limitada; descanso y

vacaciones pagados; retribución justa; salario mínimo vital móvil; igual remuneración por igual tarea...” (Ley 24.430, 1995).

5.4.1. Personal Penitenciario y sus Características Socio Demográficas

Según la Ley 24.660 (1996), la incorporación de personal, retribuciones, asignación de funciones, ascensos, retiros y pensiones, están determinados por las diferentes leyes y reglamentos que sustentan al SPP, las cuales respaldan al personal activo, garantizando la correcta aplicación de derechos y deberes, según la reglamentación vigente. Las condiciones generales para su ingreso pueden variar dependiendo del contexto geográfico y del sistema penitenciario específico, pero en términos generales, se pueden identificar algunas características comunes, a nivel provincial en la provincia de San Juan, estas condiciones se estipulan en el artículo N° 60 de la Ley Provincial N° 257 –R (2014).

En particular, el ingreso de personal al Escalafón Penitenciario, lo estipula la Ley 257-R (2014), determinando y diferenciándolo en dos partes, en primer lugar, el ingreso de personal superior deberá contar con el título habilitante expedido por la Escuela Penitenciaria Nacional o por las autoridades competentes del orden provincial. Por otra parte, el personal subalterno, deberá tener aprobado el ciclo primario y haber cumplido efectivamente con el servicio militar obligatorio. Se puede decir entonces que las edades de ingreso y niveles educativos pueden variar según las características solicitadas por el SPP, esto se debe a que el trabajo en el sistema penitenciario puede requerir experiencia y madurez para manejar situaciones complejas y estresantes.

Dichos agentes, son destinados a la custodia y guarda de los procesados y a la readaptación social de los condenados a penas privativas de libertad (Ley 257-R, 2014). A su

vez, contribuyen activamente en la vigilancia de medidas cautelares, como así también fomentan su integración en la sociedad mediante actividades de educación, trabajo, y desarrollo personal, de acuerdo con las políticas de rehabilitación vigentes.

Además, el personal debe prestar la atención y cuidado necesario para prevenir, advertir o evitar cualquier tipo de situación susceptible de producir actos de indisciplina entre los internos, es decir, aquellas personas condenadas y alojadas en instituciones penitenciarias, asegurando un ambiente de respeto y orden dentro de las instalaciones. Esto incluye la vigilancia constante, la aplicación oportuna de medidas correctivas y el fomento de una convivencia pacífica, con el fin de minimizar riesgos de confrontaciones, motines o cualquier otra situación que comprometa la seguridad y el bienestar tanto de los internos como del personal (Ley 24.660, 1996).

5.4.1.1. Distribución del Personal. Como toda institución, el SPP, está dividido o sectorizado en partes, de manera que el personal cumple funciones en las diversas áreas según sus condiciones, capacidades y estudios.

Con el fin de llevar un orden guiado en el establecimiento, y para alcanzar cada una de las metas u objetivos respectivamente, la Ley Orgánica 257-R (2014), establece que el personal puede ser clasificado no solo por sectores o secciones, sino también de una manera más amplia en diversos escalafones, como lo son: Escalafón Penitenciario, Administrativo, Profesional y Auxiliar, en cada uno de ellos se desempeñan diferentes funciones, llevadas a cabo por profesionales idóneos para cumplir con las tareas asignadas. Estos escalafones permiten el ingreso de personal civil al establecimiento, los cuales, al ingresar al mismo, adoptan tanto como el personal de seguridad, el Estado Penitenciario.

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

El foco de esta investigación, está dirigido hacia el personal que cumple funciones en el Escalafón Penitenciario, y más aún, en el personal femenino. Este escalafón pertenece a la seguridad de dicha institución, y está compuesto por personal superior, quienes son los encargados de desempeñar funciones de organización, conducción, orientación, supervisión y ejecución en las áreas de la seguridad y técnica penitenciaria, del tratamiento de los internos, entre otras funciones, así también, lo compone el personal subalterno, que en su labor diaria, desempeñan funciones ejecutivas y subordinadas referentes al tratamiento, disciplina y seguridad de internos (Ley 257-R, 2014).

El informe anual correspondiente al año 2022, realizado por el SNEEP (Sistema Nacional de Estadísticas sobre la Ejecución de la Pena), la institución penitenciaria sanjuanina contaba para ese año, con un total de 1373 agentes, entre ellos, 543 agentes femeninas, a diferencia de 830 masculinos. Todo el personal, trabaja de manera conjunta, excepto en ciertas oficinas exclusivas para personal femenino.

Siguiendo el informe del SNEEP del año 2022, se destaca una sobrepoblación de internos correspondientes a un 91,9%, el cual se refiere a que la institución solo cuenta con una capacidad de alojamiento para 940 personas privadas de su libertad ambulatoria, y una cifra de 1.804 de población alojada. En tal sentido, se observa una gran diferencia entre el personal y los PPL (personas privadas de su libertad), lo que termina dando como resultado de manera negativa o no tan esperada la función en sí de cada personal.

Estas evidencias, sumadas a otras causas internas de la institución, determinaron un crecimiento con el pasar de los años tanto en el personal, como en la parte edilicia, la cual en tiempos actuales se observa nuevas construcciones no solo para ampliar el actual Servicio, sino en la construcción de una nueva unidad, así tal cual lo describe la periodista Miriam Walter, en

un diario digital de la provincia de San Juan, el pasado año 2023, al cual lo nombro: “Se vienen 250 nuevas celdas en el Penal de Chimbas, ¿cuándo las inauguran?”.

No obstante, y a pesar de que la cantidad de personal está en crecimiento, las jornadas laborales están reglamentadas desde la Dirección de la institución, con los respectivos recargos, y horas extras. Así mismo, el personal de ambos sexos cumple sus funciones sin distinción de horarios, salvo que el personal se encuentre con algún permiso en particular (Ley 257-R, 2014).

5.4.1.2. Personal correspondiente al Escalafón Penitenciario. Como bien se describe en el apartado anterior, el personal correspondiente a este Escalafón se compone por personal de seguridad superior y subalterno, que a su vez están distribuidos en divisiones fundamentales para realizar las tareas de seguridad en turnos rotativos de servicio.

Estas áreas o divisiones, dependen directamente de la Jefatura de Cuerpo Penitenciario, y son denominadas: División Seguridad Externa, División Seguridad Interna, División Prevención y Requisa, y División Servicios. Asimismo, las principales funciones de esta Jefatura son: Inspeccionar de manera general el establecimiento, son los responsables del orden, disciplina y seguridad, capacita e instruye al personal, propone mejoras del servicio y verifica las clasificaciones del personal bajo su dependencia. Ahora bien, de aquí se desprenden las divisiones antes mencionadas y sus funciones correspondientes están descriptas en el Decreto N° 1.293/84 (1984), y ellas son:

5.4.1.2.1 Seguridad Externa. Cooperar en primer lugar con la Seguridad Interna de la institución, y a su vez dicta las órdenes necesarias para el correcto desenvolvimiento de los servicios en su dependencia. Esta división, al igual que la Seguridad Interna, está compuesta por

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

diferentes compañías o grupos de guardias constituidas por: Oficial de Servicio, Jefe de Guardia, Cabo de Cuarto, Centinelas y Custodias, los cuales cumplen distintas funciones:

1) Oficial de servicio: Cumple con ciertas obligaciones, siendo el principal responsable de la compañía de turno y del personal a su cargo. A pesar de ser quien está a cargo del turno, depende y coopera de manera directa con la Jefatura de la Guardia Externa. Algunas de sus obligaciones son: Instruir al personal de las órdenes de servicio emitidas por la superioridad, elevar diariamente el parte de novedades del personal e internos, controlar el libro de guardia de turno a cargo, recorrer de manera frecuente todo puesto de vigilancia, verificar el estado de las instalaciones y elementos de la guardia, informar toda novedad producidas durante el servicio a la superioridad, cooperar con el personal de servicio interno en relación a la vigilancia.

2) Jefe de Guardia: Además de sus funciones y obligaciones, es quien depende inmediatamente del Oficial de servicio de turno. A su vez, es el responsable del orden y limpieza de la guardia, registra todas las novedades del servicio en el libro de guardia e informa al Oficial de turno cada una de ellas.

3) Cabo de cuarto: Depende de manera inmediata del Jefe de Guardia, y una de sus principales funciones es ser el encargado de las puertas de la institución como así también de las entradas y/o salidas de pabellones. Asimismo, distribuye el servicio según las órdenes impartidas, impone directivas particulares a cada puesto de vigilancia, realiza sus respectivos relevos controlando el orden y aseo de cada puesto.

4) Centinelas: Realiza la vigilancia del lugar designado por el Cabo de cuarto, permanece en el lugar correctamente uniformado, cuidando la limpieza, orden e interviniendo en situaciones que se le ordene para restablecer el orden.

5) Custodia: Es quien bajo directivas del personal superior procede a trasladar detenidos a un sitio determinado bajo su vigilancia, siendo su entera responsabilidad el reintegro del mismo a la institución penitenciaria.

5.4.1.2.2. Seguridad Interna. Instruye al personal correspondiente bajo las órdenes de servicio y las disposiciones vigentes. Inspecciona cada instalación dependiente de esta división, en cooperación con la División Prevención y Requisa. La misma, está compuesta por diferentes compañías o grupos de guardias constituidas por: Oficial de Servicio, Furriel, Llaveros y Celadores:

1) Oficial de Servicio: Es el inmediato colaborador de la Jefatura de Seguridad Interna, y principal responsable del turno en servicio, el cual distribuye en el personal a cargo las tareas a realizar, atiende pedidos y reclamos de los internos. Por otra parte, informa novedades surgidas en el servicio, da a conocer al personal a su cargo las órdenes y disposiciones del servicio.

2) Furriel: Depende del Oficial de servicio, y sus principales obligaciones son, registrar toda novedad en el libro de guardia de turno, tiene a su cargo los elementos de seguridad, es el responsable del aseo y orden de la oficina de vigilancia, como así también, es responsable de la distribución de equipos y útiles para el personal dependiente de esta División.

3) Llaveros: Al igual que el Furriel, depende directamente del Oficial de Servicio, donde sus principales funciones son, tener bajo control las llaves de entrada y salida de pabellones, recorrer e inspeccionar los pabellones y celdas, fiscalizar cada entrada y salida de los internos a sus diferentes actividades, y controlar el reparto de comidas.

4) Celadores: Es el personal encargado de la vigilancia de internos, con la responsabilidad de mantener la disciplina y seguridad de los mismos. Además, lleva un registro de los internos

alojados en el pabellón, atiende sus reclamos y comunica a sus superiores cualquier tipo de novedad.

5.4.1.2.3. División Servicios. A esta división le corresponde conservar, mantener y renovar elementos, armamento y los equipos provistos por la institución, como así también su entrega reglamentaria al personal penitenciario. Por otra parte, de la División se desprenden dos Secciones: Armería y Movilidades:

1) Sección Armería: Esta destinado al depósito, guarda y conservación del armamento y los equipos de la institución penitenciaria. Sus principales funciones son: llevar un registro del armamento con el que cuenta la institución, sus municiones, equipos y provisión necesaria, es de su responsabilidad la limpieza y mantenimiento, como así también gestionar su renovación y reposición de aquellos elementos en desuso o para sugerir los elementos más adecuados para el servicio.

2) Sección Movilidades: Se encarga del mantenimiento, conservación y reparación de los vehículos pertenecientes a la institución. Los choferes se encuentran en esta sección, y sus funciones son: conducir las movilidades, mantener el carnet de conducir actualizado, son los responsables de cualquier inconveniente que pueda surgir en un traslado, interceden para la reparación de aquellos vehículos en deterioro y deben cumplir con los tiempos estimados en cada traslado.

5.4.1.2.4. División Prevención y Requisa. La compone personal tanto femenino como masculino, con diferentes funciones como, requisar el establecimiento en su totalidad y a las personas que se encuentren en la institución, procede como fuerza de prevención ante

alteraciones del orden, controla la entrada y salida de las visitas, como su respectiva requisa personal y de la correspondencia destinada a los internos. Al mismo tiempo, se diferencian las funciones entre los Conserjes de Turno y los Requisadores:

- 1) Conserjes de turno: Son los encargados de la puerta de entrada y salida de la Unidad Penitenciaria, y responsables de la vigilancia del tránsito de empleados, internos, visitas y vehículos, registra las novedades del servicio, no permite el ingreso o egreso de personas no autorizadas, manteniendo siempre cerrado el portón de entrada del establecimiento.
- 2) Requisadores: Son los encargados de realizar requisa a las personas que entren y salgan de la institución, como así también de los elementos, celdas, pabellones y todo lugar que la dirección ordene.

5.4.1.3. División Prevención y Requisa, otras funciones fundamentales.

Como bien se describe en el apartado anterior, la División Prevención y Requisa tiene sus funciones descriptas. A su vez, en el año 2015, en la provincia de Buenos Aires, se aprueba el “Reglamento General de Registro e inspección”, en el cual se detallan algunos principios generales sobre las pautas y modalidades para llevar a cabo los registros e inspecciones en un establecimiento penitenciario.

En primer lugar, la División de Prevención y Requisa en los establecimientos penitenciarios tiene como función principal la realización de registros e inspecciones para garantizar la seguridad y el orden. Estos procedimientos buscan prevenir la introducción, fabricación, posesión y circulación de elementos no permitidos, protegiendo así la integridad de las personas y el establecimiento.

Por su parte, los registros deben efectuarse con planificación y organización previa, documentando los resultados. En el caso de personas que ingresen al establecimiento, se prioriza el uso de equipos electrónicos de seguridad y, cuando corresponda, la utilización de canes adiestrados según normativa específica. Los registros corporales deben ser realizados por personal del mismo sexo, respetando la identidad de género de la persona registrada.

Por último, y no menos importante, solo personal capacitado puede ejecutar estos procedimientos, debiendo recibir formación teórica y práctica de manera continua y aprobar un curso intensivo. (Reglamento General de Registro e Inspección, 2015).

5.4.2. Rol Femenino Intra Muros.

En cuanto a la función que cumple la mujer dentro del SPP, no existen muchas diferencias en relación con el personal masculino, pues ambos logran llevar a cabo sus tareas indistintas en la unidad penitenciaria. Sin embargo, el personal femenino, queda exento de algunas tareas que están relacionadas directamente con los PPL masculinos, y viceversa, el personal masculino con las PPL de sexo femenino.

