



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUYO

FACULTAD DE FILOSOFIA Y HUMANIDADES

**PERFIL EDUCATIVO Y TECNOLÓGICO DE LOS AGENTES DEL
SERVICIO PENITENCIARIO DE LA PROVINCIA DE SAN JUAN**

ACERBI, Martina

PUTELLI, Valentina

San Juan, Marzo de 2025



UNIVERSIDAD CATOLICA DE CUYO

FACULTAD DE FILOSOFIA Y HUMANIDADES

**PERFIL EDUCATIVO Y TECNOLÓGICO DE LOS AGENTES DEL
SERVICIO PENITENCIARIO DE LA PROVINCIA DE SAN JUAN**

Trabajo Integrador Final: Licenciatura en Recursos Humanos

ACERBI, Martina

PUTELLI, Valentina

Dirección:

GUILLÉN, Florencia

San Juan, Marzo de 2025

Nota:

Nombres y Firmas de los miembros del Tribunal de Trabajo Final.

Título Nombre y Apellido

Esp. GUILLÉN, María Florencia

.....

FIRMA DEL ALUMNO

.....

ACERBI, Martina

.....

PUTELLI, Valentina

CONSIDERACIONES ESPECIALES

ÍNDICE

	pág.
I. INTRODUCCIÓN	4
1.1 Formulación de la problemática	6
1.2 Objetivos	10
1.3 Marco Teórico	11
1.4 Antecedentes	16
II. METODOLOGÍA	20
2.1 Instrumento de recolección de datos.	28
III. ANÁLISIS DE RESULTADOS	31
IV. DISCUSIÓN	57
5.1 Propuesta.....	63
V. APÉNDICE	66
Anexo 1: Guía de preguntas de datos personales.....	66
Anexo 2: Guía de preguntas de perfil educativo.	67
Anexo 3: Guía de preguntas de aspectos laborales.	69
Anexo 4: Guía de preguntas de recursos tecnológicos.....	71
Anexo 5: Cartelería utilizada para la difusión del Censo en el Servicio Penitenciario de la Provincia de San Juan.....	74
Anexo 6: Proyecto CenSET	75
VI. BIBLIOGRAFÍA	76

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, la gestión de recursos humanos se ha convertido en un componente crucial para el funcionamiento eficiente de las organizaciones, cualquiera sea su misión.

En el libro “Diccionario de términos de Recursos Humanos” de Martha Alles (2011), se plantea una mirada sobre los recursos humanos más amplia de lo que se suele considerar. A menudo se cree que la gestión de recursos humanos es exclusiva de quienes ocupan posiciones de liderazgo dentro de la organización y que a su vez tienen personal a su cargo. Sin embargo, la autora aclara que el concepto de 'Recursos Humanos' involucra a todos, tanto a quienes gestionan equipos como a quienes no. Como gerente, supervisor o colaborador, siempre se estará en contacto con personas y es fundamental saber trabajar en conjunto para alcanzar los objetivos.

La gestión de recursos humanos no es solo un conjunto de técnicas para guiar a los empleados a alcanzar los objetivos de la empresa, sino que también implica el trato que se le da a las personas para lograr potenciar el capital humano. Cabe destacar que el capital humano está compuesto por los conocimientos, competencias y experiencias que una persona posee, y son considerados como un factor sumamente valioso que integra el capital intelectual. En consecuencia, son las personas quienes impulsan la competitividad y el éxito de una empresa.

Según Chiavenato, ‘gestionar’ consiste en hacer que las cosas se hagan de la mejor manera posible y con los recursos disponibles. El desafío actual para muchas organizaciones es gestionar y coordinar de manera eficiente los recursos humanos y los recursos disponibles, potenciando el rendimiento y asegurando un crecimiento continuo.

Este enfoque cobra especial relevancia en contextos como el del Servicio Penitenciario Provincial, donde la correcta gestión del capital humano no solo

influye en el grado de competitividad sino que también resulta fundamental para el buen funcionamiento y el logro eficiente de los objetivos de la institución.

De acuerdo con lo expuesto, la gestión eficiente de los recursos humanos no solo implica la adecuada coordinación del personal y los recursos disponibles, sino también reconocer y comprender que los conocimientos, competencias, la educación del personal del Servicio Penitenciario, así como también el contexto en el que viven, tiene un impacto directo en su rendimiento y en la capacidad que tienen para cumplir los objetivos y obtener resultados efectivos. Una formación sólida y adecuada no solo mejora sus habilidades y competencias individuales sino que asegura una mejor preparación al enfrentar desafíos en el entorno penitenciario.

1.1 Formulación de la problemática

El servicio penitenciario provincial es una fuerza de seguridad destinada a la guarda y custodia de procesados, y ejecuta sanciones penales privativas de la libertad que están reguladas de acuerdo a disposiciones legales y reglamentarias en vigencia. El Servicio Penitenciario Provincial depende del Poder Ejecutivo de la provincia por intermedio del Ministerio de Gobierno.

El servicio penitenciario cuenta con una estructura amplia y diversa, compuesta por un gran número de personas que día a día ocupan diferentes roles y responsabilidades que resultan esenciales para que el SPP funcione de manera adecuada y se cumpla su objetivo principal. El personal comprende desde la Dirección del Servicio hasta el personal administrativo, de seguridad y docente, entre otros que se desempeñen en el mencionado servicio.

Además de velar, supervisar y custodiar, cada función dentro de la estructura del servicio penitenciario, en conjunto con el régimen carcelario, tiene la responsabilidad de promover el respeto a los derechos humanos, contribuir a la mejora de las condiciones de vida de las personas privadas de libertad, así como promover la readaptación social de los condenados.

En vista de la importancia de las funciones que desempeña el personal penitenciario, es que surge la necesidad de conocer más a fondo la preparación, conocimiento, educación y experiencia con el que cuentan para llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva.

En la Ley Orgánica del Servicio Penitenciario Provincial N°257-R (decreto reglamentario 1293) se mencionan los tipos de personal que deben componer el SPP, la misión de cada cuerpo jerárquico, así como los requerimientos y deberes de dichos puestos. Utilizando esta ley como referencia, en el Título III: Personal Penitenciario, Capítulo I y II, se puede conocer específicamente cuál es la misión, deberes, derechos y objetivos de cada rol del personal, los cuales están

previamente asignados y dirigidos por la Dirección del Servicio Penitenciario. Sin embargo, la información en cuanto a la formación y perfeccionamiento del personal es escasa y se presenta de manera general y breve.

En el contexto actual se evidencia una notable escasez de datos y estudios que aborden de manera específica la situación del personal del Servicio Penitenciario. En contraste, la mayoría de los estudios y análisis disponibles, e incluso censos disponibles, se centran principalmente en las condiciones de vida de las personas privadas de libertad. Esto plantea la necesidad de indagar más para obtener información precisa y detallada, particularmente en lo que respecta al perfil socio-educativo y tecnológico, a fin de obtener una visión más completa y precisa de quienes desempeñan estas funciones.

“Si concibiésemos la educación como un desarrollo del ser humano hacia la madurez psico-biológica o como una formación de su personalidad, habríamos de concluir ya, que la educación solamente es posible gracias al contacto interpersonal, gracias a las relaciones recíprocas que mantiene el niño con el medio humano más inmediato” (Gimeno San cristán, 1976, p.16).

Las personas, gracias a su relación e interacción con otras personas, encuentran recursos que facilitan su accionar y trabajo, lo cual resulta fundamental no solo en el proceso educativo sino también en el desarrollo humano. El adquirir experiencia, confianza, valores personales así como también el aprendizaje de normas, reglas, costumbres en un contexto social es lo que permite al ser humano adaptarse al entorno en el que vive.

Este proceso de aprendizaje, y la interacción constante con quienes lo rodean, no sólo favorece su conocimiento, sino que también fomenta sus habilidades sociales. A través de estas relaciones, que resultan indispensables, el individuo se siente apoyado y motivado, lo que a su vez impulsa su desarrollo integral y formación educativa. De este modo, las personas terminan siendo, ya sea que quieran o no, una influencia muy grande e importante en la vida de otras personas y sin duda también, influyen en la transmisión y enseñanza de valores, cultura, conocimientos, etc.

Esta realidad se ve reflejada en diferentes ámbitos y situaciones. Podemos observar desde que el niño inicia sus primeros años de vida, momento en el cual su familia - primer grupo de pertenencia - se encarga de cubrir sus necesidades y enseñarle hasta que pueda valerse por sí mismo, hasta en contextos organizacionales donde sin importar la edad de las personas y la cantidad de experiencias que tengan, continúan atravesando diversos procesos de aprendizaje lo que a su vez enriquece la educación recibida. En estos entornos, incorporan nuevas habilidades y conductas, así como valores establecidos por la empresa, que son a su vez transmitidos e influenciados por sus colaboradores y líderes. De esta forma y como ya se expuso anteriormente, la persona se encuentra en un proceso de formación y educación continua por medio de experiencias y de su interacción con otras personas.

“Un cambio profundo en la institución educativa es muy necesario si queremos preparar a la ciudadanía para una sociedad sobre la cual sólo podemos especular acerca de cómo será y dónde están las herramientas para enfrentarse a lo que hoy podemos considerar como incertidumbre” (Buxarrais Estrada & Ovide, 2011, p. 5). Teniendo en cuenta que los modelos tradicionales de educación ya no son suficientes, en la actualidad y en un mundo digitalizado, la tecnología se ha convertido en una herramienta útil, necesaria y crucial para el proceso de educación y desarrollo constante de las personas, en cualquier ámbito de formación. Es debido a la digitalización que el individuo tiene acceso a grandes fuentes de información que posibilitan la incorporación de nuevos conocimientos, habilidades y puede hacerlo de una manera segura y en muchos casos interactiva e instantánea.

Estar en contacto y tener un conocimiento pleno de las herramientas tecnológicas existentes, prepara tanto a las personas como a las organizaciones para enfrentar los desafíos modernos, adaptarse a los cambios con mayor seguridad y fortalecer su profesionalismo. Es así que, en un contexto educativo

y profesional, el saber aplicar las tecnologías permite a las personas ampliar nuevas esferas de conocimiento.

Los métodos de enseñanza han evolucionado, promoviendo una participación activa en lugar de una actitud pasiva, caracterizada por simplemente escuchar y anotar. Tecnologías como la inteligencia artificial (IA), las plataformas de e-learning, y las herramientas de videoconferencia han transformado el aprendizaje. Las plataformas colaborativas, además, permiten a los estudiantes interactuar, compartir opiniones y resolver dudas en tiempo real, creando un entorno más flexible y accesible. Estas herramientas también favorecen momentos lúdicos, haciendo el proceso de aprendizaje más dinámico y eficiente para cada persona.

A raíz de lo expuesto y en relación con la problemática abordada, surge la necesidad de conocer cómo, dentro del servicio penitenciario, los aspectos socioeducativos y tecnológicos influyen de manera directa en el personal, impactando en su desempeño tanto en el ámbito organizacional como en su vida cotidiana.

El conocimiento y comprensión de estos factores, es clave para garantizar que el personal se encuentre preparado y adaptado a los desafíos del entorno penitenciario. Conocer estos aspectos permite diseñar estrategias y, en caso de ser necesario, programas de capacitación que aborden las necesidades específicas del personal, mejorando así su rendimiento y efectividad. La educación continua y la adaptación a nuevas tecnologías son fundamentales para el desarrollo profesional del personal y para mantener un desempeño más alto.

1.2 Objetivos

Objetivo General:

Conocer el perfil socio-educativo y tecnológico del personal del Servicio Penitenciario Provincial.

Objetivos Específicos:

- Conocer la trayectoria educativa del personal del Servicio Penitenciario Provincial.
- Identificar el interés del personal del Servicio Penitenciario Provincial para recibir capacitaciones.
- Evaluar las condiciones de accesibilidad tecnológica y el uso de herramientas digitales por parte de los trabajadores del Servicio Penitenciario Provincial.

1.3 Marco Teórico

El ser humano es un ser integral que está conformado por diversos aspectos y dimensiones que son fundamentales para su desarrollo y adaptación adecuada en su entorno. Estas dimensiones pueden ser psicológicas, sociales, culturales, entre otras. Según Defagot (1965), la sociedad juega un papel crucial en el desarrollo del individuo al transmitir comportamientos y normas que influyen en su adaptación y crecimiento, aunque la base biológica provenga del propio organismo. Así, el ser humano se convierte en el centro de su propio desarrollo; es decir, a medida que atraviesa su proceso de crecimiento, va desarrollándose, pero siempre dentro del marco de una sociedad.

“La dimensión social se organiza en torno a la interacción con otras personas. Supone la expresión de la sociabilidad humana característica, esto es, el impulso genético que la lleva a constituir sociedades, generar e interiorizar cultura, y el hecho de estar preparada biológicamente para vivir con otros de su misma especie, lo que implica prestar atención a otro humano necesariamente presente” (López Fernández, 2017). Las personas antes de nacer, vienen ya condicionadas por una variedad de aspectos sociales tales como costumbres, cultura y comportamientos que definen su entorno y que a su vez favorecen su adaptación al medio y a la sociedad en sí. Por eso, se dice que las personas son seres sociales por naturaleza que necesitan rodearse de otras personas para sobrevivir, como también para satisfacer sus propias necesidades.

A través de su interacción con la sociedad es que la persona logra construir también, el sentido de pertenencia, crecer y aprender. Se sabe que el primer grupo de pertenencia de una persona son sus padres, su familia, de la cual adquiere conductas, hábitos y comienza a formar su personalidad. Mientras la persona se encuentra en etapa de crecimiento es que se va desarrollando constantemente esa dimensión social.

A partir de esta dimensión social, se puede comenzar a hablar de un perfil socioeducativo, ya que la forma en que un individuo se relaciona con su entorno social impacta directamente en su proceso de aprendizaje. Es decir, su interacción con familiares, amigos y la comunidad, no solo contribuyen a la

construcción de su identidad, sino que también juegan un papel crucial en la educación que recibe, la adquisición de valores y habilidades que le serán primordiales más adelante. Aunque no existen definiciones precisas y universalmente aceptadas sobre el concepto de perfil socioeducativo, diversos informes, censos y estudios han investigado esta temática, proporcionando valiosas perspectivas.

Además, se destaca el término de 'intervención socioeducativa' como un elemento clave para entender el perfil socioeducativo, ya que este enfoque permite identificar y analizar las características y necesidades de los individuos en su contexto social y educativo. Esto se debe a que este enfoque aborda las características y necesidades de los individuos dentro de un contexto social y educativo, permitiendo identificar los factores que influyen en su desarrollo y aprendizaje. A través de la intervención socioeducativa, se busca mejorar el bienestar y la inclusión de los grupos en función de sus particularidades sociales y culturales.

“En el campo de la acción pedagógica, el maestro debe atender a las características físicas, psíquicas, emocionales, socio-históricas, políticas, sociales, etc., de los sujetos de aprendizaje” (Parada-Trujillo y Avendaño, 2013, p. 444). Esta afirmación se encuentra en el artículo de Castillo Vega (2020), donde se analizan diversos aspectos educativos en contextos de encierro para personas privadas de la libertad. Del mismo modo, es crucial tomar en consideración estas características del personal del Servicio Penitenciario Provincial (SPP) para comprender plenamente su perfil socioeducativo.

En base a lo anterior, es que consideramos que el perfil socioeducativo se refiere al conjunto de características, habilidades y necesidades de los individuos en un contexto social y educativo, que influyen en su proceso de aprendizaje y desarrollo personal. Este perfil abarca aspectos como la historia personal, las

relaciones interpersonales, los valores, y las condiciones socioeconómicas, permitiendo una comprensión de cómo cada individuo interactúa con su entorno.

Según Montes y Sendón (2006), las trayectorias educativas de las personas reflejan la interacción entre sus decisiones individuales, las influencias familiares y las oportunidades que ofrecen las instituciones. Esto implica que el recorrido educativo de cada persona está condicionado por factores tanto internos como externos. Las decisiones individuales están influenciadas por valores, expectativas y aspiraciones personales, mientras que las influencias familiares pueden ofrecer apoyo o limitar ciertas elecciones. A su vez, las oportunidades que brindan las instituciones, como el acceso a recursos o programas formativos, marcan las posibilidades de desarrollo.

Todos estos factores juegan un papel fundamental que, en la mayoría de los casos, no solo determinan las competencias adquiridas y las que en un futuro se podrían llegar a desarrollar, sino también la capacidad de los trabajadores para enfrentar los desafíos del entorno laboral

Las “competencias” según Alles (2017) se refiere a las cualidades de personalidad que, manifestadas a través de comportamientos, contribuyen a un desempeño efectivo en un puesto laboral. Cada puesto puede requerir diferentes características según la empresa o el mercado en el que se encuentre, y el desempeño en dicho puesto dependerá de una combinación específica de conocimientos y competencias.

Como se mencionó anteriormente, el proceso educativo de una persona es amplio, y las competencias son un componente sumamente valioso que le permitirán convertirse en un mejor profesional en el futuro. Asimismo, la relación con sus colaboradores y el estar en formación y capacitación constante son aspectos que influyen de gran manera en su proceso de formación y que a su vez, le permitirán desarrollar nuevas habilidades.

El desarrollar nuevas competencias no es un proceso ni fácil ni difícil, simplemente depende del compromiso y determinación que tenga la persona frente a su propio crecimiento personal, por esto, y como ya se planteó anteriormente las organizaciones deben estar preparadas para implementar

métodos de desarrollo eficaces y gestionar correctamente al personal que integra la empresa. Es aquí, que surge la idea de que el desafío al desarrollar personas muchas veces no está solamente en formarlas, sino también en lograr desplegar todas sus capacidades y competencias

A medida que los individuos se desarrollan, la sociedad y el entorno laboral también evolucionan. Los avances tecnológicos son cada vez más significativos y, en la actualidad, simplifican y optimizan muchos aspectos de la vida cotidiana y profesional. La tecnología, sin duda, actúa como motor de cambio en la sociedad, aportando numerosos beneficios que transforman la manera en que nos comunicamos, trabajamos y aprendemos.

Según Luque González & Herrero García (2019) la integración de nuevas tecnologías ha alterado de manera significativa las dinámicas sociales y el alcance individual de las personas en todo el mundo. Entre estas tecnologías, Internet se destaca como una plataforma innovadora que transforma los procesos comunicativos, permitiendo que aquellos con acceso, se involucren en interacciones en el entorno digital. Este entorno digital ofrece una amplia variedad de herramientas y plataformas, como redes sociales y aplicaciones, que permiten a las personas comunicarse de maneras diversas y creativas. Estas opciones no solo superan las limitaciones geográficas, sino que también enriquecen la calidad de las relaciones interpersonales.

En el contexto actual, y desde hace varios años, los métodos tradicionales de educación y formación han quedado en un segundo plano debido al avance de la tecnología y la amplia variedad de oportunidades disponibles para adquirir cualquier conocimiento necesario a través de plataformas en línea. La tecnología es una herramienta fundamental en el mundo actual, ya que facilita la conectividad y el acceso a la educación. Además, la tecnología fomenta la creación de entornos colaborativos que enriquecen el aprendizaje y el intercambio de ideas. También, en el ámbito organizacional, simplifica procesos

y tareas rutinarias, ofreciendo soluciones innovadoras y permitiendo realizar actividades que, dependiendo del sector que se trate, no serían posibles sin su ayuda.

“Dentro del panorama profesional, el cambio tecnológico ha impuesto, en las últimas tres décadas y a escala mundial, la pauta en una creciente demanda relativa de trabajadores con mayor formación y habilidades” (Luque González & Herrero García, 2019, p.2). En este contexto, gracias a los inmensos avances tecnológicos las empresas, hoy en día, buscan y priorizan la contratación de personas que se encuentren mejor preparados, capacitados y con competencias más avanzadas, dado que estos factores les otorgan una ventaja competitiva significativa y un capital humano de mayor valor.

En este escenario de constante cambio, la gestión de recursos humanos en el Servicio Penitenciario Provincial (SPP) cobra gran relevancia. El comprender el perfil socio-educativo y tecnológico del personal del Servicio Penitenciario Provincial es fundamental para entender cómo su trayectoria educativa impacta en su labor diaria y en la efectividad para alcanzar los objetivos organizacionales. Al reconocer la importancia de estos aspectos, el SPP no solo puede fomentar el desarrollo profesional de su personal, sino también asegurar que cuenten con las herramientas necesarias para enfrentar los desafíos en su labor, fortaleciendo así la calidad del servicio brindado.

1.4 Antecedentes

En la investigación “Apuntes para un estudio histórico del personal penitenciario en la República Argentina: la creación del Cuerpo de Guardia de Cárceles” de Olaeta y Canavessi (2020) se esclarece cómo fueron los primeros años de existencia de la Penitenciaría Nacional de Buenos Aires y su funcionamiento, cuando aún no se contaba con la formación del Cuerpo de Guardias de Cárcel, creado posteriormente en el 1911.

En Febrero del año 1855, se dicta el Primer Reglamento Orgánico para las Cárceles Argentinas, donde quedan establecidas la labor y obligaciones de quien tendría la custodia interna de los presos -quien además debía vivir allí- que sería el Alcaide. Y que, a su vez, el Alguacil Mayor sería el encargado de la inspección y régimen interno de la cárcel.

Ciertamente la creación de nuevas cárceles fue tomando lugar en la agenda política, mientras el Gobernador de Buenos Aires, Emilio Castro, en 1869 comenzó a hablar sobre el estado en el que se encontraban las cárceles en ese momento.

El Ministro de Gobierno, quien conocía sobre cuestiones penitenciarias, dio una visita a las cárceles existentes de ese momento y se comenzaron a establecer las bases para los planes y presupuestos destinados a la edificación de una nueva cárcel. Ese mismo año, fue aprobado el Reglamento para las Cárceles, por el Superior Tribunal de Justicia; que en Junio de 1877 se usó para los encausados situados en la Penitenciaría de Buenos Aires.

Entre los puntos que se mencionan, dicha reglamentación contenía en su primer artículo disposiciones sobre el personal de la cárcel. En el artículo 2 sostiene que «ejercerán su autoridad con firmeza, moderación y humanidad, absteniéndose de todo lenguaje irritante y de todo acto de violencia contra los presos (...) exigir la más completa obediencia y de los considerándolos como individuos sometidos

a su autoridad, y no como á compañeros». Luego detalla las funciones de los Alcaldes 1.º y 2.º y los llaveros, esencialmente, eran los guardianes encargados de la vigilancia, quienes no debían casi hablar con los detenidos y hacer cumplir tareas, especificaciones y horarios.