Es así también, que como quedan exentas de algunas tareas, se les suman otras extralaborales o que no están reguladas en sus funciones como servidoras públicas. El realizar las tareas laborales, más lo que conlleva ser mujer dentro de instituciones verticalistas, puede volverse muy tedioso si no se trata desde un punto amplio donde se defiendan los derechos laborales, personales e institucionales.

Por consiguiente, queda expresada en diversas leyes la adopción de medidas para la eliminación de la discriminación contra la mujer en el ámbito laboral. Por su parte, la Ley N° 23.179 (1985), en su artículo N° 11, estipula algunos derechos para la igualdad entre hombres y

mujeres en las condiciones laborales, algunos de ellos son: Derecho a las mismas oportunidades de empleo, derecho al ascenso, a la estabilidad en el empleo, al acceso a la formación profesional y al readiestramiento, derecho a igual remuneración, a la igualdad de trato con respecto a un trabajo de igual valor, derecho a la protección de la salud, y a la seguridad en condiciones de trabajo, incluso la salvaguardia de la función de reproducción, entre otros.

La mujer dentro de un ámbito laboral ya sea público o privado, tiene los mismos derechos que cualquier hombre. Por esta razón, la ley anteriormente citada (Ley N° 23.179, 1985), denota toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer.

Realizar un énfasis en la importancia del labor diaria de cada mujer penitenciaria, es el puntapié inicial en esta investigación, ya que las mismas ocupan importantes cargos en la unidad penitenciaria y desarrollan funciones en todos los ámbitos del servicio.

5.5. Salud, ¿Qué Comprende el Bienestar de las Personas?

La Organización Mundial de la Salud (OMS), la define como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no simplemente como la ausencia de enfermedad o afecciones físicas. Dicha definición, según el Diccionario Médico de la Clínica Universidad de Navarra, comprende tres componentes o dimensiones generales que no solo son tratadas de manera individual sino también que están interrelacionadas en la vida de las personas.

En primer lugar, el bienestar físico, representa el buen funcionamiento del cuerpo. Esto incluye, entre otras cosas, la capacidad de realizar actividades diarias sin limitaciones físicas, la resistencia a las enfermedades y la capacidad de recuperarse de un trauma físico.

Por otro lado, la salud mental, incluye el bienestar emocional y psicológico, la capacidad de gestionar el estrés, desarrollar habilidades sociales y mantener relaciones saludables, así como la capacidad de aprender, trabajar y tomar decisiones. La misma, resulta primordial para el bienestar general y los problemas de salud mental como la depresión o la ansiedad, ya que pueden tener un impacto significativo en la salud física.

El último aspecto, la salud social, hace referencia a la capacidad de interactuar en sociedad y tener relaciones sociales, las cuales promueven de manera positiva el bienestar emocional. A pesar de ello, posee aspectos negativos que pueden afectarla, como el aislamiento, acoso, discriminación y falta de apoyo social.

Cabe mencionar que, existen, además, otros factores más particulares que pueden afectar a la salud e impactar en la misma, pero en la presente investigación solo se abarcarán los principales ítems a tener en cuenta para el bienestar personal.

Retomando los conceptos antes descriptos por la OMS, se puede definir a la salud como “un estado dinámico que cambia a lo largo de la vida de una persona y que está influido tanto por factores genéticos como por factores ambientales y de comportamiento”.

5.5.1 Salud Mental, Características.

Como se especificó en el apartado anterior, y como lo describe la Biblioteca Nacional de Medicina (EEUU) Medline Plus, la salud mental, es un componente de gran importancia para el bienestar y el cuidado de salud de una persona, la cual está presente en todas las etapas de la vida. Este tipo de salud abarca nuestro bienestar emocional, psicológico y social.

Asimismo, la OMS, trabaja para especificar y mejorar la salud mental, y lo define como: “un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad”.

30

Tal como la define esta Organización, se observa que, la salud mental es un componente fundamental de la salud y el bienestar de la vida de las personas. La misma, respalda nuestra capacidad individual y colectiva para tomar decisiones, construir relaciones y dar forma al mundo en el que vivimos. Es así entonces, que es más que la simple ausencia de trastornos mentales, sino que transcurre en un proceso complejo diferente en cada persona, con distintos grados de dificultad y angustia, e incluye tanto las vivencias del individuo como las relaciones entre el individuo y su entorno social.

El Dr. Marcelo Cetkovich, director y docente de Posgrados en Neurociencias de la Universidad Favaloro, realiza una opinión sobre un estudio de epidemiología en salud mental, realizado en las principales ciudades de la República Argentina, y publicado en la revista científica *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, en la cual da como primeros resultados que uno (01) de cada tres (03) argentinos mayores de 18 (dieciocho) años presentó un trastorno de salud mental en algún momento de su vida.

Las condiciones de salud mental incluyen trastornos psiquiátricos y psicosociales, así como otros estados mentales asociados con altos niveles de angustia, deterioro funcional o riesgo de conducta auto-lesiva.

Con respecto a la Ley nacional de salud mental, N° 26.657, promulgada en el mes de Diciembre del año 2010, establece en su primer artículo el principal objetivo de la misma, y lo describe como: “asegurar el derecho a la protección de la salud mental de todas las personas, y el pleno goce de los derechos humanos de aquellas con padecimiento mental que se encuentran en el territorio nacional”.

No obstante, la presente ley reconoce una definición propia de la salud mental en el artículo N° 4, y la describe como: “un proceso determinado por componentes históricos, socioeconómicos, culturales, biológicos y psicológicos, cuya preservación y mejoramiento implica una dinámica de construcción social vinculada a la concreción de los derechos humanos y sociales de toda persona”.

5.5.2. Salud mental en el trabajo.

Como dice Laurell (1993): la concepción teórica de la relación salud-trabajo, resalta el contenido psicológico del trabajo como generador del estrés, lo que a su vez causa enfermedad, principalmente psicósomática

Los entornos de trabajos seguros y sanos no solo son un derecho fundamental para el trabajador, sino que también tienen más probabilidades de minimizar la tensión y los conflictos en ese ámbito, y a su vez, mejorar la constancia del personal, así como el rendimiento y la productividad laboral. La OMS, describe a su vez que la falta de estructuras efectivas y apoyo en el trabajo, especialmente para quienes viven con trastornos mentales, puede afectar la capacidad de las personas para ser eficaces y disfrutar de su trabajo.

Los riesgos para la salud mental en el trabajo, pueden estar relacionados con el contenido o el horario del trabajo, las características específicas del lugar de trabajo o las oportunidades de desarrollo profesional, entre otras cosas. El estrés repetido durante períodos largos finalmente genera enfermedades demostrables en estudios epidemiológicos.

El estrés laboral, es un fenómeno que puede surgir no sólo de manera individual, sino también de manera grupal u organizacional. Por tanto, es considerado como la respuesta física y emocional negativa, displacentera, que ocurre cuando los requerimientos del trabajo no

coinciden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador (Pérez, 2005). Los trabajadores que se ven expuestos a este fenómeno ven su origen no solo en el ámbito laboral, sino también en las preocupaciones económicas, la inseguridad, temor de lo que pueda pasar, situaciones familiares, problemas de salud, entre otras.

Los síntomas del estrés no son siempre claros, sino que pueden ocultarse tras otros más comunes, como dolores musculares, insomnios, trastornos digestivos, entre otros.

En efecto, y como resultado de este fenómeno, el estrés puede desarrollarse durante un periodo largo tiempo en la persona o trabajador, lo cual es considerado como fatiga laboral, cansancio o desgaste, producido por “quemarse” o extenuarse en el trabajo. El mismo es rotulado como: Síndrome de Burnout (Pérez, 2005, pág. 28).

5.5.3. Medidas Sanitarias Administrativas Empleadas para la Prevención y Cuidado de la Salud Mental.

En primer lugar, las medidas administrativas que se pueden realizar en una organización o institución pública o privada para la prevención y cuidado de la salud mental deben estar fundadas en las reglamentaciones vigentes, como por ejemplo en la Ley N° 26.657 del Derecho a la Protección de la Salud Mental (2010). Esta Ley, establece como su principal objetivo, asegurar el derecho a la protección de la salud mental de todas las personas que se encuentren en el territorio argentino.

El sitio de la OMS presenta una nota sobre la “Salud mental: fortalecer nuestra respuesta”, en la cual describe que a partir de los objetivos y las modalidades de abordaje sobre este tema de gran interés sobre los trabajadores, son las medidas o estrategias que adopta una institución en sí, las cuales se basan en capacitaciones e intervenciones dirigidas hacia los

trabajadores. Estas medidas son diseñadas para la protección de la salud pública y prevención de enfermedades. En particular, las medidas sanitarias administrativas dirigidas a la salud mental promueven el bienestar psicológico, previenen trastornos mentales y dan apoyo a aquellas personas que enfrentan alguna dificultad. Las mismas son esenciales para garantizar el acceso a recursos y apoyos necesarios para mantener una buena salud mental. Por ejemplo, una de las medidas más comunes, es el acceso de licencias médicas o por enfermedades profesionales descriptas en las reglamentaciones vigentes. A nivel provincial, el Decreto Reglamentario N° 1.293 (1984), establece que el personal penitenciario tiene derecho a gozar de licencia por enfermedades profesionales, a petición de parte, previa certificación del servicio médico de la institución o mediante informe pertinente.

En resumen, las medidas sanitarias son esenciales no solo para prevenir enfermedades y proteger la salud pública, sino también para fomentar un entorno propicio para el desarrollo integral del individuo, su trabajo y la comunidad. Su implementación efectiva requiere colaboración entre diferentes sectores, incluyendo gobiernos, instituciones de salud, organizaciones no gubernamentales y la ciudadanía misma.

5.6. Introducción al Burnout.

La Licenciada en Psicología Marta Guerri, publica un artículo sobre la “Biografía de Herbert Freudenberger (1926-1999)”, en la cual describe que en la década de los años 70, más precisamente en el año 1974, un psicoanalista alemán – americano, llamado Herbert Freudenberger, fue uno de los primeros en describir este fenómeno de agotamiento laboral, como el “estado de agotamiento físico y mental causado por la vida profesional de una persona”. Este término fue impulsado principalmente por sus estudios sobre trabajadores de la salud mental, describiendo el estado de agotamiento que éstos experimentaban, con el tiempo, incluyó a los

demás trabajadores sociales, lo cual permitió abrir un abanico de nuevos entendimientos de cómo la exposición a un alto nivel de estrés y demandas emocionales pueden afectar la salud de cada uno de los trabajadores. Sus descubrimientos, mostraron signos de agotamiento extremo y despersonalización en los trabajadores de clínicas de la salud mental, marcando un comienzo del Síndrome de Burnout.

Años más tarde, a principios de la década de los años 80, tal como lo describe la Revista de Información Científica de la Universidad de Ciencias Médicas de Guantánamo, Cuba, los autores Maslach y Jackson, popularizaron este término, definiéndolo desde una mirada tridimensional, caracterizado por tres factores principales, cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. Estas autoras plantean que este síndrome es un proceso donde el avance se ve en cada fase de los factores mencionados, el cual llega a concebirse como una respuesta inadecuada ante el estrés, no al final de estas fases, sino que comienza a manifestarse ante los primeros indicios de agotamiento emocional. Asimismo, sus investigaciones, ayudaron a definir de una manera más precisa el síndrome, logrando identificar manifestaciones y consecuencias en los diversos ámbitos laborales.

En las décadas siguientes, el Burnout fue reconocido y conceptualizado por varios autores, quienes aportaron otras miradas, avances y experiencias en relación a este fenómeno. Estas investigaciones logran explorar la relación entre el Burnout y factores organizacionales, como la carga de trabajo, el control del mismo y el apoyo social. A su vez, se profundizó en cómo afecta tanto a la salud mental, como a la salud física.

5.6.1. Conceptualización del Síndrome de Burnout.

Como se describió anteriormente, existen diferentes autores que conceptualizan a este síndrome, entre ellos Maslach y Jackson (1981), logran una mayor aceptación en la sociedad y en el campo científico. Es así que, estos autores definen a este síndrome como “un tipo de estrés laboral, que afecta sobre todo a profesionales que tienen una actividad de ayuda o de contención que implica establecer situaciones emocionales vitales con otras personas usuarias del servicio”.

El término “Burnout”, en inglés significa “quemado”, es decir que la persona que padece este síndrome manifiesta un conjunto de síntomas psicofísicos que revelan que ha vivido bajo estrés durante largo tiempo (Colombo, 2006). En este contexto, se analiza que no solo es un “simple estrés”, sino que es considerado un sentimiento de inadecuación personal y profesional que se manifiesta en un cansancio emocional muy fuerte, lo que puede culminar con la falta de motivación o fracaso laboral, con posibilidades de que pueda llegar a contagiarse entre los pares.

Dicho síndrome, adquiere cronicidad, que afecta sobre todo a los profesionales de menor categoría y manifiesta prevalencia en centros de mucha población (Pérez, 2005). Así también, es muy común en las profesiones de servicio o ayuda, en aquellos que trabajan bajo la presión y gran demanda.

No obstante, la OMS, lo declaró en el año 2000, como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre. A su vez, la OMS, retoma el concepto de Maslach, y define al síndrome como “el resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo, que no se ha manejado con éxito”.

El principal problema que surge de aquellas personas que poseen este Síndrome, es que muy probablemente, su servicio laboral será más deficiente en relación a sus compañeros, siendo

totalmente inoperante o aumentando su promedio de ausentismo. Estas consecuencias que puede sufrir la persona respecto a dicho síndrome afectan por su parte de manera individual, a su vez, la institución también puede sufrir cambios, pérdidas económicas, como así también diversas fallas para el cumplimiento de sus metas organizacionales. (Rodríguez, 2010).

5.6.2. Componentes del Síndrome de Burnout.

Esta patología, está consensuada sobre la conceptualización y tres dimensiones inherentes e interrelacionadas: Cansancio Emocional (CE), Despersonalización (D) y Realización Personal (RP).

Maslach (1981, como se citó en Manzur, 2021), considera estos tres ítems para el diagnóstico del SBO, y lo define como un proceso tridimensional:

A. **Cansancio emocional:** agotamiento psíquico y físico, los cuales influyen en la pérdida de recursos emocionales. El agotamiento y la fatiga implican la sensación de estar sobrepasada emocionalmente, a causa del contacto directo con las personas usuarias del servicio. Las demandas emocionales, como, por ejemplo, las competencias y eficacia, son percibidas por el sujeto y le provocan sensación de sobrecarga y agobio.

B. **Despersonalización:** deshumanización, indiferencia, distancia emocional y el desarrollo de actitudes negativas hacia el/la beneficiario/a del servicio; se observa al individuo cambiando negativamente sus actitudes y respuestas habituales hacia otras más cínicas. Esta dimensión incluye la conducta de irritabilidad y la pérdida de la motivación.

C. **Realización personal:** baja autoestima y sentimiento de fracaso, con tendencia a realizar evaluaciones negativas acerca del trabajo. El sujeto tiende a pensar que no es competente

evitando la interrelación. Esta presión se traduce en una baja productividad y pérdida de autoestima.

Es necesario aclarar que estos síntomas no aparecen de manera simultánea, sino que, como se expuso anteriormente, se hacen evidentes de manera progresiva, los cuales se evidencian a través de diversas situaciones y episodios laborales a lo largo del tiempo, de modo que una persona puede experimentar los tres componentes varias veces en diferentes épocas de su vida, en su persona o en otro trabajo.

5.6.2.1. Diagnóstico a través del MBI. El MBI (Maslach Burnout Inventory), es un cuestionario autoadministrable con el cual puede realizarse una medición del agotamiento laboral. Esta herramienta, es desarrollada por Maslach y Jackson en la década de 1980, con algunas modificaciones y definiéndose en el año 1986 con 22 ítems a responder.

Este cuestionario, se basa en las tres subescalas, las cuales en el apartado anterior fueron definidas: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

En primer lugar, el agotamiento emocional, evalúa el grado en el que una persona experimenta agotamiento emocional y físico en relación con su trabajo. Incluye preguntas sobre sentirse emocionalmente agotado, exhausto o fatigado por el trabajo.

Por su parte, la despersonalización, mide la actitud negativa y distante hacia las personas con las que se trabaja, como clientes, pacientes o compañeros. Incluye ítems que evalúan la tendencia a tratar a los demás de manera impersonal o insensible.

Por último, la realización personal, evalúa el sentido de logro personal en el trabajo, la satisfacción con los logros profesionales y la percepción de cumplimiento en el trabajo.

Una vez completo dicho cuestionario, permite identificar diferentes niveles de agotamiento laboral y cada uno de sus componentes específicos. El resultado que arroje el cuestionario, brinda información de cada persona que complete el mismo, la cual puede ser útil a la hora de la planificación de intervenciones y programas destinados a la prevención del agotamiento laboral en los profesionales, logrando así mejorar su bienestar y desempeño laboral.

5.6.2.2. Factores Internos y Externos Desencadenantes y Consecuencias del Síndrome de Burnout en el Ámbito Laboral. La manera en que las personas afrontan sus proyectos de vida laboral, como la interacción con sus pares, la institución, sus objetivos o aquellos proyectos no tan factibles, pueden determinar este estado de estrés crónico.

Según Colombo (2006): esto ocurre porque las demandas externas e internas, han superado ampliamente los recursos que tiene el sujeto para responder, llevándolo al desgaste y enfermedad.

Los factores internos, abarcan desde la estructura de la personalidad, los valores, creencias, mandatos familiares, la falta de autoconocimiento, hasta todo aquello que esté ligado a la infancia. Por su parte, los factores externos, hacen referencia a los mandatos socioculturales, la profesión, el tipo de trabajo, la organización de la institución donde se desempeña, las condiciones laborales, el grupo familiar en el que vive y la red afectiva mal construida.

En efecto, este síndrome puede afectar a cualquier tipo de profesión, y sus consecuencias son varias, algunas de ellas, según Ramos F. y Basualdo J. (2001), pueden ser: negativismo, desmotivación, indiferencia, consumo abusivo de alcohol, ausentismo, accidentes, descenso del rendimiento, baja productividad, insatisfacción laboral, etcétera.

5.7. Ambiente Físico Laboral.

Las condiciones ambientales en cualquier espacio de trabajo son fundamentales para asegurar un entorno laboral que no solo sea seguro, sino también saludable y propicio para un desempeño eficiente. Las características del entorno, como la calidad del aire, la iluminación, el nivel de ruido y la ergonomía de las áreas de trabajo, impactan directamente en la salud física y mental de los trabajadores.

Por otra parte, Preveccionar.com, medio de formación y referencias prácticas sobre prevención de riesgos laborales, seguridad y salud laboral, toma informes de la OMS, y describe cuatro escenarios para lograr empresas u organizaciones saludables, entre ellos, el ambiente físico laboral. Este hace referencia a la estructura, aire, maquinaria, mobiliario, productos químicos, materiales y procesos de producción en el trabajo. La atención y cuidado de estos factores son esenciales para prevenir problemas de salud, reducir el riesgo de accidentes y promover un ambiente donde cada trabajador pueda dar lo mejor de sí. Así mismo, estas condiciones ambientales también influyen en el nivel de concentración, el rendimiento y la motivación de los trabajadores.

A su vez, estas condiciones físicas pueden influir en el ambiente laboral de manera positiva o negativamente, convirtiendo así el ambiente físico en un factor determinante del rendimiento laboral.

Por una parte, los beneficios o influencias positivas, pueden ser; mejora en la productividad de los trabajadores, ya que al ser adecuadas, los trabajadores pueden concentrarse mejor, realizar sus tareas de forma más eficiente y sentirse más motivados. En segundo lugar, podemos encontrar una reducción o prevención de enfermedades relacionadas con las malas condiciones ambientales, como lo son enfermedades visuales, auditivas y hasta estrés laboral.

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

Por otra parte, el aumento en la satisfacción y moral del empleado, como así también, la retención de talento y reducción en la rotación, son también otros beneficios que están de la mano con un buen ambiente físico laboral, ya que estas condiciones refuerzan el valor que la institución puede tener para con el trabajador, dando como resultado una mayor satisfacción laboral.

En cuanto a los efectos negativos, es de gran importancia poder abordarlos para reducir sus posibles riesgos. Algunos aspectos negativos, son descritos en la página web de Preven Control, y puntualiza que pueden ser, problemas en la salud de los trabajadores, disminución en la eficiencia y productividad, aumento en el ausentismo laboral, desmotivación personal y grupal. Estos efectos, están relacionados principalmente con la negligencia y con las malas condiciones ambientales del lugar de trabajo.

Conviene subrayar que las condiciones ambientales en el lugar de trabajo representan un elemento esencial que va más allá de solo ser un complemento superficial; como se describió anteriormente, son características que sustentan la salud, el bienestar y la eficiencia en las actividades diarias de los trabajadores.

Implementar mejoras ambientales en el trabajo no tiene que ser un proceso complejo; puede lograrse mediante la integración de tecnologías apropiadas, escuchando activamente los comentarios y opiniones de los trabajadores. Al hacerlo, las organizaciones tienen la oportunidad y la responsabilidad de construir un espacio que no solo respalde la productividad, sino que también cuide la salud y la satisfacción del equipo.

6. Marco Metodológico

6.1. Tipo de Investigación.

La elección del tipo de investigación refiere a una estrategia que propone el investigador según diferentes criterios para la utilización de las herramientas necesarias para la toma de decisiones.

Por su parte, Yuni y Urbano Vol. 2 (2014), propone cuatro tipos de investigaciones según su alcance o finalidad, entre ellas, la investigación descriptiva.

Dichos autores, establecen este tipo de investigación con el objetivo de identificar y describir aspectos generales del fenómeno que se estudia. El propósito principal de estos estudios es explicar la naturaleza de un fenómeno a través de sus características. A su vez, dentro de este tipo de investigación, se determinan diferentes tipos, una de ellas, busca explicar el fenómeno, pero carece de variables simultáneas y una relación verdadera. Estos estudios descriptivos miden conceptos o variables relacionadas con el tema de estudio de forma específica. Están más interesados en medir u observar las condiciones y el grado de precisión.

En general, los autores antes mencionados, determinan que esta investigación “intenta describir las características de un fenómeno a partir de la determinación de variables o categorías ya conocidas” (pág. 15).

Debido al concepto que plantean los autores, la elección de este tipo de investigación se da en consecuencia de que resulta necesaria la descripción del fenómeno, para poder contribuir en la investigación de la variable en estudio, y así poder aportar datos, descripciones y observaciones sobre la realidad del Servicio Penitenciario de San Juan y el personal femenino que cumple funciones en la misma.

6.2. Lógica de Investigación.

La denominación lógica, es descripta por Yuni y Urbano V.2 (2014), como el procedimiento que permite determinar al conocimiento científico como resultado de una actividad racional, el mismo abarca dos tipos, cuantitativa, que se apoya en el razonamiento deductivo, y cualitativa que se apoya en la inducción, como así también, un trabajo en conjunto de ambas se denomina: mixta (pág. 10-11)

En primer lugar, cuando se hace referencia a la inducción (lógica cualitativa), se trata de un razonamiento que comienza con la observación repetida de los fenómenos, logrando establecer aspectos comunes que puede concluir en una generalización. El límite de esta lógica, hace referencia a la elaboración de juicios generales y explicaciones tendenciales, donde las conclusiones sólo podrán aplicarse al conjunto de casos observados (pág. 11).

Por otra parte, el razonamiento deductivo (lógica cuantitativa), se parte de una afirmación considerada verdadera, para luego observar casos particulares para ratificar esa verdad inicial. La conclusión de esta lógica consiste en afirmar o negar esta verdad, mediante la confrontación de datos empíricos, es decir que, no agrega más información, sino que reafirma su carácter verdadero (pág. 11-12).

Para este trabajo, la lógica a utilizar será principalmente la lógica cualitativa. El fin de la misma, influirá en las descripciones y en el aporte de datos del fenómeno en estudio, permitiendo orientar a los investigadores en una posición donde se pueda interpelar y construir el objeto desde la significación otorgada por los mismos, para así lograr construir el fenómeno y comprender la realidad.

A pesar de que principalmente la lógica a utilizar sea cualitativa, el presente trabajo comprenderá algunos aspectos cuantitativos, permitiendo así la recolección de información

variada, ayudando a analizar la problemática inicial del trabajo de investigación, así pues, la información obtenida, servirá para analizar, vincular y abordar una conclusión íntegra tanto de datos cualitativos, como cuantitativos, permitiendo establecer una respuesta fructífera al tema o problemática principal.

La elección de ambas lógicas, permitirá que a la hora de seleccionar las muestras, las mismas sean de gran aporte no solo para generar información relevante al tema en estudio, sino también, para lograr describir de manera estadística la realidad del personal femenino dentro de la institución penitenciaria sanjuanina.

6.3. Herramientas de Recolección de Datos.

Seleccionar las herramientas más apropiadas para el presente trabajo, conlleva un proceso de decisiones que permitan enfocar cada una de ellas y relacionarlas con el objeto de estudio. Es así entonces que, el presente trabajo, se enfoca en tres herramientas para la recolección de datos, que permitirá una conclusión amplia, obteniendo información y generando datos relevantes al tema en estudio, las mismas son:

6.3.1. Encuesta.

Es definida por Yuni y Urbano V.2 (2014), como una “técnica de obtención de datos mediante la interrogación a sujetos que aportan información relativa al área de la realidad a estudiar” (pág. 65). La misma ayudará a obtener información directa del entrevistado. Su correcto uso, permite obtener gran información sobre un grupo de sujetos, en este caso, ayudará de manera general dentro del personal femenino, a realizar una estadística sobre el atributo estudiado, para así poder organizar, analizar e interpretar cada dato recolectado.

Las encuestas, como lo plantean los autores, no son más que una situación de intercambio de preguntas y respuestas, en la cual el investigador queda en un segundo plano, mientras que el cuestionario es el elemento principal para la recolección de información. El entrevistador, como el entrevistado se limita a un diálogo conversacional, es decir, no es aceptado algún comentario ajeno, sugerencias o modificación de alguna pregunta del cuestionario (pág. 64-65).

Esta herramienta de recolección de datos permite indagar a través de un cuestionario con un proceso de alto grado de estructuración, donde las preguntas están predeterminadas, y el sujeto a responder, debe seguir ese orden. En pocas palabras, la finalidad de este tipo de cuestionarios es obtener la información ordenada y sistemática respecto de lo que los sujetos sienten, piensan, hacen y opinan acerca del atributo en estudio (pág. 65).

Por otra parte, dichos autores, establecen diferentes tipos de cuestionarios, los cuales permiten orientar y seleccionar los más adecuados para cada investigación. En este caso, en primer lugar, según la administración de estos, se utilizarán los cuestionarios de administración directa, lo cual nos permitirá que la totalidad de personal femenino que pertenece a la muestra en estudio pueda contestar de manera escrita y libremente el cuestionario. En segundo lugar, según el modo en que se administrarán, serán de manera personal, es decir, se administrara personalmente el cuestionario. Este tipo, permite realizar preguntas más complejas, aumentar la cantidad de personas encuestadas, y obtener una mejor calidad de la información recolectada. La eficacia de las mismas va a depender de la claridad de las preguntas que se realicen, y el seguimiento que los encuestadores implementen para con las personas encuestadas (pág. 65-66).

Para poder redactar un cuestionario legible y claro, es necesario realizar un proceso donde se analicen las variables teóricas y puedan traducirse en un listado de preguntas concretas que posibiliten la recolección de respuestas claras y sinceras (pág. 67).

Seguidamente, para una correcta redacción de las preguntas del cuestionario, es necesario realizar un proceso de definición de los contenidos que se abordarán en los mismos, como así también, determinar cuáles serán las variables a observar. Una vez definidas las características que el cuestionario tendrá, se procede a la elaboración formal del mismo, el cual comprende diferentes aspectos, en primer lugar, la selección de tipo de preguntas, que en este caso, serán principalmente preguntas cerradas, que ayudaran de manera estadística a completar la información necesaria. Dichas preguntas, enfocaran su contenido sobre el tema tratado en la encuesta, es decir, indagaran acerca del objeto en estudio (pág. 72).