En el Título VIII, artículo 1 se establece que la guardia militar entraría de servicio y se pondría a disposición del Alcaide Principal. En el artículo 2 se mencionaba que se «destacara tantos centinelas como se le pidan, y en los lugares que se le indiquen» pero no dentro de los edificios para evitar la comunicación con los detenidos, sino en las azoteas.

El funcionamiento de la Penitenciaría fue tomando más fuerza, cuando en 1877 se designan nuevos cargos de la misma, y se dicta un Régimen Provisorio. En referencia al personal penitenciario, se detalla la planta del personal de la penitenciaría, el comportamiento de los empleados en base a su rutina y su contacto con los presos. En cuanto a los celadores, debían vivir en el establecimiento, eran encargados del aseo de las celdas y talleres, de las inspecciones, y el acompañamiento de los presos en sus salidas de la celda.

Como estaba mencionado anteriormente, se veía a la organización interna y externa como dos áreas diferentes dentro de la cárcel y la vigilancia externa no tenía un criterio claro sobre qué debían hacer los encargados. En el año 1879 se solicitó la creación de un cuerpo de guardia de cárceles, pero no llegó a concretarse. Años después, se dispone por acuerdo de Ministros que el servicio de guardias de cárceles y penitenciaros estaría a cargo de la Policía de la Capital por medio del Cuerpo de Bomberos. Frente a lo cual, existía una oposición a la idea de crear un cuerpo especial de vigilancia ya que básicamente la vigilancia interna de pabellones recaería en personas entre 22 y 45 años, con buena salud y con carácter dispuesto a “gobernar criminales”.

Notablemente, se tenía una visión muy corta de lo que podría ser un agente penitenciario y de la importancia del rol que desempeñaría. Pese a que la tecnología en las épocas mencionadas era muy escasa, el interés por la formación y la educación que los mismos debería tener tampoco pasaba a términos mayores.

Frente a una serie de eventos desafortunados, tales como fugas, entre otras cosas, en 1911 se incluye rápidamente el tema de la guardia penitenciaria en la agenda política. El cual terminó de efectivizarse de a poco con los años.

Considerando el contexto histórico en el que no se priorizaba la formalización del rol del guardia de cárcel, y teniendo en cuenta la evolución de la historia penitenciaria a lo largo de las décadas, se ha observado una significativa inversión de tiempo en numerosos artículos y trabajos de investigación sobre las personas privadas de la libertad en los Servicios Penitenciarios. Las condiciones en las que viven, los derechos con los que cuentan y su reinserción en la sociedad, su comportamiento, y los incontables programas con los que cuentan a disposición. Pero escasa es la información destinada a conocer aspectos relevantes de los agentes del SPP. Tales como la formación con la que cuentan, educación y preparación, capacitaciones necesarias, acceso a la tecnología, entre otras.

No hay datos certeros o destinados exclusivamente a conocer las condiciones socioeducativas y tecnológicas en las que se encuentran el personal penitenciario en el ejercicio de sus actividades actuales, pero sí se encuentran, actualmente, informes y datos que revelan la continua formación y capacitación de los agentes policiales.

Como ya se mencionó anteriormente el trabajo que realizan los agentes, es una tarea ardua que requiere de cierto nivel de capacitación, destrezas físicas y emocionales inclusive, para sobrellevar bien la tarea.

En el documento “Agentes penitenciarios, un estado del arte” de la Universidad Nacional de La Plata (2013), se menciona el libro de la autora E. Crawley (2004) “*Doing Prison Work*” en el cual se hace referencia a las instancias de aprendizaje que atraviesa el agente mismo.

Por lo que, existe una instancia formal que se trata del entrenamiento que recibe el profesional, y por otro lado, una instancia informal que es plenamente el primer momento de trabajo del “novato”. Esta última instancia es la que se considera la más impactante en la inserción al puesto, ya que se genera un shock cultural, en el cual juegan un papel vital las emociones e impresiones de los agentes, la cual puede estar sujeta fuertemente al tipo y calidad de formación, educación y desarrollo de capacidades.

Esto quiere decir, que ni las imágenes que se reciben antes de ingresar al servicio, ni las que se utilizan por medio del entrenamiento, generalmente, logran orientarlos por completo en el desarrollo eficiente de sus actividades cotidianas en esos primeros momentos. Es decir que en muchas ocasiones se puede observar una notable falta de preparación tanto en las demandas emocionales como también en las facultades educativas que los mismos requieren para gestionar de manera efectiva sus conocimientos y emociones, que a su vez, va a influir de forma directa en su trato con los internos.

En términos generales, se considera que los profesionales penitenciarios son una pieza fundamental en el desempeño de las actividades diarias en el SPP. Por lo tanto, es de suma importancia conocer sus carencias y realizar un relevamiento de las condiciones en que se encuentran los agentes del Servicio Penitenciario, para que así se pueda mantener el orden y, en consecuencia, los agentes penitenciarios puedan desarrollar sus actividades correctamente.

II. METODOLOGÍA

La presente investigación es de tipo descriptiva. La investigación descriptiva “se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad” (Gómez, 2021) Por lo que, a través de la recolección de información mediante encuestas, entrevistas, observaciones y análisis de documentos, se puede identificar patrones, tendencias y relaciones entre diferentes variables. Este tipo de investigación es fundamental en el ámbito académico y profesional, ya que permite explorar y comprender la realidad sin intervenir o manipular las variables involucradas.

De igual forma, la investigación llevada a cabo se clasifica como de tipo cuantitativa. Según Hernandez (2014) la investigación cuantitativa se define como un enfoque que se basa en la recolección de datos numéricos para analizar fenómenos y probar hipótesis mediante métodos estadísticos. Destaca la importancia de los instrumentos de recolección de datos, como cuestionarios y encuestas, enfatizando que su diseño adecuado es crucial para asegurar la validez y confiabilidad de los resultados.

Para abordar los temas de esta investigación descriptiva, se estableció una unidad de análisis, la cual se define como “tipo de objeto delimitado por el investigador para ser investigado” (Azcona, Manzini, & Dorati, 2013). La unidad de análisis seleccionada para este estudio es el Servicio Penitenciario Provincial, el cual según se establece en la normativa vigente, “el Servicio Penitenciario Provincial 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 acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes” (ARTÍCULO 1. LEY N. 5154). Cabe destacar que la función del SPP no es solo mantener la seguridad y el orden dentro de los establecimientos penitenciarios, sino también contribuir a la reducción de la reincidencia delictiva y fomentar una reintegración

exitosa en la comunidad, mediante programas de rehabilitación y reinserción social para los internos. Dichos programas proporcionan formación profesional, educación formal y actividades laborales que buscan brindar una vida productiva para los reclusos posteriormente a su liberación.

El Servicio Penitenciario Provincial está constituido por:

- a) La Dirección del Servicio.
- b) Los Institutos y servicios creados o a crearse, que sean indispensables para el cumplimiento de su misión.
- c) El personal de seguridad, administrativo, profesional, técnico, docente, de maestranza, servicio y análogos que se desempeñen en el mencionado servicio.

La Dirección es el organismo técnico responsable de la conducción del Servicio Penitenciario Provincial, el que tiene a su cargo todos los institutos y servicios destinados a la custodia y guarda de los procesados y a la readaptación social de los condenados a penas privativas y restrictivas de la libertad, dentro del territorio de la Provincia. (Art.3)

El Servicio Penitenciario Provincial depende del Poder Ejecutivo de la Provincia, por intermedio del Ministerio de Gobierno.

Son funciones de la Dirección las siguientes:

- a) Velar por la custodia, seguridad de las personas sometidas a procesos y condena, procurando que el régimen carcelario contribuya a preservar o mejorar sus condiciones morales, su educación y su salud física y mental.
- b) Promover la readaptación social de los condenados a sanciones privativas de libertad.
- c) Producir dictámenes criminológicos para las autoridades judiciales y administrativas sobre la personalidad de los internos, en los casos que legal y reglamentariamente corresponda.
- d) Asesorar al Poder Ejecutivo en todo asunto que se relacione con la política penitenciaria.

- e) Cooperar con otros organismos en la elaboración de una política de prevención de la criminalidad.
- f) Contribuir al estudio de la reforma de la legislación vinculadas a la defensa social.
- g) Asesorar en la materia de su competencia a otros organismos de jurisdicción provincial.

La Dirección del Servicio Penitenciario Provincial, como organismo de conducción, está constituida por:

- 1) Dirección
- 2) Su-dirección
- 3) Consejo de Planificación y Coordinación
- 4) Jefatura del Cuerpo Penitenciario.
- 5) Jefatura del Cuerpo Penitenciario.
- 6) Jefatura de Administración
- 7) Jefatura de Trabajo y Producción.
- 8) Secretaría General.
- 9) Jefatura de Sanidad.

(Dirección Nacional de Política Criminal en Materia de Justicia y Legislación Penal, 2019).

Durante la presente investigación se llevó a cabo un censo dirigido al personal del Servicio Penitenciario Provincial, con el objetivo de relevar información clave sobre los aspectos socioeducativos y tecnológicos que influyen en su desempeño laboral. “Los censos son recuentos exhaustivos de la población que la legislación obliga a realizar a las oficinas de Estadística de los países de forma

periódica, normalmente cada 10 años, con el objetivo de conocer las características sociales y demográficas de sus habitantes en un momento dado, sin incurrir en riesgos de falta de representatividad” (Barreto Villanueva, 2012, citado en Manzano, s.f.). Este autor, subraya la importancia de los censos como herramientas esenciales para la recopilación de datos precisos y completos que reflejan la realidad de una población.

De manera similar, y al igual que en los censos poblacionales, esta metodología permite obtener una visión completa de las condiciones y características del personal, garantizando que se capture la diversidad de contextos de cada trabajador.

Este censo, denominado CenSET —acrónimo de Censo Socio-Educativo y Tecnológico—, fue diseñado y elaborado por el Área de Investigación, Formación y Estadística del Equipo de Modernización, en colaboración con la Jefatura de Recursos Humanos del Servicio Penitenciario Provincial. La colaboración entre las áreas mencionadas fue clave para asegurar que los datos obtenidos fueran precisos y relevantes para las necesidades de la organización.

Tomando como referencia la Ley 257-R que organiza las funciones y responsabilidades de las diversas áreas dentro del SPP de la Provincia de San Juan, en el Título III: Personal penitenciario, Capítulo III Organización del personal, se identifican los puestos que participaron en el censo, los cuales se especificarán a continuación:

ARTÍCULO 37.- El personal penitenciario se agrupa en las siguientes jerarquías y grados.

I) Personal Superior

1) Oficiales Superiores.

Prefecto

Subprefecto

2) Oficiales Jefes.

Alcaide Mayor

Alcaide

Sub-Alcaide

3) Oficiales.

Adjuntor Principal

Adjuntor

Sub-Adjuntor

II) Personal Subalterno.

1) Sub-Oficiales Superiores.

Ayudante Mayor

Ayudante Principal

Ayudante de 1ra

2) Sub-Oficiales Subalternos.

Ayudante de 2da.

Ayudante de 3ra.

Ayudante de 4ta.

Ayudante de 5ta.

3) Tropa.

Sub-Ayudante de Guardia

ARTÍCULO 38.- El personal penitenciario a los fines de su ordenamiento en los escalafones y subescalafones respectivos, se clasifica de la siguiente forma:

I) Escalafón Penitenciario.