Además de la encuesta particularmente realizada y desarrollada por las investigadoras, se utilizará un cuestionario autoadministrable ya estructurado por la autora Maslach, referido al Síndrome de Burnout.

6.3.1.1. Cuestionario MBI. El cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory), como se conceptualizo anteriormente, se trata de un cuestionario autoadministrable y en este caso anónimo, con el que se puede realizar una medición del agotamiento laboral. Esta técnica permitirá reunir datos directos sobre los sentimientos y actitudes en relación del trabajador con su interacción en el trabajo.

El mismo está compuesto por 22 (veintidós) ítems, los cuales son afirmaciones sobre distintos sentimientos relacionados a las tres sub escalas del Síndrome de Burnout: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. A cada uno de estos ítems, la persona encuestada deberá responder de forma numérica, en una escala del 0 (cero) al 06 (seis), donde cada una de las respuestas numéricas tiene un significado diferente: 0: nunca, 01: algunas veces

al año, 02: una vez al mes, 03: varias veces al mes, 04: una vez por semana, 05: varias veces por semana y 06: todos los días.

La medición del cuestionario se divide en tres, es decir, en cada una de las escalas. En primer lugar, la subescala de agotamiento emocional consta de 9 (nueve) ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), evaluando la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. En segundo lugar, la subescala de despersonalización, la componen 5 (cinco) ítems (5, 10, 11, 15, 22), y valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Por último, la subescala de realización personal evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo, y se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21).

Los resultados obtenidos en el cuestionario deben sumarse de acuerdo a cada subescala, lo cual nos permite estipular una puntuación máxima en cada una de ellas: 54, 30 y 48 respectivamente. Obtener altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen la presencia del síndrome de Burnout.

6.3.2. Entrevista.

Según Yuni y Urbano V. 2 (2014), este tipo de herramienta es denominada como “la obtención de información mediante una conversación de naturaleza profesional” (pág. 81). La misma se basa en respuestas directas que los entrevistados le aportan al investigador, logrando obtener información y descripciones propias de cada sujeto.

Dichas herramientas, permitirán realizar descripciones acerca de aquello que proveen los entrevistados con respecto a sus propios conocimientos sobre algún tema, situaciones, expectativas o creencias, como así también, permite el acceso a hechos, descripciones de situaciones de sucesos, ya sean internos o externos de la persona a entrevistar. A partir de esta

herramienta en particular, puede reunirse diferente tipo de información, como, por ejemplo, actitudes, sentimientos y opiniones sobre un tema, niveles de conocimiento sobre condiciones, situaciones y prácticas, entre otros (pág. 81-82).

Para realizar una correcta entrevista, debe seleccionarse un tipo en particular, que encuadre con la investigación a realizar. En primer lugar, según el grado de regulación de la interacción, será una entrevista estructurada, formal y con cuestionario de preguntas preestablecidas, donde el entrevistado debe respetar la secuencia y completar la totalidad de preguntas realizadas por los investigadores. En segundo lugar, según la situación de la interacción, las entrevistas se realizarán cara a cara, es decir, mediante una conversación en un lugar físico previamente fijado. Por último, según el número de participantes, las mismas se realizarán de manera individual, ya que favorecerá la relación comunicativa, y se podrán abordar los temas en profundidad (pág. 83-84-85).

6.3.3. Observación No Participante:

La observación científica es definida por los autores Yuni y Urbano V.2 (2014), como: Una técnica de recolección de información consistente en la inspección y estudio de las cosas o hechos tal como acontecen en la realidad (natural o social) mediante el empleo de los sentidos (con o sin ayuda de soportes tecnológicos), conforme a las exigencias de la investigación científica y a partir de las categorías perceptivas construidas a partir y por las teorías científicas que utiliza el investigador (pág. 40).

En el caso de la observación no participante, supone un distanciamiento entre el investigador y los fenómenos de la realidad observada, donde el investigador no se involucra en

las situaciones que observa, y su rol se basa en solo ser un espectador sin realizar ningún tipo de acción que modifique la realidad (pág. 41).

Dentro de esta investigación, el grado de científicidad que va a adquirir es de tipo descriptiva, permitiendo reconstruir así lo que se observó con detalles que pueden ayudar a la investigación. Así también, se deberá definir cada aspecto u objeto del campo de observación necesaria para la recolección de datos (pág. 44).

La modalidad perceptiva, será de manera directa, pues se utilizarán los sentidos de cada investigadora para registrar la información y datos necesarios para la investigación. Por otra parte, las observaciones, se realizarán en contextos naturales, es decir, dentro del entorno en el cual se produce el fenómeno en estudio, en un ámbito socio cultural (pág. 44).

En cuanto al tipo de técnica de observación que se utilizara en el presente trabajo de investigación, será una lista de control, la cual consiste en una lista de eventos, sucesos o conductas que sean de interés y coincidan con los objetivos plasmados con anterioridad (pág. 54).

Cada ítem a observar debe ser definido y estructurado por los investigadores antes de realizar dicha observación, permitiendo así un correcto y completo registro de cada ítem.

En resumen, la observación no participante, permitirá recolectar datos e información de la realidad en estudio, a través de nuestros propios sentidos, manteniéndose distanciados de los sujetos y/o atributos en estudio, actuando solo como espectador de la realidad y siguiendo siempre los criterios de la investigación científica. El objetivo de la misma se basa en documentar detalladamente todo lo observado para aportar a la investigación, permitiendo obtener datos relevantes sobre el fenómeno en estudio.

6.4. Muestreo de Herramientas de Recolección de Datos.

Dichas herramientas de recolección de datos serán enfocadas en una pequeña muestra de la población femenina que desarrolla sus actividades en el Servicio Penitenciario de San Juan. Esta muestra es una parte del conjunto mayor estipulado en el tema principal de esta investigación, la misma es así establecida para poder extraer conclusiones que nos permitan establecer y analizar en profundidad la problemática inicial.

La muestra estará orientada al personal femenino del Escalafón Penitenciario del SPP, que cumpla con ciertas características y lugares de trabajo que nos permita observar y aplicar las herramientas para una mejor obtención de datos y conclusión con el planteamiento de la problemática central.

Es así entonces que, las herramientas de recolección de datos a utilizar serán aplicadas al personal femenino, que desarrolle sus funciones en la División Prevención y Requisa de la institución penitenciaria sanjuanina.

En resumen, se establece que, en primer lugar, tanto las encuestas como el cuestionario referido al Síndrome de Burnout (Cuestionario MBI), serán empleados al personal de sexo femenino, siempre y cuando cumplan con las características mencionadas anteriormente en la investigación, lo cual nos aportará una estadística certera sobre el atributo en estudio. Es decir que, dichas herramientas se emplearan solo al personal femenino que desarrolle funciones en la División Prevención y Requisa del SPP de San Juan.

Por otra parte, las entrevistas, se realizarán al Jefe o Sub Jefe pertenecientes a los ingresos principales de la institución, es decir, que cumplen funciones en la División Prevención y Requisa. Las mismas serán llevadas a cabo dentro del establecimiento, en cada una de sus oficinas o en el lugar donde ellos dispongan para poder entrevistarlos con comodidad. En su

defecto, si existe algún impedimento, se optará por realizarlas en otro lugar o por otros medios que ellos dispongan.

Y, por último, la observación no participante se realizará de manera paralela a las entrevistas, encuestas y cuestionarios. Las mismas se realizarán en la Guardia de la División Prevención y Requisa, ubicadas en los ingresos principales de la institución penitenciaria, situadas en el Sector N° 1 y en el Sector N° 4 respectivamente.

6.5. Sistematización de Datos.

6.5.1. Entrevista.

Las entrevistas fueron realizadas de manera personal en la institución penitenciaria y vía Whatsapp. Cada una de ellas se le realizó a Oficiales que cumplen funciones de Subjefes o encargados en la División Prevención y Requisa de la institución penitenciaria.

En primer lugar, se les dio a conocer del tema en investigación, de que se iba a tratar la entrevista, el punto de vista y seguidamente se les anticipó que las mismas serian completamente anónimas. Las primeras dos entrevistas fueron desarrolladas de manera personal e individual en el ámbito de trabajo de cada uno de los efectivos. Mientras que la última entrevista, por motivos de tiempo y trabajo del efectivo, se realizó vía Whatsapp como se expuso anteriormente. Al igual que las dos primeras, en esta entrevista también se desarrolló una conversación previa informándole todos los datos necesarios del tema en investigación, como así también se le expuso que sería anónima y el motivo por la cual se le realizó la misma.

Las entrevistas llevadas a cabo fueron pensadas y estructuradas previamente, de manera tal que los entrevistados puedan responder de acuerdo a los objetivos planteados y aportar más

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

información o datos para la presente investigación. A continuación, se detallará en un cuadro las preguntas realizadas a cada uno de los entrevistados y los datos obtenidos respectivamente.

Pregunta/Entrevista	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
1. ¿Conoce usted sobre el estrés laboral? Si es así, ¿Cómo lo definiría?	Si, conozco del tema. Podría decir que es un estado de saturación que podemos pasar aquí dentro, según las exigencias de la función y más aún en las responsabilidades que tiene un Oficial, la carga mental de cada uno que es diferente, como uno maneja la situación y como atraviesa ese momento.	Si, conozco de este tipo de estrés. Para mí, pasa por un estado o sentido de frustración que nos sobrepasa, una mezcla de vivencias, mezclado con problemas familiares, de nuestro entorno o aquí dentro también.	Si conozco, es más que nada una respuesta emocional y también puede llegar a ser física, en lo personal se ve reflejado cuando soy participe de situaciones que superan las capacidades que tengo para manejarlas o saberlas llevar.
2. ¿Qué tipo de recursos o apoyo institucional (por ejemplo: programas de bienestar, servicios	Sí, hay aquí en la institución, más que nada a cargo de la oficina de Recursos	Sí, están a cargo de Recursos Humanos, donde hay psicólogos y	Existen algunos programas que a nivel personal operativo

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

<p>psicológicos, charlas informativas o de prevención) están disponibles para el personal penitenciario para el cuidado de la salud mental)</p>	<p>Humanos, pero el personal no se siente seguro ya que sienten que lo que puedan contar en una charla con psicólogos pueda llegar a oídos de superiores y sufrir algún tipo de sanción por su situación.</p>	<p>personal que se encarga de brindar charlas o alguna ayuda al personal.</p>	<p>(seguridad) no se ven bien definidos, solo por mi experiencia puedo decir que existe una intervención desde Recursos Humanos que intervienen en situaciones que ameritan participación institucional ya que se ve reflejado en nuestras tareas diarias, en los estados de ánimo.</p>
<p>3. En su opinión, ¿Qué piensa usted que puede generar o ser un indicio del estrés laboral?</p>	<p>Puede haber varios factores, el ámbito laboral, las relaciones que tenemos con nuestros pares, superiores, subalternos, el manejo</p>	<p>Puede ser por diferentes motivos, en primer lugar, como uno maneja su propio trabajo, la paciencia con la que se</p>	<p>Los factores son diversos, de manera sencilla serian: los factores sociales, culturales y/o psicológicos.</p>

	<p>de nuestras funciones, el trato con los PPL o con las visitas, algunas situaciones frustrantes que se viven aquí, uno tiene que estar bien despierto, saber y ver todo, eso puede llevarnos a estresarnos.</p>	<p>desenvuelve, la frustración a la que puede llegar con las situaciones vividas o algunas que van más allá de nuestra función o responsabilidad.</p>	
<p>4. ¿Qué tipos de consecuencias pueden desprenderse del estrés laboral?</p>	<p>Miles de consecuencias, como por ejemplo hacer que de una situación común se llegue a problemas mayores, como algún motín, fuga, o algún mal desempeño del mismo efectivo en su propia función o en algún trato con superiores o</p>	<p>Las consecuencias dependen de la función que lleve a cabo el efectivo, puede ir desde un mal trato con alguna visita, un mal desempeño de la función, hasta un problema que no pueda manejar personalmente y</p>	<p>Las consecuencias que podría arraigar el estrés laboral desde mi perspectiva serian la disminución en muchos ámbitos. Por ejemplo, las relaciones interpersonales, con nuestro entorno familiar o grupo de</p>

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

	civiles. Algunas consecuencias llevan a efectivos a entrar en vicios de los cuales después se les hace difícil salir, y eso trae atrás más problemas de los que uno no ve.	que llegue a perjudicar a compañeros.	pares, como así también el rendimiento laboral, los conflictos que eso conlleva, como así también el hecho de llegar a una adicción pensando que sería una salida del mismo.
--	--	---------------------------------------	--

54

6.5.2. Observaciones No Participantes

El fin de las observaciones realizadas es de ampliar datos y conocimientos sobre cómo y dónde desarrolla sus tareas el personal penitenciario. Estas fueron realizadas de manera presencial acompañados siempre de personal activo quien guío y acompañó a las investigadoras durante el trabajo de campo realizado.

Las mismas fueron realizadas en una misma mañana, en dos de los ingresos principales de la institución penitenciaria. En primer lugar, se observó la Guardia de Prevención y Requisa ubicada en el ingreso del Sector 01, y luego en el ingreso del Sector 04.

El respectivo ingreso a la institución primeramente fue pactada y autorizada por las autoridades de la misma, los cuales estipularon día y horario para la realización del trabajo de campo.

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

En el día que se realizó dichas observaciones, el ingreso al Servicio Penitenciario fue por la Sección de Administración, allí el personal perteneciente a la institución asignó a quien acompañaría en dicha visita a las investigadoras. En primer lugar, como se describe anteriormente, la observación fue realizada en la Guardia de Prevención y Requisa ubicada en el ingreso del Sector 01. Allí diferentes efectivos que desarrollan sus funciones supieron explicar el funcionamiento, el orden del personal, y describir con sus palabras el ambiente físico de dicha guardia. Seguidamente, el recorrido y observación se logró realizar en la Guardia de Prevención y Requisa ubicada en el ingreso del Sector 04, aquí dos de los efectivos que estaban cumpliendo funciones pudieron colaborar con datos relevantes para dicha observación.

Para la realización de estas observaciones, se estipularon y definieron con anticipación varios indicadores que puedan ser observados en el ambiente físico de dichas Guardias, en relación con la incidencia en el desarrollo del Síndrome de Burnout en el personal femenino. Estos indicadores son:

- Espacios reducidos: Espacios de trabajo pequeños que pueden causar malestares, fatiga.
- Ventilación: Sin ventilación adecuada, puede generar dolores de cabeza, fatiga, malestares.
- Iluminación: Iluminación natural y artificial. Una ausencia de iluminación puede afectar la salud mental y física.
- Temperaturas extremas: Temperaturas muy altas o bajas, pueden causar incomodidad y estrés.
- Ruido excesivo: Niveles de ruidos altos, puede causar fatiga, dolor de cabeza, estrés.
- Áreas de descanso: Áreas para relajarse y descansar.
- Equipamiento y mobiliario: Herramientas y muebles que cumplan con los estándares de seguridad y comodidad.
- Servicios básicos: Servicios como baños, agua potable, etcétera

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

Dichos indicadores fueron tomados en cuenta en cada observación realizada en ambas Guardias, logrando así describir en detalle cada uno de ellos. Es así entonces que, a continuación, se describirá en un cuadro cada uno de los indicadores y las observaciones realizadas.

56

Indicadores	Guardia Prevención y Requisa Sector 01			Guardia Prevención y Requisa Sector 04		
	Si	No	Observaciones	Si	No	Observaciones
	Espacios reducidos	X		Los espacios de la Guardia son estrechos para la cantidad de personal y personas civiles que transitan o están de manera permanente allí.		X
Ventilación	X		Hay poca ventilación, solo dos ventanas interiores hacia el patio de armas, y dos puertas ubicadas hacia el exterior e interior de la institución.	X		Si hay ventilación, varias ventanas superiores y puertas hacia el exterior e interior de la institución.
Iluminación	X		Hay iluminación artificial, poca luz natural.	X		Buena iluminación artificial y natural.

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

Temperaturas extremas	X		El calor en un día de verano se siente mucho, ya que solo hay ventiladores.	X	El lugar se sentía agradable a pesar del calor de verano, ya que tiene aires acondicionados.
Ruido excesivo	X		El ruido es molesto ya que hay personas entrando, saliendo, ruido de puertas, llamadas, comunicaciones, conversaciones en voz alta.	X	El ruido es molesto ya que hay personas entrando, saliendo, ruido de puertas, llamadas, comunicaciones, conversaciones en voz alta.
Áreas de descanso	X		El lugar de descanso es una habitación que cuenta con mesa, sillas, una heladera y un armario.	X	El lugar de descanso es una habitación similar a la observada en el Sector 01.
Equipamiento y mobiliario	X		Los equipamientos son varios, los muebles algunos parecen ser un poco antiguos, otros se observan más nuevos.	X	Tanto los equipamientos como los muebles, se observan en buenas condiciones, parecen ser más nuevos.

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

Servicios básicos	X		Cuentan con los servicios básicos, de baño, agua potable, dispenser de agua.	X		Cuentan con los servicios básicos, de baño, agua potable, dispenser de agua.
-------------------	---	--	--	---	--	--

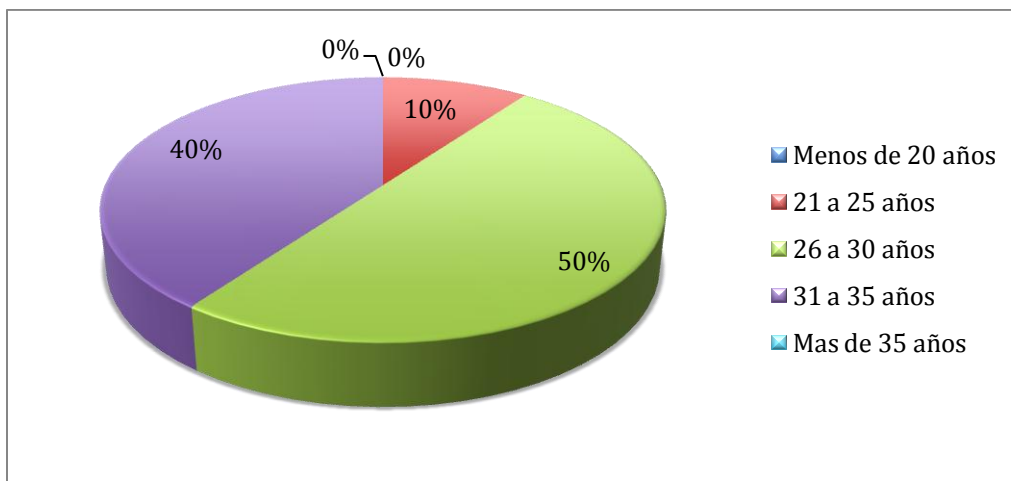
58

6.5.3. Encuestas.

El empleo de encuestas también fue realizado de manera simultánea a las observaciones realizadas. Las mismas fueron presentadas en formato papel, y en formato virtual a través de códigos QR o link de un formulario realizado en Google (Google Forms).

Seguidamente, el modelo de encuesta elegido por las investigadoras es un modelo cerrado, con preguntas simples que permiten recaudar la información y datos necesarios de la población encuestada. Por último, se detallarán los datos socios demográficos obtenidos en las encuestas realizadas:

1) Edad:

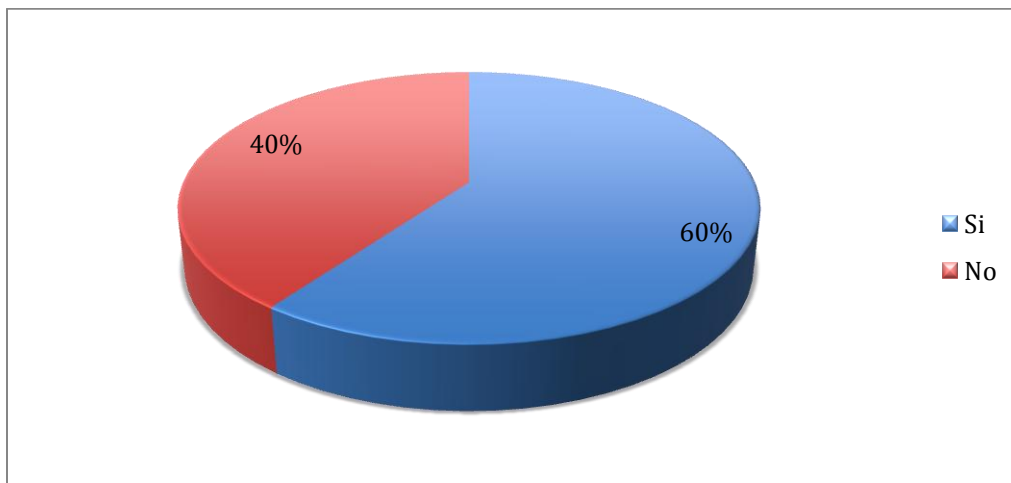


SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

De la población encuestada, se pudo obtener datos sobre la edad perteneciente a cada una de ellas. El 40% de efectivas, tienen entre 31 y 35 años de edad, por consiguiente, un 50% tiene entre 26 y 30 años, y aquellas que tienen entre 21 a 25 años les pertenece un 10% de los datos obtenidos.

Entre la población encuestada, no se obtuvieron datos de personas que tengan menos de 20 años o más de 35 años.

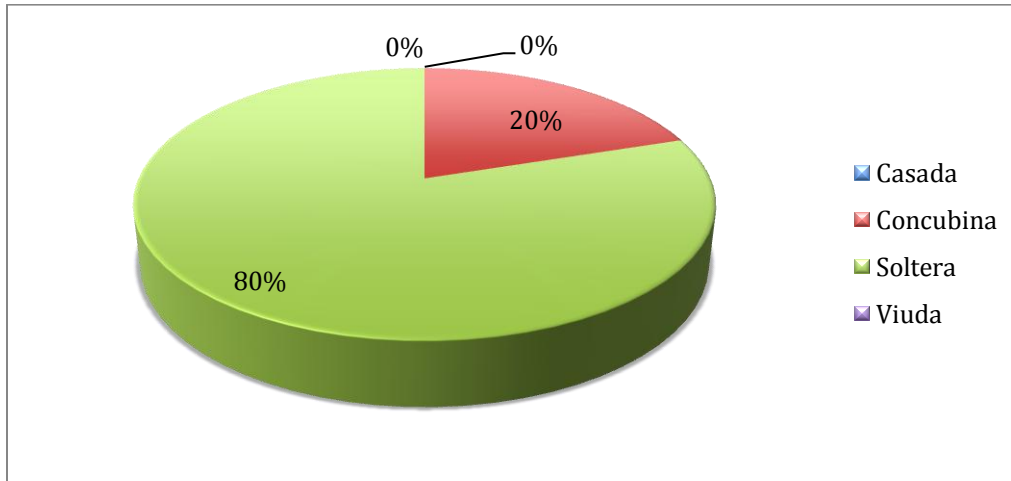
2) Hijos:



Entre la población encuestada un 40% no tiene hijos, mientras que el 60%, sí. En este ítem se les dio la posibilidad de detallar cuántos hijos tenían, a lo que se obtuvo un 20% de personal femenino que tiene 2 hijos, mientras que el 80% restante solo un hijo.

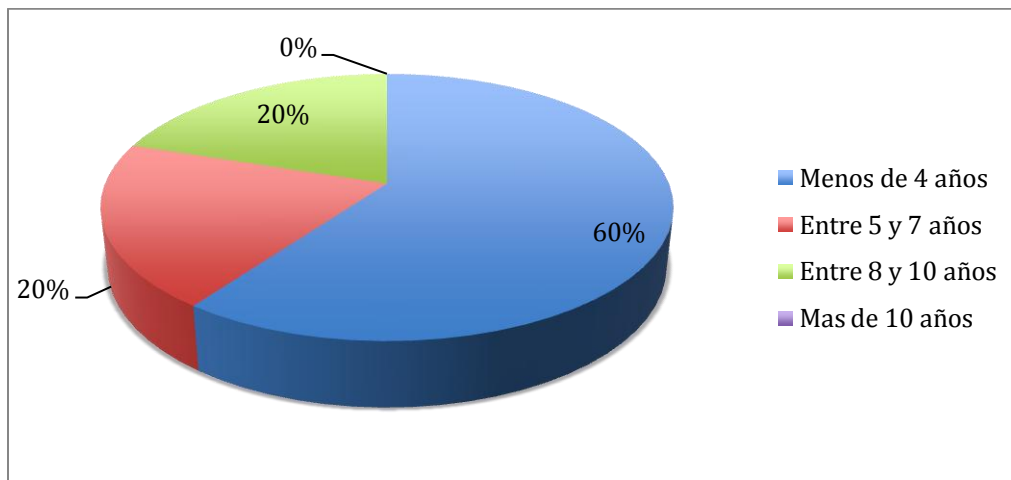
SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

3) Estado civil:



El 80% de la población encuestada manifiesta estar soltera legalmente, mientras que el 20% restante indica estar en concubinato. Ninguna persona encuestada está casada o viuda.

4) Antigüedad en la profesión:

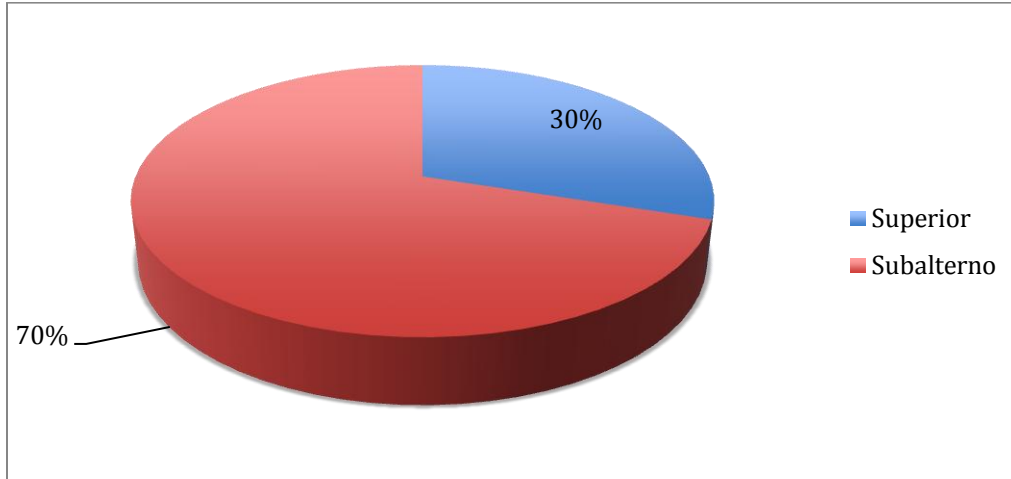


Este ítem indica cuantos años de antigüedad lleva cada persona encuestada. A lo que se pudo obtener como datos los siguientes: De la totalidad de encuestadas, el 60% lleva menos de 4 años; un 20% entre 5 y 8 años; y el 20% restante entre 8 y 10 años en la institución penitenciaria. De la población encuestada ninguna lleva más de 10 años trabajando en el SPP.