1) Personal Superior

Desempeña funciones de organización, conducción, orientación, supervisión y ejecución en las áreas de la seguridad y técnica penitenciaria, del tratamiento de los internos.

2) Personal Subalterno

Desempeña funciones ejecutivas y subordinadas referentes al tratamiento, disciplina y seguridad de internos.

II) Escalafón Administrativo.

- Personal Superior

Desempeña funciones administrativas especializadas en el orden presupuestario, contable, económico, financiero y patrimonial, que requieran los títulos habilitantes mencionados en los artículos 48 y 61.

III) Escalafón Profesional.

- Personal Superior

Desempeña funciones científicas, docentes, asistenciales y de asesoramiento técnico, que requieran títulos habilitantes universitarios, secundarios o especial. Se subdivide en los siguientes subescalafones:

a) Criminología: Comprende a los médicos psiquiatras y abogados, versados en criminología, psicólogos y sociólogos afectados a los servicios de observación, clasificación y orientación criminológica del tratamiento penitenciario.

b) Sanidad: Comprende a los facultativos afectados a los servicios de medicina psicosomática preventiva y asistencial y los profesionales afines (médicos, odontólogos, farmacéuticos, bioquímicos etc.).

c) Servicios Sociales: Comprenden a los asistentes sociales diplomados, afectados a los servicios de asistencia penitenciaria y postpenitenciaria.

d) Jurídico: Comprende a los abogados y procuradores afectados a los servicios de asesoramiento, representación y asistencia técnica-jurídica.

e) Docente: Comprende a los maestros, bibliotecarios y profesores afectados a los servicios de la educación correccional.

f) Clero: Comprende a los capellanes afectados a los servicios de asistencia espiritual.

g) Trabajo y Construcciones: Comprende a los maestros mayores de obras y otros profesionales encargados de organizar, proyectar y dirigir las construcciones y el trabajo penitenciario.

IV) Escalafón Auxiliar.

- Personal subalterno

Desempeña las funciones auxiliares que se requieran para la realización de la misión específica asignada a los escalafones penitenciario, administrativo y profesional. Se subdivide en los siguientes subescalafones:

a) Oficinistas: Comprende al personal necesario para la realización de las tareas de oficina.

b) Servicios auxiliares: Comprende al personal de choferes, motoristas, maestranza, mayordomos, mozos, ordenanzas y en general a todo el personal de servicio.

En relación con la variable de estudio de esta investigación, la cual está centrada en la trayectoria educativa del personal, el perfil socioeducativo, el perfil tecnológico y la accesibilidad a tecnologías, es necesario definir lo que se entiende por 'variable', ya que “por medio de las variables, caracterizamos los fenómenos que estudiamos” (Cauas, s.f., p. 3). Siguiendo con la línea de Cauas (s.f.), en su trabajo sobre variables en la investigación, una variable se entiende como una característica observable en un objeto de estudio que puede tomar diversos valores o clasificarse en diferentes categorías. Esto resalta su importancia en la investigación, ya que las variables ayudan a describir

fenómenos y a realizar análisis que enriquecen la comprensión de los datos. Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2010) enfatizan que la medición de estas variables es esencial para llevar a cabo una investigación adecuada.

Para llevar a cabo el estudio de la unidad de análisis mencionada, esta investigación se llevó a cabo en cuatro fases.

En la primera fase de la investigación se pautó una reunión con el encargado de llevar adelante el proyecto, quien actuó como nuestro enlace con el Servicio Penitenciario Provincial (SPP). Durante este encuentro, se discutieron los objetivos del censo y se aclararon las funciones que desempeñaría cada parte involucrada.

La segunda fase consistió en asistir a las instalaciones del SPP. Durante esta visita, nos familiarizamos con la distribución del lugar y conocimos personalmente a los trabajadores de los diferentes escalafones que participarían en el censo, para entender sus inquietudes y necesidades en el entorno laboral, lo que facilitó el establecimiento de relaciones y una comprensión más profunda del contexto.

Una vez que se obtuvo una comprensión más profunda del personal y del entorno laboral, se llevó a cabo una reunión para organizar la ejecución del proyecto. En esta fase, se llevaron a cabo aspectos como el diseño del instrumento de recolección de datos, se establecieron las dimensiones e indicadores sociales, educativos y tecnológicos del perfil del personal, así como también la estrategia de difusión para asegurar que todos los empleados tuvieran acceso a la información.

En la tercer fase, se realizó un recorrido dentro de las instalaciones para establecer puntos estratégicos donde colocar los carteles informativos. Los carteles, que incluían un código QR, fueron diseñados para ser fácilmente visibles por los trabajadores en el ejercicio de su rutina diaria. De este modo, podían escanear el código para acceder rápidamente al cuestionario y completarlo de manera eficiente. Se dialogó con el personal para explicar la naturaleza del proyecto y fomentar su participación, destacando la relevancia del

censo. Una vez finalizada la redacción del cuestionario, se solicitó asistencia de un empleado del área administrativa de comunicaciones para la confección del cartel con el código QR. Tras completar estos preparativos, se realizó una nueva visita a las instalaciones para colocar los carteles y conversar con los trabajadores sobre el proyecto, incentivándolos a responder y a involucrar a sus compañeros.

Como última instancia, se llevó a cabo el censo, con el apoyo de los jefes inmediatos de cada escalafón, quienes incentivaron a los trabajadores a recordar la importancia de completar el cuestionario. Este enfoque colaborativo no sólo facilitó la participación, sino que también reforzó el compromiso de todos con el proceso.

Una vez que la información recolectada se sintetiza en gráficos para facilitar una comprensión más precisa, se comparte con el Director del Proyecto y quienes colaboraron en su elaboración.

2.1 Instrumento de recolección de datos.

La metodología empleada para el censo del personal se basó en el uso de cuestionarios el cual es “un instrumento estandarizado que empleamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas” (Meneses, 2020). Es decir, el cuestionario es un instrumento de recolección de datos que consiste en una serie de preguntas estructuradas, presentadas de manera escrita o verbal, que deben ser respondidas por los participantes.

Según García (2020), el objetivo de un cuestionario es convertir las variables de la investigación en preguntas concretas que puedan dar al investigador información para que pueda ser objeto de tratamiento y tabulación. Así mismo, el cuestionario, “es particularmente útil para describir las características de una

población grande. Una muestra probabilística elegida con cuidado, en combinación con un cuestionario estandarizado, ofrece la posibilidad de hacer afirmaciones descriptivas más certeras sobre un estudiantado, una ciudad, una nación o cualquier otra población numerosa." (Babbie, 1010).

El cuestionario implementado, está compuesto por preguntas abiertas, que permiten a los participantes expresar sus opiniones y experiencias de manera más detallada, y por preguntas cerradas, a través de las cuales se obtienen datos específicos y cuantificables. Esta combinación proporciona tanto información detallada como datos numéricos, lo que facilita un análisis más completo de la situación actual de la organización.

Las preguntas se organizan en cuatro secciones: Sociodemográfica, Educativa, Laboral y Tecnológica. Cada sección aborda aspectos personales y profesionales del personal penitenciario, incluyendo su formación, experiencias adquiridas y necesidades de desarrollo. A continuación, se presentan subdimensiones claves que se han considerado para la elaboración del cuestionario y para la recolección de datos, lo que permite obtener una visión clara y completa de las realidades y requerimientos de quienes desempeñan esta labor.

En la sección sociodemográfica, se consideran aspectos como la edad, el género, el estado civil y el nivel socioeconómico. Por otro lado, en cuanto a la sección de educación, se describe la formación académica, incluyendo los títulos obtenidos y las instituciones donde el personal ha cursado sus estudios. Se consideran las capacitaciones realizadas relacionadas con el sistema penitenciario, así como las certificaciones recibidas que validan competencias, como así también se evalúa la formación continua.

En la variable laboral, se describe la experiencia previa del personal, analizando el historial de trabajo en el sector penitenciario. Se consideran los roles desempeñados, lo que permite identificar las responsabilidades asumidas y las habilidades desarrolladas. También se examinan las relaciones laborales, enfocándose en la dinámica entre colegas, superiores y reclusos. La satisfacción

laboral se mide a través de la percepción del trabajo y el bienestar del personal. Finalmente, se evalúan las oportunidades de desarrollo profesional, incluyendo posibilidades de ascenso y crecimiento en la carrera.

Por último, en la sección tecnológica, es vital analizar las herramientas que se utilizan en el entorno laboral. Se examina la capacitación recibida para manejar estas herramientas, prestando atención a los tipos de formación impartida. Además, se evalúa el acceso a recursos digitales, como internet y plataformas digitales, para determinar su disponibilidad y uso. Se considera también la adaptabilidad del personal a nuevas tecnologías, lo que refleja su capacidad para integrarse y utilizar eficazmente estas herramientas en su trabajo diario.

De este modo, analizar las características sociodemográficas, educativas, laborales y tecnológicas del personal penitenciario permite identificar sus experiencias, percepciones y necesidades.

En cuanto a la recolección de datos personales de los participantes, los mismos no fueron anónimos, pero se garantiza la confidencialidad de sus respuestas mediante el uso del número de DNI y el número de padrón de cada persona, en lugar de utilizar nombres, para acreditar el almacenamiento seguro de los datos recopilados.

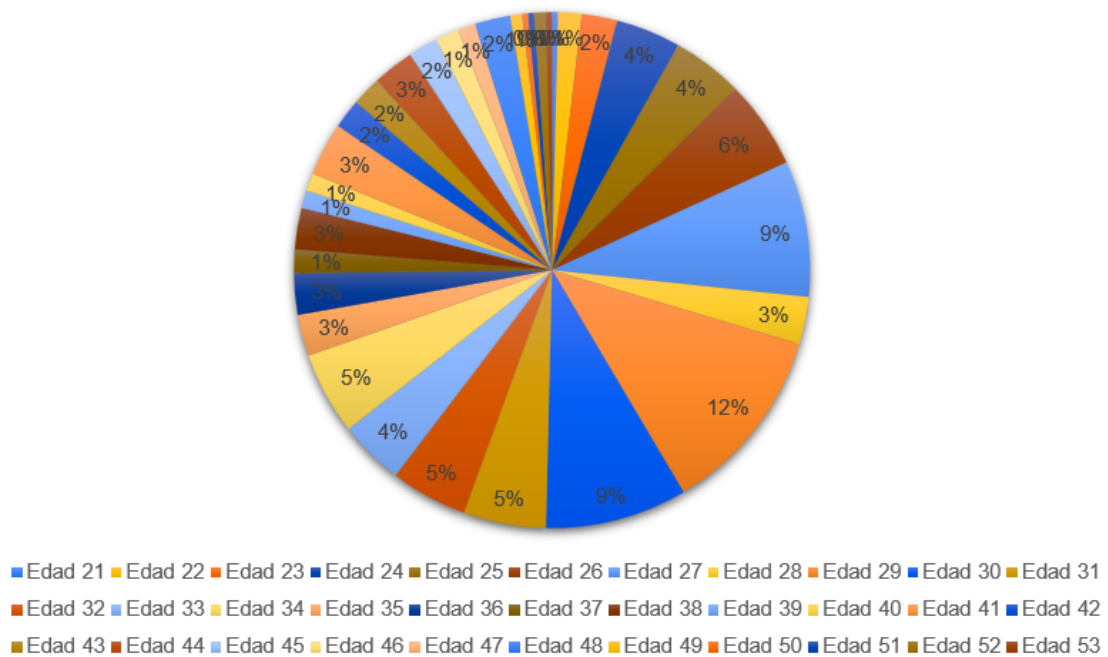
Con el propósito de tener un mayor alcance a todos los trabajadores del Servicio Penitenciario Provincial, se implementó una estrategia de difusión a través de carteles informativos sobre el Censo. Estos carteles (ver anexo 5), distribuidos estratégicamente en las áreas y departamentos que los trabajadores frecuentan rutinariamente, incluyen un código QR que los direcciona directamente, a quien lo escanea, al enlace del cuestionario, para generar facilidad y rapidez en el acceso y garantizar que respondan el cuestionario. Simultáneamente, al colocar dichos carteles se explica el propósito del censo, cómo se llevará a cabo y se

pide a los participantes que compartan el cartel o el enlace con sus compañeros de trabajo, y que participen activamente en el censo.

III. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el capítulo que a continuación se desarrolla, se exponen los resultados obtenidos a partir de las respuestas recibidas del cuestionario administrado en esta investigación. Para facilitar una interpretación más clara y estructurada de los datos, estos resultados se presentan en forma de gráficos.

Gráfico N°1: Edad (en número) de los participantes

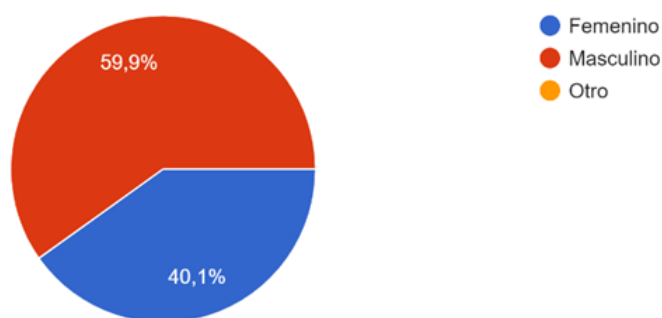


Fuente: Elaboración propia.

Los resultados del siguiente gráfico evidencian que el 0.4% de los encuestados tiene 21 años de edad, el 1.5% tiene 22 años de edad, el 2.2% tiene 23 años de edad, el 4.1% tiene 24 años de edad, el 4.5% tiene 25, el 5.6% tiene 26 años, el 8.6% tiene 27 años, el 2.6% tiene 28 años de edad, el 11.9% tiene 29 años, el 8.6% tiene 30 años, el 0.4% tiene 31 años, el 4.1% tiene 32 años, el 4.5% tiene 33 años, el 0.4% tiene 34 años, el 2.6% tiene 35 años, el 2.6% tiene 36 años, el 1.5% tiene 37 años, el 2.6% tienen 38 años, el 1.4% tiene 39 años, el 1.1% tiene

40 años, el 3.3% tiene 41 años, el 1.9% tiene 42 años, el 1.9% tiene 43 años, el 2.6% tiene 44 años, el 1.9% tiene 45 años, el 1.5% tiene 46 años, el 1.1% tiene 47 años, el 2.2% tiene 48 años, el 0.7% tiene 49 años, el 0.4% tiene 50 años, el 0.4% tiene 51 años, el 0.7% tiene 52 años y el 0.4% tiene 53 años.

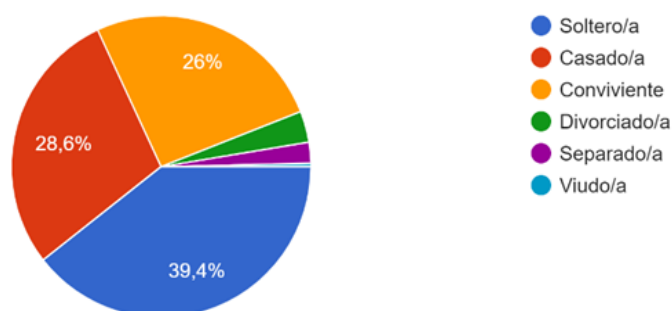
Gráfico N°2: Distribución por sexo de los participantes



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico que se muestra a continuación indica que el 59,9% de los participantes son de género Masculino, mientras que el 40,1% son de género Femenino.

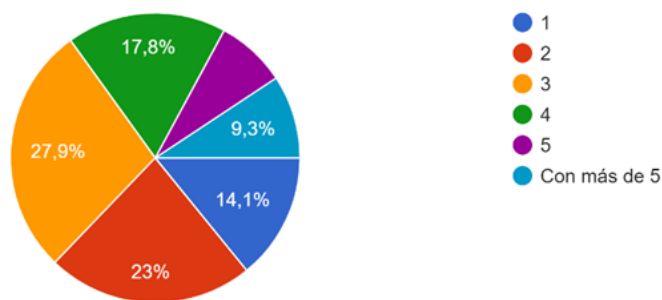
Gráfico N°3: Estado civil actual de los participantes



Fuente: Elaboración propia.

Este gráfico ilustra que el 39,4% de los participantes están solteros/as. El 28,6% está casado/a. El 26% se encuentra en una relación conviviente. Un 3% corresponde a divorciado/a, un 2% a separado/a, y un 1% a viudo/a.

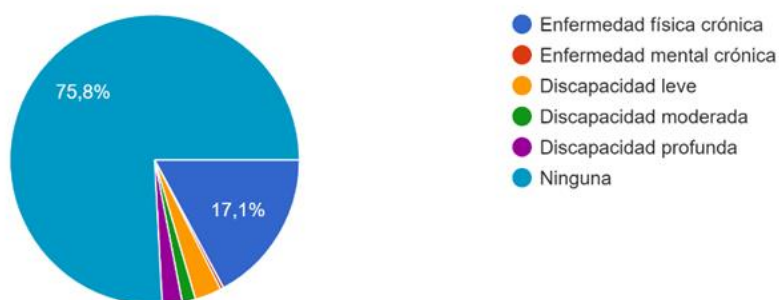
Gráfico N°4: Cantidad de personas con las que conviven los participantes



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de este gráfico muestran que el 27.9% de los participantes convive con 3 personas. El 23% convive con 2 personas. El 17.8% convive con 4 personas. El 14.1% convive con 1 persona. Un 7,9% representa a quienes conviven con 5 personas. Y el 9.3% convive con más de 5 personas.

Gráfico N°5: Condiciones de salud en el hogar de los participantes

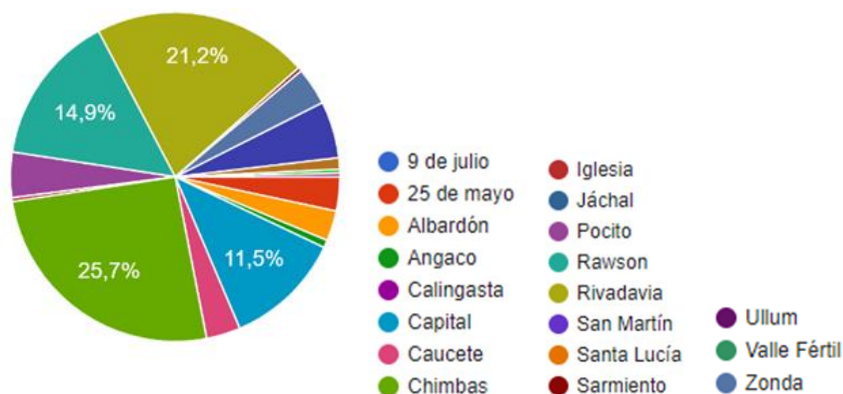


Fuente: Elaboración propia.

A continuación, el gráfico refleja que el 75.8% de los hogares de los participantes no presentan ninguna enfermedad. El 17.1% de los hogares presenta enfermedad física crónica. Un 1% presenta enfermedad mental crónica. Un 3%

presentan discapacidad leve, un 1% discapacidad moderada, un 2% discapacidad profunda.

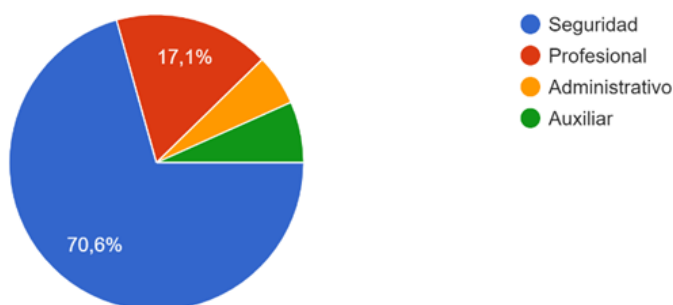
Gráfico N°6: Departamento de residencia de los participantes



Fuente: Elaboración propia.

En el siguiente gráfico se observa que el 25.7% residen en el Departamento de Chimbas. El 21.2% reside en el Departamento de Rivadavia. El 14.9% reside en el Departamento de Rawson. El 11.5% reside en el Departamento de Capital. Un 3% en 25 de mayo. Un 3% en Albardón. Un 1% en Angaco. Un 11% en Capital. El 3% en Caucete. El 1% en Iglesia. El 4% reside en Pocito. Un 1% en San Martín. Un 6% en Santa Lucia. Un 1% en Sarmiento. Un 1% en Ullum y el 4% en Zonda.

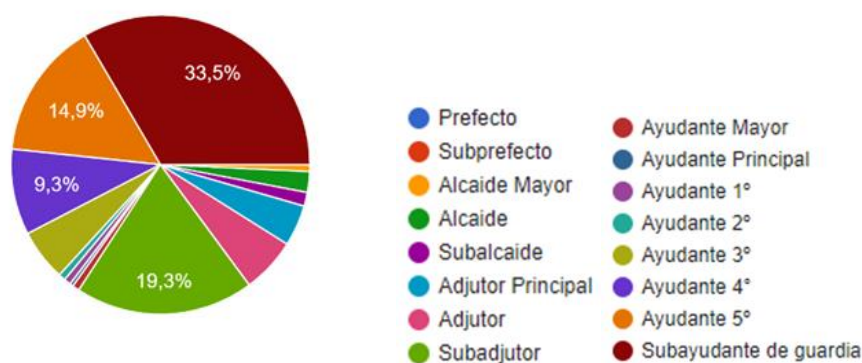
Gráfico N°7: Escalafón al que pertenecen los participantes



Fuente: Elaboración propia.

El siguiente gráfico expone que el 70,6% de los participantes pertenecen al Escalafón de Seguridad. El 17.1% pertenece al Escalafón Profesional. Un 6% de los participantes pertenecen a los Escalafones Administrativo y el 7% pertenecen a Auxiliar.

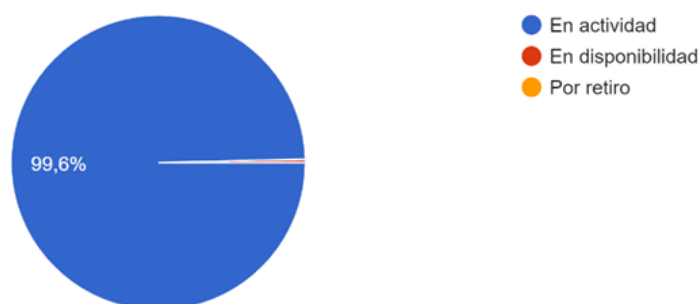
Gráfico N°8: Grado de Jerarquía al que pertenecen los participantes



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico siguiente evidencia que el 33.5% de los participantes pertenecen al cargo de Ayudante Mayor. El 19.3% pertenece al cargo de Subadjutor. El 14.9% pertenece al cargo de Ayudante 5°. El 9.3% pertenece al cargo de Ayudante 4°. El 1% a prefecto. Un 1% Alcaide mayor. Un 2% Alcaide. El 1% a Subalcaide. El 4% a Adjutor principal. Un 6% pertenece a Adjutor. Un 1% a Ayudante 1°, como así también ayudante de 2°. Un 6% pertenece a Ayudante 3° y un 9% a Ayudante 4°. Por último, un 33% pertenece a Subayudante de guardia.