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

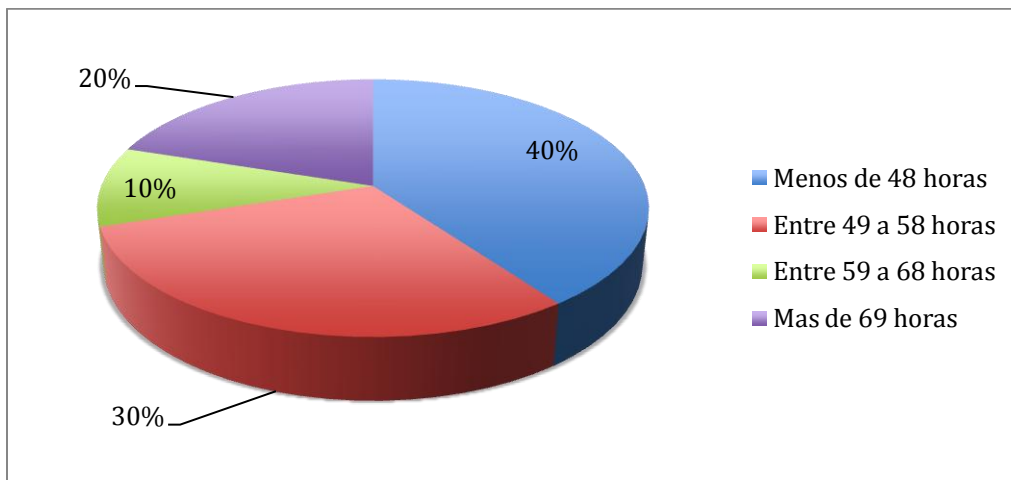
5) Personal:

61



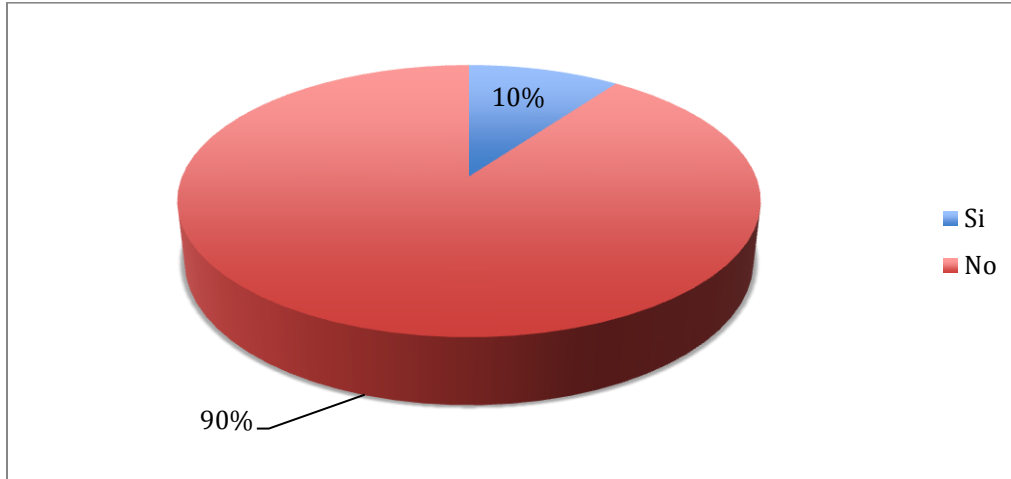
Como se observa en el gráfico, predominan entre la población encuestada el personal femenino subalterno con un 70%, mientras que solo un 30% de personal superior.

6) Horas de trabajo semanal:



Un 40% determina que trabaja menos de 48 horas semanales, mientras que un 30% por una parte trabaja entre 49 a 58 horas semanales; seguidamente se observa que el 10% manifiesta trabajar entre 59 a 68 horas; y por último el 20% restante trabaja más de 69 horas semanales en la institución penitenciaria.

7) ¿Trabaja de manera particular?



En este último gráfico, el personal femenino encuestado señala en un 10% que, si trabaja de manera particular, mientras que el 90% restante afirma no trabajar en otro lado que no sea la institución penitenciaria.

6.5.3.1. Cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory). El presente Cuestionario, se realizó de manera conjunta a la encuesta antes descrita.

Al igual que en las encuestas, y entrevistas, aquí se presentó y expuso el tema a abordar y se describió en breves palabras de que trataba el mismo, y como debía responderse. Así también, el cuestionario, se realizó de manera anónima, y autoadministrable.

Como se describió en apartados anteriores, el cuestionario MBI, consta de 22 ítems sobre diferentes frases referidas a situaciones laborales. A cada uno de estos ítems se le asigna una respuesta numérica predeterminada en una escala del 0 (cero) al 06 (seis), según lo sienta cada persona encuestada. El mismo pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre Burnout.

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

Los resultados recogidos, tienen como objetivo analizar cada dato e identificar la posible existencia de los principales componentes del Síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) en el personal femenino encuestado. Los datos obtenidos son expuestos en los cuadros siguientes:

Personas Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1)	3	3	3	3	0	1	0	1	0	1
2)	6	3	6	6	1	4	1	5	1	5
3)	6	3	6	5	0	2	1	0	0	1
4)	1	5	2	6	1	6	6	5	6	5
5)	6	3	3	3	0	0	1	0	0	0
6)	6	3	3	5	0	2	0	0	2	0
7)	0	3	3	5	5	5	0	5	1	5
8)	6	3	3	5	1	2	0	0	0	1
9)	6	1	3	5	1	4	1	3	6	5
10)	6	6	2	6	0	1	6	1	0	3
11)	6	6	3	5	0	2	1	2	6	3
12)	0	5	4	3	3	4	1	6	0	5
13)	6	3	2	3	0	1	0	0	0	0
14)	6	6	6	5	1	5	1	3	6	1
15)	6	0	4	1	5	0	0	0	0	0
16)	6	3	3	5	0	1	1	0	0	1
17)	1	5	3	3	5	5	6	6	6	3
18)	0	1	3	1	3	2	1	5	6	5

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

19)	6	3	1	3	6	6	1	6	6	5
20)	6	1	2	3	1	3	1	0	0	0
21)	0	0	2	1	1	2	6	1	6	1
22)	1	3	3	2	6	1	0	0	0	0

Para poder entender el cuadro, se presentan en las filas los 22 ítems a evaluar, y en cada columna cada una de las personas que respondieron el mismo. A simple vista, el cuadro es difícil de comprender, ya que los ítems no están descriptos por una cuestión de espacio, aun así, puede conocerse en detalle cada uno de ellos en el Anexo 1 del presente trabajo.

Por otra parte, las respuestas numéricas de cada uno de los encuestados se encuadran dentro de la escala de las respuestas numéricas predeterminada del cuestionario que va del 0 (cero), al 06 (seis), las cuales representan diferentes frecuencias en las que el trabajador puede sentirse así en el ámbito laboral, estas son: 0: nunca, 01: algunas veces al año, 02: una vez al mes, 03: varias veces al mes, 04: una vez por semana, 05: varias veces por semana y 06: todos los días.

Estas características fueron descriptas en el apartado metodológico, aun así, se describen aquí en más profundidad para poder entender, calcular y valorar las puntuaciones de cada persona. Para hacer un correcto cálculo del mismo, se deben sumar las respuestas dadas en cada uno de los ítems de cada subescala: Agotamiento emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20); despersonalización (5, 10, 11, 15, 22) y por último la realización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21).

Una vez ya realizado el cálculo, el siguiente paso es la valoración de las puntuaciones obtenidas. Este indica que si existen altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

la tercera definen el Síndrome de Burnout. A su vez, se analizan de manera detallada cada uno de ellos para determinar el grado de dicho síndrome. En el siguiente cuadro se especificará las puntuaciones descriptas:

65

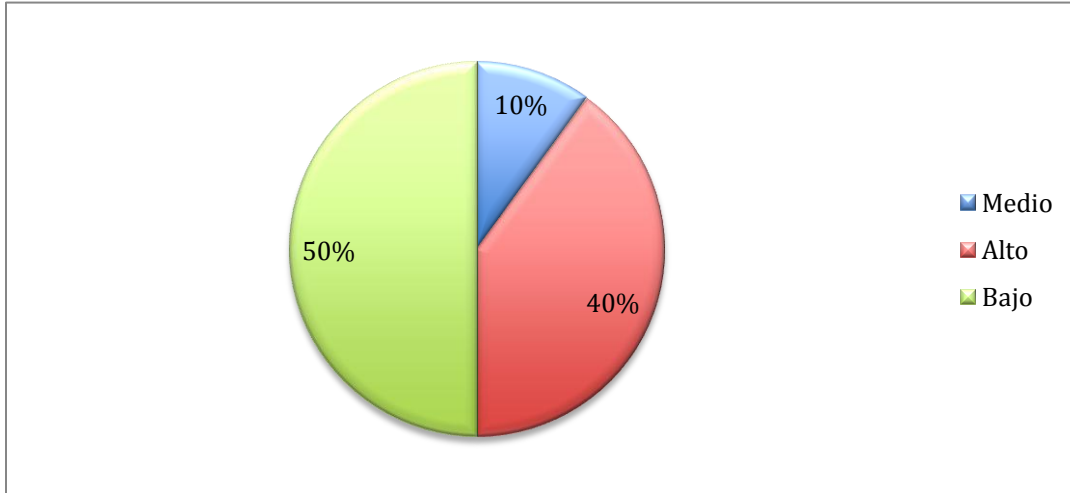
Grado	Bajo	Medio	Alto
Subescalas			
Agotamiento emocional	0 – 18	19 - 26	27 – 54
Despersonalización	0 - 5	6 – 9	10 – 30
Realización personal	0 - 33	34 – 39	40 - 56

Con estos valores referenciales ya descriptos, se presenta a continuación las puntuaciones obtenidas de la población encuestada.

Persona	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Subescalas										
Agotamiento emocional	51	28	34	40	4	21	5	6	3	10
Despersonalización	25	18	15	17	11	4	8	3	6	6
Realización personal	14	23	21	27	25	34	22	37	30	34

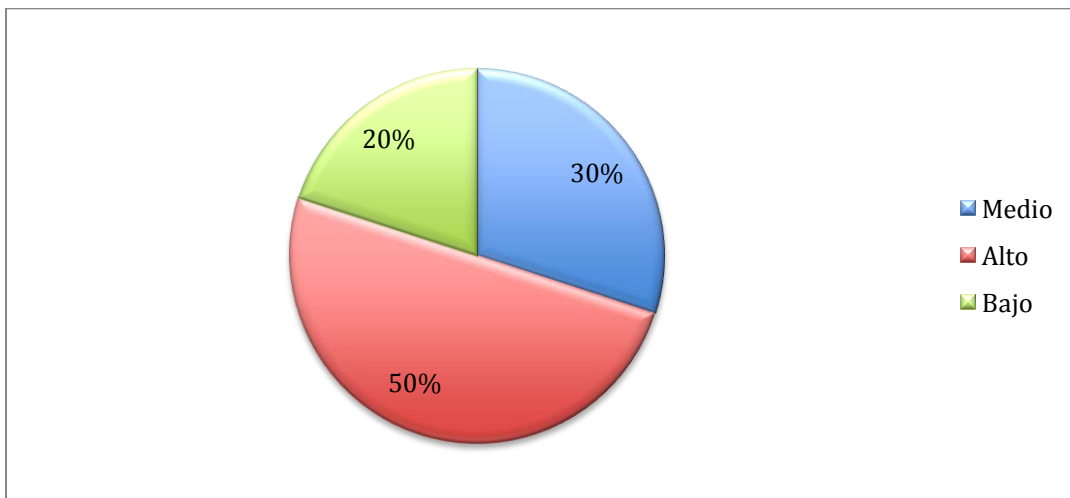
Por último, a continuación, se graficarán los datos obtenidos diferenciándolos por cada subescala:

1) Agotamiento emocional:



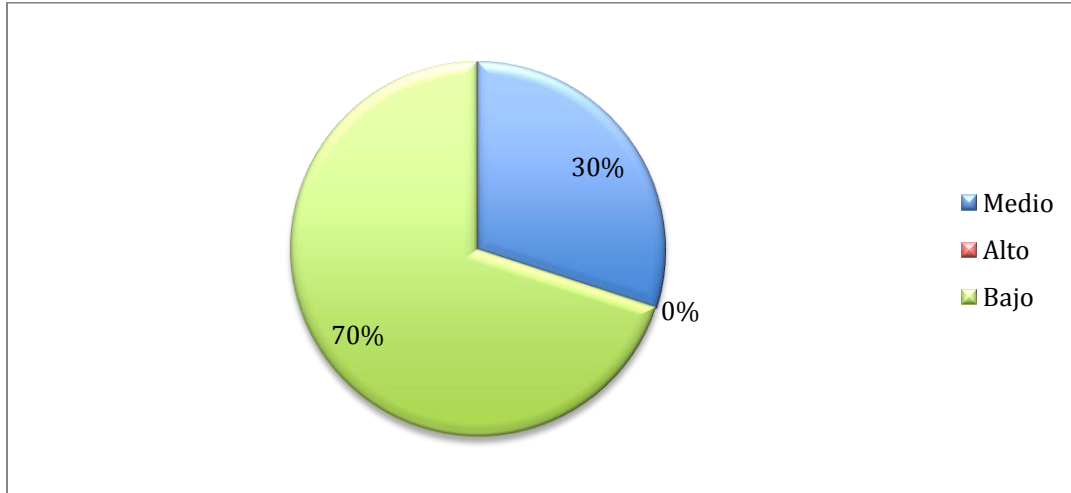
Se observa que de la totalidad del personal encuestado un 40% refleja un nivel alto de agotamiento emocional, un 50% un nivel bajo, y un 10% restante un nivel medio de esta subescala.

2) Despersonalización:



El 50% de la población encuestada manifiesta un alto grado de despersonalización, un 30% un grado medio, mientras que la minoría con un 20% presenta niveles bajos de despersonalización.

3) Realización personal:



Por último, un 70% presenta un nivel bajo de realización personal, el 30% restante manifiesta un nivel medio. No se observó un nivel alto en esta subescala entre las personas encuestadas.

6.6. Análisis de datos.

6.6.1. Análisis de Entrevistas.

En este apartado, se presentan los resultados obtenidos del análisis de datos a través de las entrevistas realizadas a tres efectivos penitenciarios con funciones dentro de la División Prevención y Requisa.

El objetivo de este análisis es identificar patrones y temas que hay en común entre las respuestas de los entrevistados y que puedan proporcionar una comprensión más profunda sobre el tema de investigación.

El cuadro está dividido en cuatro secciones, las cuales dan respuestas a dos de los objetivos específicos del presente trabajo de investigación.

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

A continuación, se presentan los resultados del análisis de datos, organizados en un cuadro de Análisis de Sentido:

Análisis de Sentido		
Categoría / Preguntas	Similitudes	Diferencias
1) Conocimiento del estrés laboral	-Conocen y lo definen como un estado de saturación, frustración, como así también que surge de una respuesta emocional y que se ve reflejado en situaciones donde superan las capacidades que tienen para manejarlas.	
2) Recursos y/o medidas sanitarias en referencia a la salud mental	-La institución cuenta con una oficina de Recursos Humanos, la misma brinda charlas, y ayuda si así el efectivo lo requiere.	-Hay programas que no están bien definidos, y, por otro lado, existe cierta disconformidad por parte del personal ya que no se sienten seguros al momento de recurrir a esa ayuda por temor a ser expuestos y recibir algo negativo por parte de sus superiores.
3) Indicios sobre el estrés laboral	Existen varios factores que pueden generar o ser indicio de estrés laboral, éstos van desde	

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

	asuntos personales, relaciones con sus pares, la desventura en el trabajo, como así también factores sociales, culturales y psicológicos.	
4)Consecuencias que genera el estrés laboral	-Estás consecuencias son: Expandir una situación y generar un problema mayor, mal desempeño en su función, problemas familiares, con amigos, e incluso con sus pares, como así también caer en vicios o adicciones perjudiciales.	

Como se observa en el cuadro, en tres de las cuatro preguntas los efectivos tienen solo similitudes en sus respuestas. En la primera de ellas tienen una mirada similar, en donde definen el estrés laboral como un estado de saturación, frustración emocional y personal, que dependen de las exigencias, vivencias y situaciones que superan las capacidades de cada uno en el ámbito laboral. En la segunda pregunta, los entrevistados describen que pueden existir diversos factores, que van desde asuntos personales, relaciones con sus superiores y subalternos, como así también con los PPL y las visitas, además, de cómo se desenvuelve cada efectivo al momento de realizar su trabajo, y como maneja la frustración que este genera, hasta factores sociales, culturales y psicológicos. Por último, en la pregunta número cuatro, las consecuencias que puede generar el estrés laboral y que cada efectivo observa o puede describir son similares, estas van desde la expansión de una situación convirtiéndola en una más grave, el realizar un mal desempeño en la

función que cumplen, problemas con sus familiares, amigos e incluso con sus pares, como así también caer en vicios o adicciones.

Por otro lado, la pregunta número dos, que hace referencia al tipo de medidas sanitarias que lleva a cabo el SPP sobre la prevención y cuidado de la salud mental, los entrevistados manifiestan que la institución cuenta con una Oficina de Recursos Humanos, en donde hay psicólogos y otros funcionarios afines, que brindan charlas y ayuda al personal penitenciario, sin embargo, uno de los entrevistados manifiesta que el personal en general no se siente seguro con esa ayuda ya que temen que lo que ellos puedan decirles llegue a oídos de superiores y puedan sufrir algún tipo de sanción.

6.6.2. Análisis de Observaciones.

Al momento de realizar las observaciones en las Guardias de la División Prevención y Requisa ubicadas en los ingresos del Sector 01, y Sector 04 de la institución penitenciaria, se pudo observar diversas similitudes, como así también diferencias en relación a las características del ambiente físico de cada una de ellas.

Una de las principales diferencias observadas, fueron los espacios que cada Guardia tiene, siendo la Guardia ubicada en el ingreso del Sector 04 más espaciosa, con diseño estructural diferente, con mayor iluminación natural, más ventilación, mayor cantidad de equipos de aires acondicionados, lo que reduce el calor extremo de días de verano en la provincia, como así también el equipamiento y mobiliario en condiciones más nuevas.

Ambas Guardias, por otra parte, poseen similitudes, como lo es el área de descanso que en ambos casos es una habitación simple para que el personal pueda descansar en ciertos momentos de sus tareas diarias. Asimismo, se pudo observar que el ruido es excesivo en ambas

partes, ya sea por la cantidad de personal trabajando o por las personas que por allí pasan en el transcurso de la jornada laboral, como así también el ruido de llamadas, comunicaciones y puertas.

6.6.3. Análisis de Encuestas.

En el día y horario asignado para realizar las mismas, el personal femenino presente se encontraba realizando sus tareas diarias, las cuales era casi nula la posibilidad que dejaran de lado sus tareas para brindar unos minutos a la encuesta, estas situaciones sumadas al escaso tiempo que se les brindó a las investigadoras para poder realizarlas, más el personal femenino que no se encontraba en la institución, impidieron realizar la totalidad de encuestas de manera personal. Pese a esta dificultad que podía pasar, las investigadoras trataron de manera anticipada esta situación, llevando consigo varios Códigos QR impresos, los cuales al escanearlos llevaban a cada persona a poder realizar la encuesta en conjunto con el cuestionario del MBI sin ningún problema.

Así entonces, se le entregó a todo el personal femenino presente, como así también a oficiales a cargo y a personal de la Academia de Formación e Investigación Penitenciaria, para que puedan hacerles llegar a todo el personal femenino perteneciente a esa División.

La decisión de entregar estos códigos fue pensada por las investigadoras, ya que se vio la posibilidad de poder reunir la información necesaria de manera online, pudiendo así no interrumpir los horarios de trabajo y permitiéndole a cada efectivo poder realizar la encuesta correspondiente en sus horarios de descanso o en su domicilio.

A pesar de la facilidad y practicidad otorgada a cada una de ellas para poder responder la encuesta, la colaboración de las efectivas para con la presente investigación no fue la esperada

por las investigadoras, ya que las respuestas no fueron recibidas de inmediato, ni en la cantidad total del personal femenino que desarrolla sus tareas en dicha División.

Cabe mencionar que, aun así, se obtuvo un buen porcentaje de la totalidad del personal femenino que cumple sus funciones en la División Prevención y Requisa, logrando recolectar diversos datos sobre las características socios demográficos de las mismas.

Por una parte, la mayoría de las personas encuestadas tiene entre 26 y 30 años, mientras que la minoría pertenece al grupo de 21 a 25 años. A su vez, la mayoría de ellas tienen hijos a cargo y manifiestan estar solteras legalmente.

Las personas que colaboraron con la presente encuesta, en mayoría es personal subalterno, como así también personal que lleva menos de cuatro años trabajando en la institución penitenciaria. Entre ellas se manifiesta que, casi la mitad de las encuestadas trabaja menos de 48 horas semanales, y que, a su vez, 9 de las 10 encuestadas no trabaja de manera particular.

6.6.3.1. Análisis del Cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory).

El cuestionario, se le realizó a la misma población que de las encuestas. El mismo logró reunir datos personales de cada una de las personas en relación al Síndrome de Burnout.

Como bien se describió en apartados anteriores, el mismo responde a tres indicadores o subescalas del síndrome en investigación.

En primer lugar, el agotamiento emocional, se ve reflejado y diferenciado en la mayor parte de población encuestada. Por una parte se observa un 40% con un alto grado y por otra un 50% con un bajo grado de agotamiento, siendo la minoría quien presenta un nivel medio de esa subescala.

En segundo lugar, la despersonalización, se observa con un alto grado entre la mitad de la población en estudio, en la cual la otra mitad restante presenta niveles medios y bajos de dicha despersonalización.

Por último, en relación a la realización personal, no se observan niveles tan altos o medios, más bien, la mayoría expresa niveles bajos para esta subescala.

6.7. Triangulación de Datos.

Como último punto en el análisis de cada uno de los pasos realizados, aquí se representará un análisis en conjunto de las entrevistas, observaciones, encuestas y cuestionarios realizados a la población en estudio, para así poder verificar si existen similitudes y diferencias entre ellas.

En principio, se destacarán los principales objetivos en estudio, lo cual permite dar un abordaje integral para la problemática inicial del presente trabajo de investigación.

En primer lugar, los “Componentes del Síndrome de Burnout”, pudieron ser observados por las investigadoras, en mayor o menor medida entre la población en estudio. Los datos reunidos, en esta categoría, dan respuesta a la posible existencia en diferentes grados del Síndrome de Burnout entre el personal femenino que cumple sus funciones en la División Prevención y Requisa de la institución penitenciaria sanjuanina.

En segundo lugar, las “Características socio demográficas”, describen por su parte la relación que tiene cada una de las características para con los indicios del Síndrome en estudio. Se observó en las personas encuestadas, que la edad parece no influir directamente, pero hay períodos de vulnerabilidad en el desarrollo personal. Otra característica, que puede observarse como factor es la antigüedad en la profesión, donde se observa que aquellas que llevan menos

años, se sienten más vulnerables a las situaciones estresantes del SPP, estos datos son observados así también en los altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización.

Por otro lado, al realizar las entrevistas, se obtuvo como resultado que sí se desarrollan dentro del SPP diversas “Medidas sanitarias en relación a la prevención o cuidado de la salud mental”, como lo son charlas, capacitaciones y hasta pequeñas atenciones psicológicas dentro del establecimiento. A su vez, se señala que las mismas están a cargo de personal idóneo en el tema, pero así también existe el recelo por parte del personal penitenciario a la hora de acudir a ellos por temor a que sus situaciones lleguen a superiores y puedan aparejar algún tipo de sanción.

Por último, en relación con las “Características del ambiente físico” de las instalaciones del SPP que pueden incidir como factores externos del desarrollo del síndrome en estudio, se observa que en mayor parte las características principales que pueden incidir y tienen similitudes entre ambas Guardias observadas son: el ruido, el calor extremo, el espacio reducido, la poca ventilación.

La triangulación de estos datos permite establecer una fuerte coherencia entre los distintos instrumentos de recolección. Las entrevistas y el cuestionario MBI coinciden en la presencia de agotamiento emocional y despersonalización, mientras que las observaciones apoyan la idea de que las condiciones laborales influyen significativamente en la aparición del estrés. Las encuestas revelan características personales que pueden actuar como factores de riesgo, y al mismo tiempo reflejan una baja participación institucional en temas vinculados a la salud mental.

En conclusión, el personal femenino del Servicio Penitenciario de San Juan muestra signos claros de síndrome de Burnout, especialmente en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización. Las causas son multifactoriales e incluyen tanto factores

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

personales como institucionales. Las condiciones laborales observadas, la estructura jerárquica, la falta de contención y el estigma sobre la salud mental en el ámbito penitenciario contribuyen significativamente a esta problemática. La presente triangulación resalta la urgencia de implementar políticas públicas orientadas al cuidado y acompañamiento psicosocial del personal penitenciario femenino.

7. Conclusiones.

El presente estudio tuvo como objetivo principal describir el impacto del Síndrome de Burnout en el personal que desempeña sus funciones en el Servicio Penitenciario de San Juan. Para ello, las investigadoras seleccionaron una muestra representativa, centrada en el personal femenino que trabaja en la División Prevención y Requisa. Esta elección no solo permitió una observación más detallada de las experiencias y desafíos específicos que enfrentan las mujeres en este entorno laboral, sino que también facilitó la recolección de datos precisos y relevantes para el análisis.

La investigación se llevó a cabo mediante un trabajo de campo exhaustivo, utilizando diversas herramientas metodológicas para la recolección de datos. Se diseñaron encuestas, observaciones y entrevistas que buscaban responder a los interrogantes planteados desde el inicio del estudio, permitiendo así obtener una visión clara sobre los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal presente en las trabajadoras. Estos elementos resultan ser fundamentales para comprender la magnitud del Síndrome de Burnout en esta población específica.

Los resultados obtenidos reflejan que el agotamiento emocional se presenta en diferentes grados entre el personal encuestado. Este agotamiento afecta no solo su bienestar psicológico, sino también su desempeño laboral. La constante exposición a situaciones de alta presión y estrés, inherentes al trabajo en un entorno penitenciario, se traduce en un desgaste emocional significativo. Las trabajadoras reportan sentirse abrumadas, lo que repercute negativamente en su capacidad para llevar a cabo sus funciones con eficacia y empatía.

Asimismo, la despersonalización se evidenció con altos porcentajes, lo que indica que muchas trabajadoras adoptan actitudes de distanciamiento tanto hacia su labor como hacia sus

compañeros. Este fenómeno genera un clima laboral menos colaborativo y empático, donde la comunicación se ve afectada y las relaciones interpersonales tienden a deteriorarse. La falta de conexión emocional no solo impacta negativamente en la salud mental de las trabajadoras, sino que también puede influir en la calidad del servicio brindado a la población penitenciaria.

Otro hallazgo relevante fue la baja percepción de realización personal entre las encuestadas. Este aspecto es particularmente preocupante, ya que sugiere una disminución en la motivación y un sentimiento generalizado de ineficacia en el ejercicio de sus funciones. La realización personal es un componente crucial para mantener altos niveles de satisfacción laboral; cuando este se ve comprometido, es probable que las trabajadoras experimenten un ciclo descendente que las lleve aún más hacia el agotamiento.

Se puede evidenciar entonces que, existe un grupo de trabajadoras más vulnerables, en estado avanzado de agotamiento emocional. Un elevado porcentaje entre valores altos y medio con síntomas de despersonalización reflejando un impacto que afectan la salud mental en el aspecto relacional y humano del trabajo, como señal de defensa ante el estrés. Y un nivel bajo de realización laboral que sugiere una crisis de motivación y sentido del trabajo, dimensión relacionada con el desgaste acumulado y la percepción del ambiente laboral. Estos resultados pueden afectar la salud mental y la eficiencia en la tarea a realizar.

La investigación también destacó la relación entre la antigüedad en el puesto y la presencia del síndrome. Se observó que el personal con menos tiempo en la institución es más propenso a desarrollar síntomas de Burnout. Esta situación puede explicarse por varios factores: la incertidumbre inherente a un nuevo entorno laboral, la presión por adaptarse rápidamente a un contexto complejo y demandante, así como el temor ante nuevas responsabilidades. Por otro lado, el nivel jerárquico desempeña un papel significativo; aquellos con mayores

responsabilidades enfrentan una carga adicional debido a los requerimientos exigidos por su posición.

Al mismo tiempo, es fundamental considerar los factores externos que influyen en la aparición del Burnout. El ambiente físico del Servicio Penitenciario puede contribuir al desarrollo de este síndrome. Las condiciones laborales precarias, junto con un entorno de trabajo adverso y una falta de recursos adecuados para realizar las tareas asignadas, impactan directamente en el bienestar del personal. Por su parte, las medidas sanitarias implementadas resultan insuficientes considerando la cantidad de trabajadores presentes; esto genera una carga adicional de estrés y preocupación constante entre el equipo de trabajo.

Por lo tanto, resulta fundamental implementar estrategias efectivas de prevención y apoyo destinadas a mitigar los efectos del estrés laboral crónico. Estas estrategias podrían incluir programas de capacitación sobre manejo del estrés, asesoramiento psicológico disponible para todo el personal y mejoras en las condiciones laborales generales. Fomentar un ambiente laboral saludable no solo beneficiará al personal directamente afectado por el Burnout, sino que también contribuirá a mejorar la calidad del servicio brindado dentro del sistema penitenciario.