Gráfico N°9: Situación de Revista de los participantes

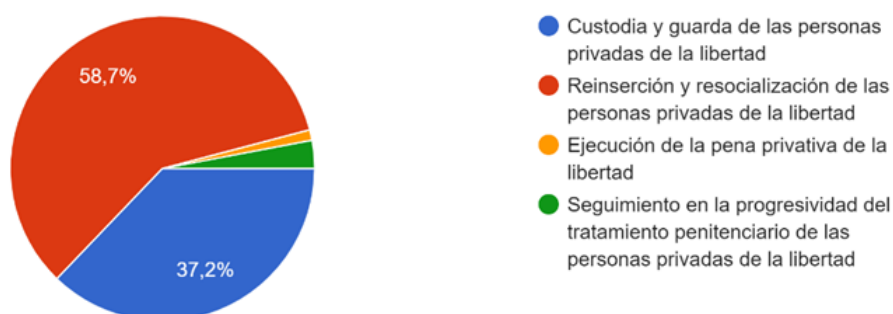


Fuente: Elaboración propia.

El gráfico presentado a continuación demuestra que el 99.6% de los participantes se encuentran en situación de revista: En actividad. El 0.4% de los participantes se encuentran en situación de revista: Por retiro.

Ninguno de los participantes se encuentra en situación de revista: En disponibilidad.

Gráfico N°10: Conocimiento de los participantes sobre la finalidad del SPP

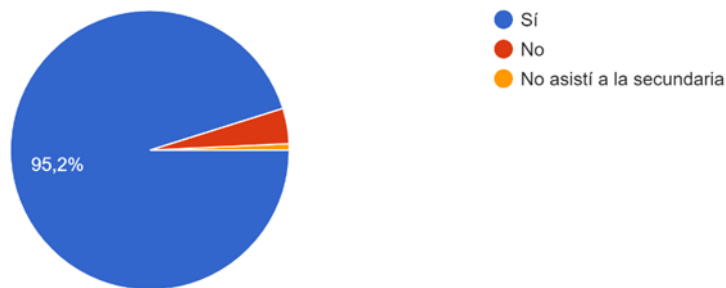


Fuente: Elaboración propia.

A continuación, el gráfico destaca que el 58.7% de los participantes respondieron que la finalidad del SPP se basa en la reinserción y resocialización de las personas privadas de la libertad. El 37.2% de los participantes respondieron que la finalidad se basa en la custodia y guarda de las personas privadas de la libertad. Un 3% de los participantes respondió que la finalidad es el seguimiento

en la progresividad del tratamiento penitenciario de las personas privadas de la libertad, y un 1% respondió que la finalidad es la ejecución de la pena privativa de la libertad

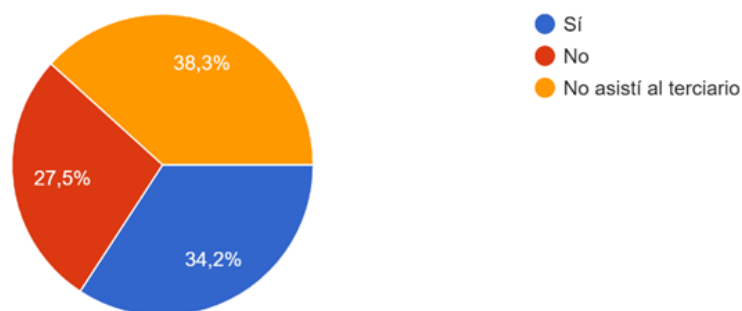
Gráfico N°11: Porcentaje de participantes que completaron sus estudios secundarios.



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados del siguiente gráfico representan que el 95.2% de los participantes completaron sus estudios secundarios. Un 3,8% porcentaje de participantes que no completaron sus estudios secundarios, y un 1% de los participantes que no asistieron a la secundaria.

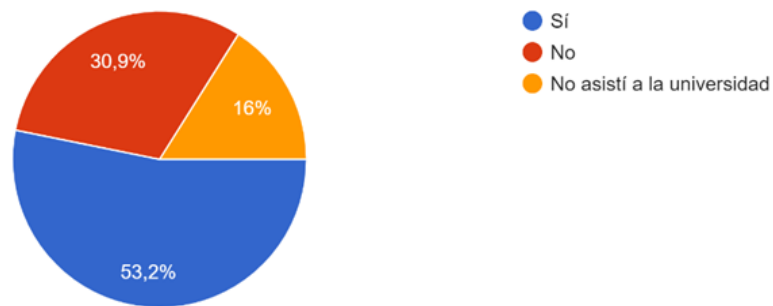
Gráfico N°12: Porcentaje de participantes que completaron sus estudios terciarios.



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico a continuación señala que el 38.3% de los participantes no cursaron estudios terciarios. El 34.2% si cursó estudios terciarios y los completaron. El 27.5% no completó los estudios terciarios.

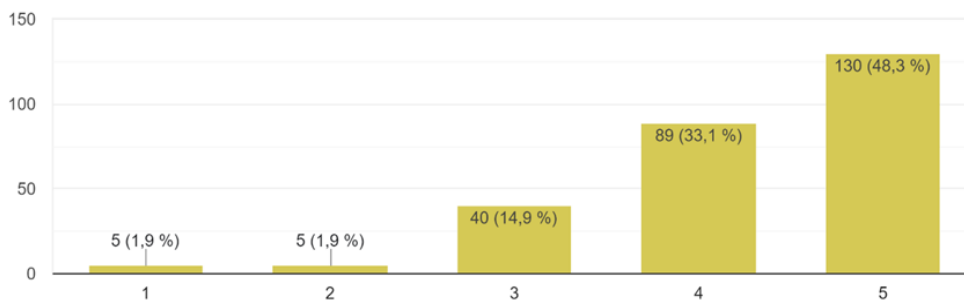
Gráfico N°13: Porcentaje de participantes que completaron sus estudios universitarios.



Fuente: Elaboración propia.

El siguiente gráfico ilustra que el 53.2% de los participantes asistió y completó sus estudios universitarios. El 30.9% no completó sus estudios universitarios. El 16% de los participantes no cursó estudios universitarios.

Gráfico N°14: Adecuación del nivel de formación actual de los participantes para la ejecución de labores en el lugar de trabajo.

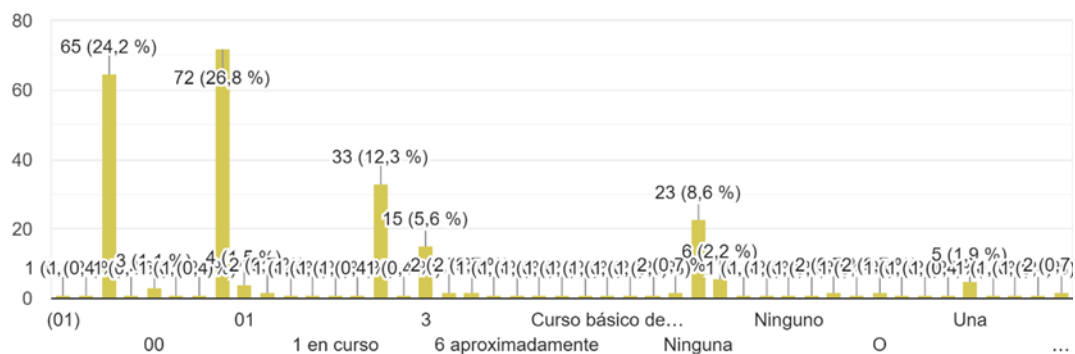


Fuente: Elaboración propia.

Este gráfico ofrece una representación de que el 48.3% de los participantes creen que el nivel de formación actual es "Muy adecuado". El 33.1% creen que

es “adecuado”. El 14.9% creen que es “neutral”. El 1.9% cree que es “poco adecuado”. El otro 1.9% cree que es “inadecuado”.

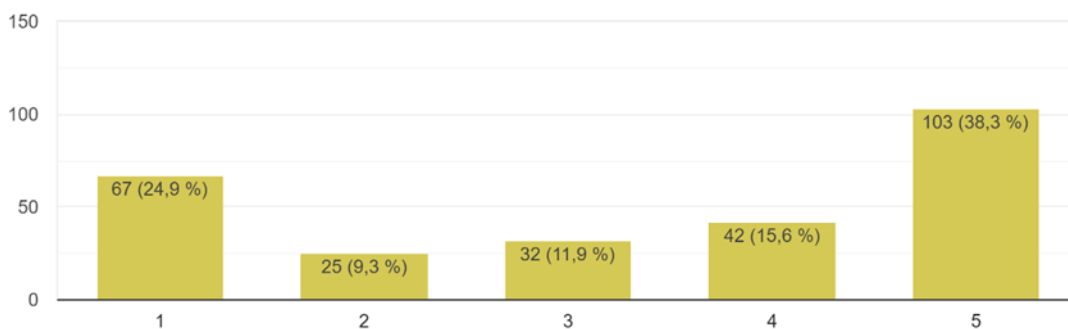
Gráfico N°15: Cantidad de capacitaciones que han recibido los participantes del SPP en el último año.



Fuente: Elaboración propia.

En el siguiente gráfico se refleja la cantidad de capacitaciones que el personal del Servicio Penitenciario Provincial ha recibido en el último año, entre el 24.2% y el 26.8% han recibido entre cero y una capacitación. Mientras que entre el 12.3% y el 5.6% han recibido entre una y tres capacitaciones. Entre el 8.6% y el 1.9% no han recibido capacitaciones en el último año.

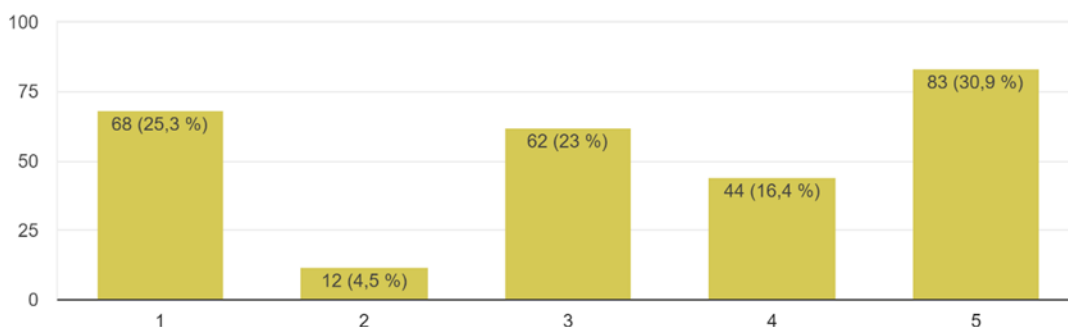
Gráfico N°16: Asistencia de los participantes en las capacitaciones que ha ofrecido la institución.