En resumen, abordar el Síndrome de Burnout debe ser una prioridad dentro del Servicio Penitenciario de San Juan. La salud mental del personal es crucial no solo para su bienestar individual sino también para garantizar un entorno más seguro y eficiente para todos los involucrados en este sistema complejo

En conclusión, el Síndrome de Burnout representa un desafío significativo dentro del ámbito penitenciario, particularmente en lo que respecta al personal femenino, cuyas condiciones laborales pueden verse agravadas por factores de género, demandas emocionales específicas y una estructura organizacional altamente exigente. Los hallazgos de este estudio evidencian cómo

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

diversos factores internos (como la percepción del rol, la sobrecarga laboral o la falta de reconocimiento) y externos (como el clima institucional, la falta de recursos, el ambiente físico) influyen en la aparición y el desarrollo de esta afección. Frente a este panorama, resulta imprescindible que las autoridades penitenciarias y los responsables de las políticas públicas consideren estrategias de prevención, contención y acompañamiento psicológico, con el fin de preservar la salud mental de las trabajadoras y garantizar un entorno laboral más saludable, humano y sostenible. A su vez, la presencia de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal no solo afecta la salud mental y física del personal, sino que también puede tener repercusiones directas sobre la calidad del servicio que se brinda en la institución penitenciaria sanjuanina.

Por todo lo expuesto, se hace evidente la necesidad de visibilizar esta problemática dentro del sistema penitenciario, reconociendo que el bienestar del personal no es solo un asunto individual, sino también institucional. Atender al Síndrome de Burnout desde una perspectiva integral permitirá no solo mejorar la calidad de vida de las trabajadoras, sino también optimizar el funcionamiento general de la institución. En este sentido, el presente estudio busca no solo aportar evidencia sobre una realidad compleja, sino también abrir el camino hacia futuras investigaciones y acciones concretas que promuevan una cultura laboral más saludable, empática y comprometida con el cuidado de quienes sostienen día a día esta difícil pero fundamental labor.

8. Futuras líneas de investigación.

Al realizar el presente trabajo de investigación, surgen diversos interrogantes viables a ser desarrollados según la perspectiva y objetivos seleccionados, algunos de ellos pueden ser: ¿Sería relevante ampliar el estudio a otras divisiones dentro del Servicio Penitenciario para obtener una visión más global? ¿Cómo afecta el síndrome de Burnout al personal masculino en comparación con el femenino dentro del sistema penitenciario? ¿Es posible examinar si el Burnout tiende a disminuir con la experiencia o si se agrava con los años de servicio dentro de la institución penitenciaria? ¿Qué consecuencias a largo plazo puede generar el Burnout en la trayectoria laboral del personal penitenciario?

Estos diversos interrogantes, demuestran que puede investigarse desde diversas perspectivas como lo es la salud mental, las condiciones laborales, las posibles estrategias de implementación de recursos institucionales, los efectos a largo plazo y posibles consecuencias del Síndrome de Burnout dentro del Servicio Penitenciario Provincial de San Juan, obteniendo diferentes respuestas que pueden beneficiar a la prevención del estrés laboral.

9. Propuestas.

El Síndrome de Burnout o desgaste profesional constituye una problemática creciente en contextos laborales altamente demandantes, como el del Servicio Penitenciario. En particular, el personal femenino de la División Prevención y Requisa se enfrenta cotidianamente a situaciones de tensión, presión y riesgo que pueden afectar su salud física y mental. Estos resultados requieren ser abordados con estrategias organizacionales e integrales, con intervenciones psicosociales, que promuevan el bienestar psicosocial y mejoren las condiciones laborales. A continuación, se propone:

- Mejoras o nuevas políticas para la prevención y manejo del estrés laboral dentro del Servicio Penitenciario, como lo son: programas de atención psicológica periódica y confidencial, programas de capacitación en manejo del estrés y su impacto en la reducción del Burnout, capacitaciones en inteligencia emocional, habilidades sociales y resiliencia.
- Propiciar talleres regulares para poder allí, con profesionales de salud mental expresar experiencias, emociones y canalizar tensiones.
- Proponer la rotación de tareas, para reducir la exposición prolongada a tareas de alto estrés para evitar el desgaste.
- Promover el reconocimiento laboral, estableciendo el sistema de reconocimiento del esfuerzo (por ejemplo, menciones, incentivos, agradecimientos públicos).
- Fomentar la participación del personal en alternativas de mejoras, mediante sugerencias, propuestas, opiniones.
- Evaluar las condiciones laborales, analizando las sobrecargas, turnos, horarios, descansos y ambiente físico.

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

-Capacitar a jefes y supervisores para que identifiquen signos tempranos de Burnout, que contemple acciones preventivas, acciones de derivación y seguimiento de casos.

82

Los hallazgos obtenidos ponen en evidencia una situación preocupante que, de no ser atendida, puede derivar en consecuencias graves tanto para el personal como para el funcionamiento institucional. Es necesario implementar acciones preventivas y de intervención que favorezcan el auto cuidado, el fortalecimiento emocional, y un clima laboral saludable. Apostar al bienestar del personal no solo es una obligación ética y legal, sino también una estrategia clave para mejorar el rendimiento, la motivación y la calidad del servicio a brindar dentro del Servicio Penitenciario de San Juan.

10. Referencias Bibliográficas.

Cámara de Diputados de San Juan. Ley Orgánica del Servicio Penitenciario Provincial de San Juan. Ley 257-R. Texto ordenado de la Ley Provincial 5.154 de 1983.

Cetkovich, M. (11/03/2018). Salud mental: uno de cada tres argentinos sufre algún trastorno.

Universidad Favaloro. Disponible en: <https://www.favaloro.edu.ar/salud-mental-uno-de-cada-tres-argentinos-sufre-algun-trastorno/#:~:text=Uno%20de%20cada%20tres%20argentinos%20mayores%20de%202018%20a%20los%20present%20momento%20de%20su%20vida>.

Colombo, D. (2006) Preparados... Listos... Out. 1ed. Buenos Aires: Grupo Editorial Norma.

Condiciones ambientales en el trabajo. Preven control. Disponible en:

<https://prevencontrol.com/prevenblog/condiciones-ambientales-trabajo/>

Decreto Reglamentario N° 1293-G-84. Disponible en: <http://www.saij.gob.ar/legislacion/ley-san-juan-5154-servicio-penitenciario-provincial.htm> [05/09/2024].

Departamento de Medicina Preventiva y Laboral. Corte Suprema de la Nación. República Argentina. Disponible en:

<https://www.csjn.gov.ar/medprev/verNoticia.do?idNoticia=7042>

Diaz G, Dupré H, Vanderschueren F. (2014) Apuntes sobre Seguridad Ciudadana.

Diccionario Medico. Salud ¿Qué es la salud? Clínica Universidad de Navarra. Disponible en:

<https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/salud> [06/09/2024].

El ambiente físico de trabajo en el modelo de empresas saludables de la OMS.

Prevencionar.com. Disponible en: <https://prevencionar.com/2021/09/08/el-ambiente-fisico-de-trabajo-en-el-modelo-de-empresas-saludables-de-la->

[oms/#:~:text=El%20ambiente%20f%C3%ADsico%20de%20trabajo%20se%20refiere%20a%20la%20estructura,su%20salud%20mental%20y%20bienestar.](#)

Fernández, A.; Hernández, A., Hernández, E.; Cañizares, I. (2010). Síndrome de desgaste profesional: historia, etiología y consecuencias. Universidad de Ciencias Médicas – Departamento de Psicología Guantánamo, Cuba. [Archivo PDF]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5517/551757306025.pdf>

Guerri, M. (04/10/2024). Biografía de Herbert Freudenberger (1926 – 1999). Psico Activa. Web de psicología y ocio inteligente: Disponible en: <https://www.psicoactiva.com/biografias/herbert-freudenberger/>

Honorable Congreso de la Nación Argentina. (02/12/2010). Ley 26.657. Derecho a la Protección de la Salud Mental. Disposiciones complementarias. Derógase la Ley N° 22.914. Disponible en: <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/175000-179999/175977/norma.htm>

Honorable Congreso de la Nación Argentina. (03/01/1995). Ley 24.430. Constitución Nacional Argentina. Disponible en: <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/804/norma.htm>

Honorable Congreso de la Nación Argentina. (03/06/1985). Ley 23.179. Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=26305>

Honorable Congreso de la Nación Argentina. (03/11/1921). Ley 11.179. Código Penal de la Nación Argentina. Disponible en: <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=16546>

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

Honorable Congreso de la Nación Argentina. (19/06/1996). Ley 24.660, Ley Ejecución de la pena privativa de la libertad. Disponible en:

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-24660-37872>

Kuhn, T. (1962) La estructura de las Revoluciones Científicas. México. University of Chicago Press.

Laurell, C. (1993) Para la investigación sobre la salud de los trabajadores. Santafé de Bogotá. Colombia: Tercer Mundo Editores.

Manzur, S. (2021) Condiciones laborales y sus efectos sobre la salud. Apreciaciones sobre el “Síndrome de Burnout” en policías de la provincia de Santiago del Estero. Santiago del Estero.

Marchiori, H. (1985) Institución Penitenciaria Tomo 2 – Criminología. Pág. 177. Marcos Lerner. Editorial Córdoba.

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. Journal of occupational behavior. Berkeley, California: University of California.

Medline Plus en español. (s.f). Salud mental. Biblioteca Nacional de Medicina. (EE.UU). Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/mentalhealth.html> [10/10/2024].

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. Secretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural (2018). Código de conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley. 1ª Ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Disponible en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/s2d1.libro_codigo_de_conducta_web.pdf

Organización Mundial de la Salud. (15/06/2022). Salud mental: fortalecer nuestra respuesta. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

SINDROME DE BURNOUT EN EL SERVICIO PENITENCIARIO.

Organización Mundial de la Salud. (02/09/2024). La salud mental en el trabajo. Disponible en:

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

86

Perez; I. (2005). Estrés laboral y síndrome de Burn-out: sufrimiento y sinsentido en el trabajo.

Estrategias para abordarlas. 1º ed. Buenos Aires: Psicoteca Editorial.

Prevencionar.com. (08/09/2021). El ambiente físico de trabajo en el modelo de empresas

saludables de la OMS. Disponible en: [https://prevencionar.com/2021/09/08/el-ambiente-](https://prevencionar.com/2021/09/08/el-ambiente-fisico-de-trabajo-en-el-modelo-de-empresas-saludables-de-la-oms/#:~:text=El%20ambiente%20f%C3%ADsico%20de%20trabajo%20se%20refiere%20a%20la%20estructura,su%20salud%20mental%20y%20bienestar.)

[fisico-de-trabajo-en-el-modelo-de-empresas-saludables-de-la-](https://prevencionar.com/2021/09/08/el-ambiente-fisico-de-trabajo-en-el-modelo-de-empresas-saludables-de-la-oms/#:~:text=El%20ambiente%20f%C3%ADsico%20de%20trabajo%20se%20refiere%20a%20la%20estructura,su%20salud%20mental%20y%20bienestar.)

[oms/#:~:text=El%20ambiente%20f%C3%ADsico%20de%20trabajo%20se%20refiere%20a%20la%20estructura,su%20salud%20mental%20y%20bienestar.](https://prevencionar.com/2021/09/08/el-ambiente-fisico-de-trabajo-en-el-modelo-de-empresas-saludables-de-la-oms/#:~:text=El%20ambiente%20f%C3%ADsico%20de%20trabajo%20se%20refiere%20a%20la%20estructura,su%20salud%20mental%20y%20bienestar.)

[0a%20la%20estructura,su%20salud%20mental%20y%20bienestar.](https://prevencionar.com/2021/09/08/el-ambiente-fisico-de-trabajo-en-el-modelo-de-empresas-saludables-de-la-oms/#:~:text=El%20ambiente%20f%C3%ADsico%20de%20trabajo%20se%20refiere%20a%20la%20estructura,su%20salud%20mental%20y%20bienestar.)

Ramos, F.; Basualdo, J. (2001) Estrés laboral y salud. Madrid: Pirámide

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario de la lengua española, 23ª ed., [versión 23.6 en

línea]. <<https://www.rae.es/> > [20/10/2024].

Recasens i Brunet, A. (2007), La seguridad y sus políticas, Atelier Libros Jurídicos, Barcelona

Reglamento General de Registro e Inspección. (2015).

Seguridad. Diferencia entre Seguridad Pública y Seguridad Comunitaria. Características. (s.a.)

(s.f). [Archivo PDF]. Disponible en:

<https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/71284/345881/>

Sistema Nacional de Estadísticas sobre Ejecución de la Pena (SNEEP). (2022). Informe Anual

SAN JUAN SNEEP 2022. [Archivo PDF]. Disponible en:

<https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2023/09/sneepsanjuan2022.pdf>

Universidad de Barcelona. (11/01/2023). Salud mental y trastornos psiquiátricos en el ámbito

laboral: Prevalencia, factores de riesgo, pautas de detección y prevención. Revista

Medico Jurídica. Disponible en:

<https://revistamedicoyjuridica.com/blog/2023/01/11/1140/#:~:text=Los%20trastornos%20mentales%20m%C3%A1s%20prevalentes,se%20detallaran%20dichos%20trastornos%20mentales>

Walter, M. (30/06/2023). Se vienen 250 nuevas celdas en el Penal de Chimbas, ¿cuándo las inauguran? Tiempo de San Juan. Disponible en: https://www.tiempodesanjuan.com/san-juan/se-vienen-250-nuevas-celdas-el-penal-chimbas-cuando-las-inauguran-n352769#google_vignette

Yuni, J. y Urbano, C. (2014) Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. Vol.1 y 2. Págs. 10, 11, 12, 15, 40, 41,44, 54, 64, 65, 66, 67, 72, 81, 82, 83, 84, 85. 1° Ed. Córdoba, Argentina. Editorial Brujas.

11. Anexo

11.1 Anexo 1

Cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory), detallado con sus respectivos ítems.

1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado por el trabajo.	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	