Fuente: Elaboración propia.

Este gráfico ofrece una representación de que el 47,6% de los participantes no fueron capacitados por parte de la Institución. El 38,3% de los encuestados sí asistió a dichas capacitaciones. El 24,9% nunca asistió.

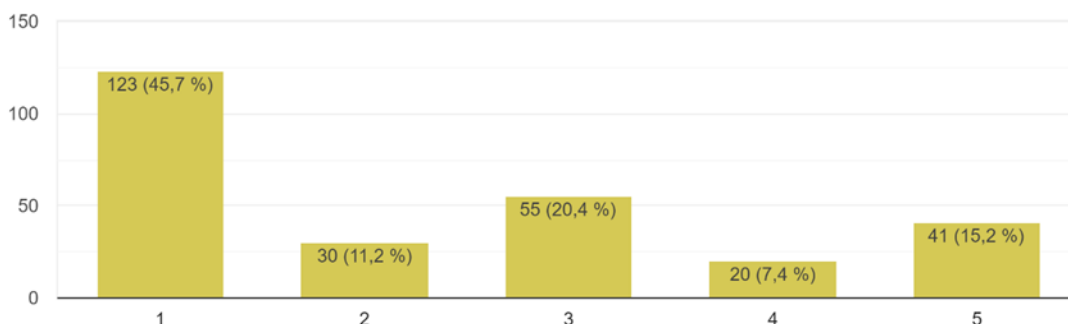
Gráfico N°17: Porcentaje de participantes que estudian y/o utilizan recursos bibliográficos propios, no provistos por el SPP, en el desempeño de sus funciones diarias. (siendo 1 “nunca” y 5 “siempre”).



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados representan que el 25.3% de los participantes no estudia o hace uso de recursos bibliográficos propios. En un rango de entre el 4.5% y el 23% a veces estudian o hacen uso de recursos bibliográficos propios. El 30.9%, si lo hace.

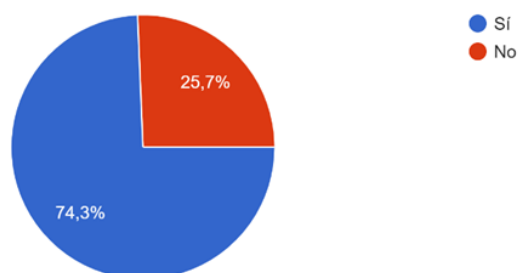
Gráfico N°18: Porcentaje de participantes que tienen acceso a recursos bibliográficos provistos por el SPP. (siendo 1 “nunca” y 5 “siempre”).



Fuente: Elaboración propia.

Este gráfico ofrece una representación de que el 45,7% de los participantes nunca tienen acceso a recursos bibliográficos provistos por el SPP. Entre el 7.4% y el 20.4% a veces. El 15,2% siempre tiene acceso a dichos recursos.

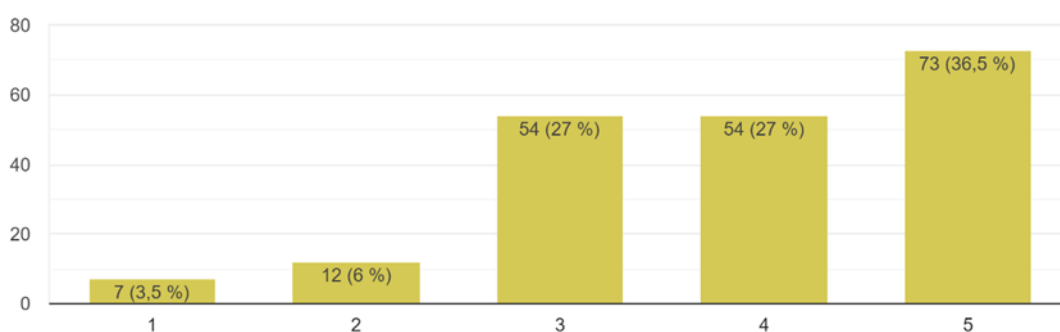
Gráfico N°19: Porcentaje de participantes que han recibido alguna formación o instrucción penitenciaria.



Fuente: Elaboración propia.

El siguiente gráfico representa que el 74.3% de los encuestados ha recibido algún tipo de formación. El 25.7% no ha recibido formación.

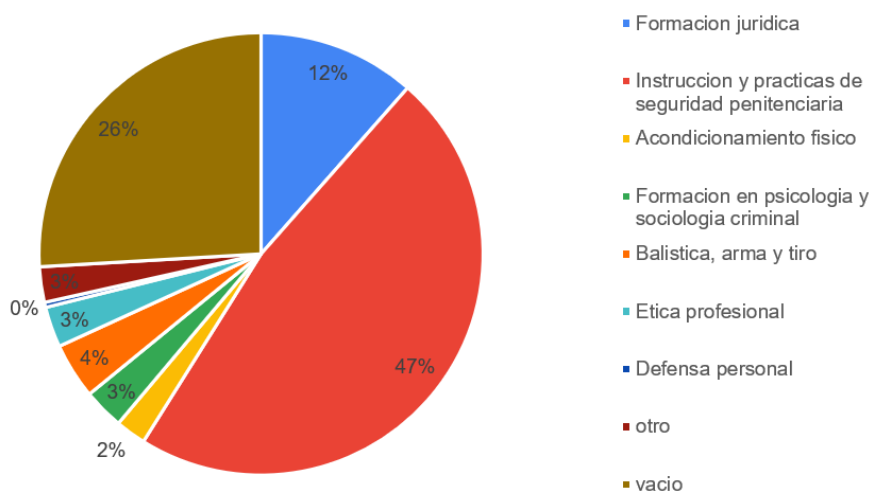
Gráfico N°20: Porcentaje de participantes que evalúan entre regular y excelente la educación que han recibido durante su periodo de formación o instrucción penitenciaria. (siendo 1 “regular” y 5 “excelente”).



Fuente: Elaboración propia.

A través del siguiente gráfico, se puede observar que el 3.5% de los participantes contestan que la formación penitenciaria recibida es “regular”. El 6% y el 27% como “bueno”. El 36.5% de los participantes contestó que la formación o instrucción recibida es “excelente”.

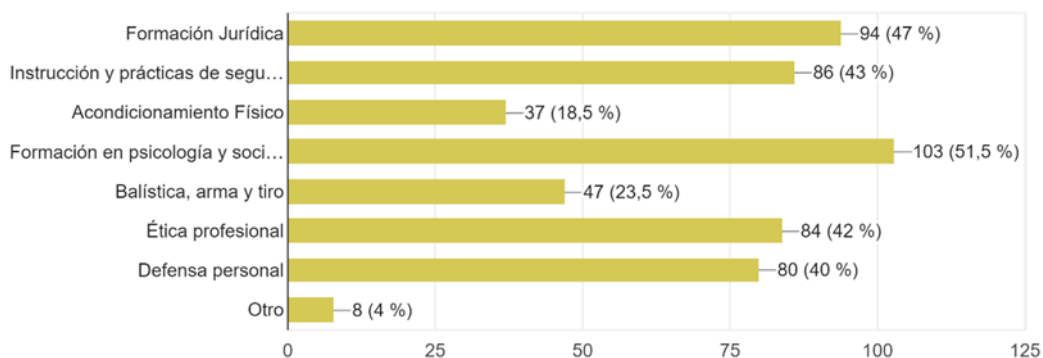
Gráfico N°21: Aspectos que identifican los participantes como los más importantes recibidos durante su periodo de instrucción y formación penitenciaria.



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados del gráfico indican en un 47% la materia de Instrucción y Prácticas de Seguridad Penitenciaria como. En un 12% la materia Formación Jurídica. En un 2% Acondicionamiento físico. En un 3% Formación en psicología y sociología criminal. En un 4% Balística, arma y tiro. En un 3% Etica profesional. Un 3% de los participantes marcó otro como opciones y un 26% no contestaron la pregunta.

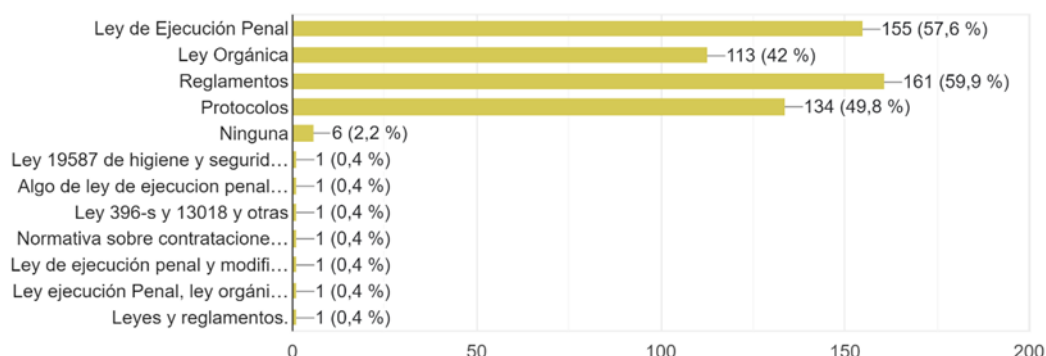
Gráfico N°22: Aspectos de la educación mencionada anteriormente que los participantes creen que pueden ser mejorados.



Fuente: Elaboración propia.

A través del siguiente gráfico, se puede observar que el 47% de los encuestados considera que la materia de Formación Jurídica puede ser mejorada. Un 43% la materia de Instrucción y Prácticas de Seguridad Penitenciaria. En cuanto al Acondicionamiento Físico, el 18.5% cree que se puede mejorar. La materia de Formación en Psicología y Sociología Criminal recibe el 51.5%. Un 23.5% señala que la materia de Balística, Arma y Tiro también podría mejorar, mientras que en un 42% la materia Ética Profesional y el 40% sobre Defensa Personal. Finalmente, un 4% de los encuestados mencionó "otro" como una materia que no fue incluida en el cuestionario.

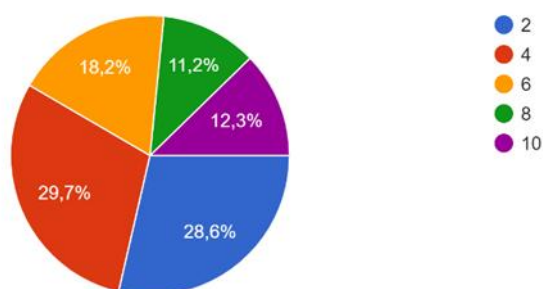
Gráfico N°23: Normativas vigentes en el SPP que los participantes conocen y aplican en su trabajo diario.



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados del gráfico muestran “Reglamentos” (59,9%), “Ley de Ejecución penal” (57,6%), “Protocolos” (49,8) y “Ley orgánica” (42%), “Ninguna” (2,2%), “Ley 19587 de higiene y seguridad” (0,4%). Ley de ejecución penal (0,4%), “Ley 396 y 13018 y otras” (0,4%), “Normativa sobre contrataciones” (0,4%), “Ley de ejecución penal y modificaciones” (0,4%), “Ley de ejecución penal y ley orgánica” (0,4%) y “Leyes y reglamentos” (0,4%).

Gráfico N°24: Cantidad de horas semanales que los participantes están dispuestos a destinar a su formación fuera del horario laboral.

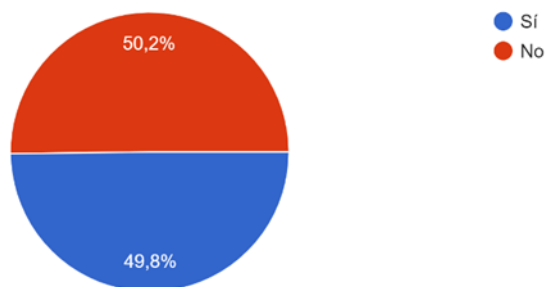


Fuente: Elaboración propia.

Este gráfico expone que el 29.7% de los participantes está dispuesto a dedicar un total de 4 horas a su formación fuera del horario laboral. El 28.6% destinaría 2 horas, mientras que el 18.2% considera que podría invertir 6 horas en su

formación. Un 12.3% está dispuesto a dedicar 10 horas, y finalmente, un 11.2% destinaría 8 horas para su desarrollo formativo.

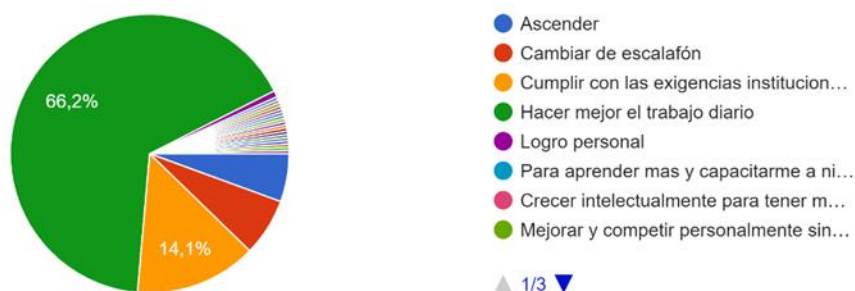
Gráfico N°25: Porcentaje de participantes que tienen posibilidades económicas para solventar su formación.



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados revelan que, de manera bastante equitativa, el 50.2% de los encuestados no puede solventar económicamente su formación educativa. Mientras que, el 49.8% de los participantes sí puede hacerlo.

Gráfico N°26: Motivos que incentivan a los participantes a asistir a una capacitación.

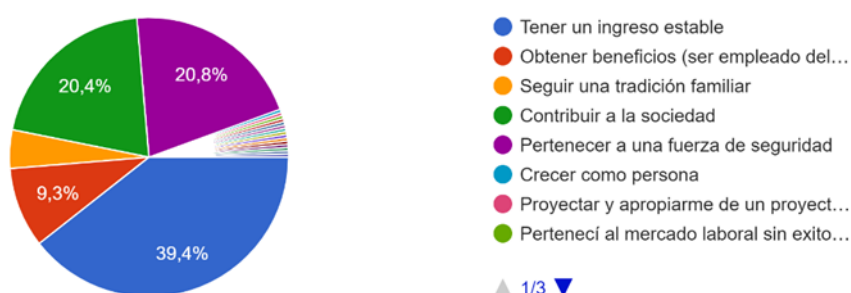


Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico se evidencia que el 66,2% optaría por hacer mejor su trabajo diario como motivo para asistir a una capacitación. El 14,1% considera que cumplir con las exigencias institucionales es también un motivo muy relevante para asistir a una capacitación. La posibilidad de recibir capacitación para cambiar de escalafón se presenta como otro de los motivos importantes con un 7%. Con un 6% el motivo de ascender también se ve reflejado como una motivación de los encuestados.

Por otro lado, los motivos como, para mejorar en el trabajo y a uno mismo, capacitarse y mejorar en el trabajo diario, continuar creciendo tanto profesional como personalmente, ayudar a los demás, obtener un alto conocimiento sobre la materia y realizar una reforma sobre formas de trabajo y mejorar el ambiente laboral; obtuvieron un 1% de los resultados.

Gráfico N°27: Motivación que incentiva a los encuestados a ingresar al Servicio Penitenciario Provincial.

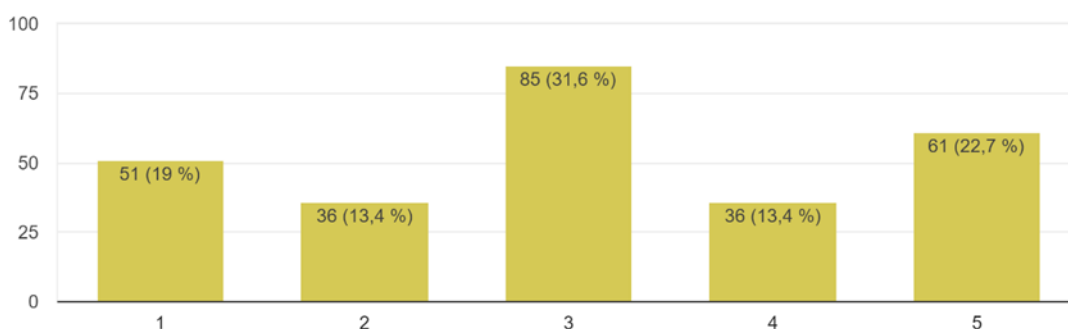


Fuente: Elaboración propia.

Este gráfico sugiere que, respecto a la motivación del personal para el ingreso al SPP, entre las principales razones se encuentra el ingreso estable con un 39.4% y en menor medida el pertenecer a una fuerza de seguridad con un 20.8%. Un 20.4% de los participantes tuvieron como motivación para ingresar el contribuir a la sociedad. Y por otro lado, un 9.3% considera los beneficios como motivación para ingresar al SPP.

Por otro lado, motivos como, seguir una tradición familiar, pertenecer a una fuerza de seguridad, vocación, hacer respetar los rrhh, tener metas y poder sostener los estudios para perfeccionarse, hacer enfermería en contexto de encierro, formación y desarrollo en el labor que me gusta, crecer como persona, la vocación por el servicio, obtuvieron el 1% de los resultados.

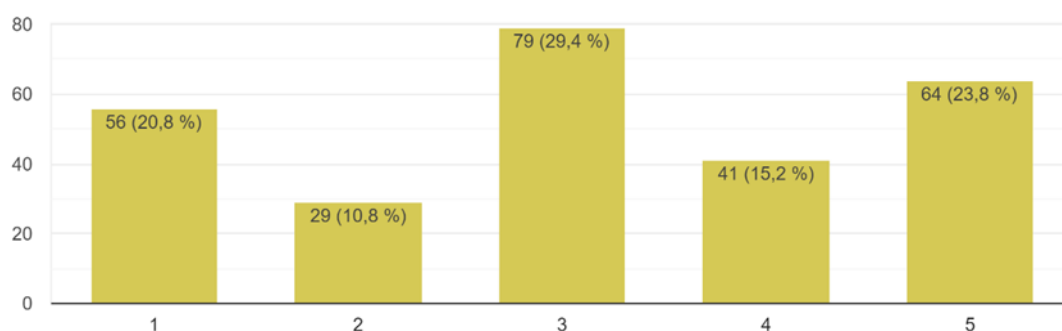
Gráfico N°28: Relación que existe entre el ascenso y la capacitación y formación recibida desde el SPP. (siendo 1 “nada” y 5 “mucho”).



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados del siguiente gráfico representan que el 19% de los participantes consideran baja la relación que existe entre el ascenso y la capacitación y formación recibida en la institución. Entre el 13.4% y el 31.6% reconocen como intermedia la relación entre ambos puntos. Y por último, el 22.7% de los encuestados considera que la relación entre el ascenso y la formación es mucha.

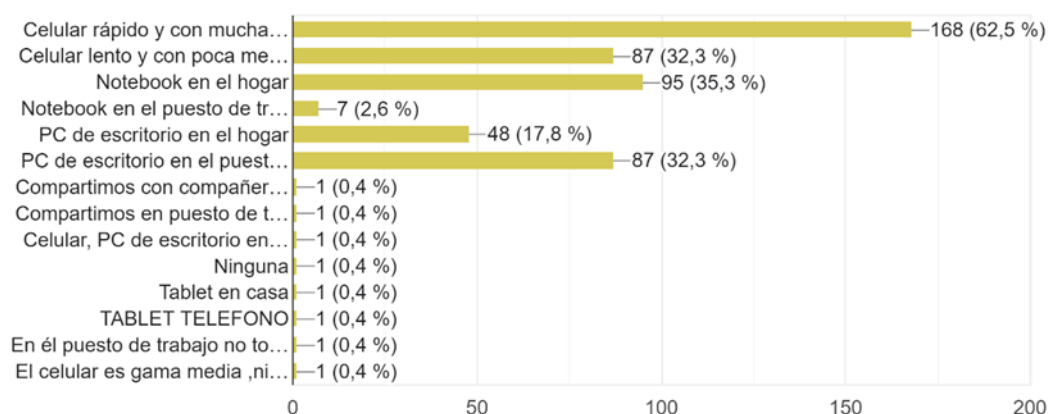
Gráfico N°29: Relación que existe entre el ascenso y la capacitación y formación recibida fuera del SPP. (siendo 1 “nada” y 5 “mucho”).



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados muestran que el 20.8% de los encuestados consideran baja la relación que existe entre el ascenso y la capacitación y formación recibida fuera de la institución. Entre el 10.8% y el 29.4% reconocen como intermedia la relación entre ambas cosas. Y el 23.8% de los participantes considera que la relación entre el ascenso y la formación recibida fuera, es mucha.

Gráfico N°30: Dispositivos tecnológicos con los que cuenta el personal del SPP.

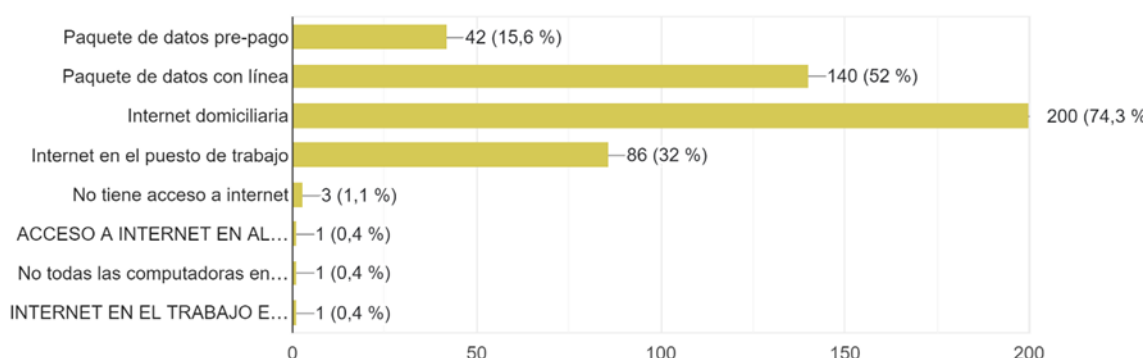


Fuente: Elaboración propia.

Dicho gráfico muestra que, respecto a los dispositivos con los que cuenta el personal, el 62.5%, cuenta con un celular rápido y con mucha memoria. El 35.3% cuenta con notebook en su hogar. El 32.3% cuenta con un celular lento y con poca memoria, y en igual porcentaje, cuentan con una PC de escritorio en el puesto de trabajo. El 17.8% cuenta con un PC de escritorio en su hogar y el 2.6%, cuenta con una notebook en el puesto de trabajo.

Por otro lado, dispositivos como, tablet, celular de gama media y situaciones como compartir internet entre compañeros de trabajo, obtienen el 0,4% de los resultados.

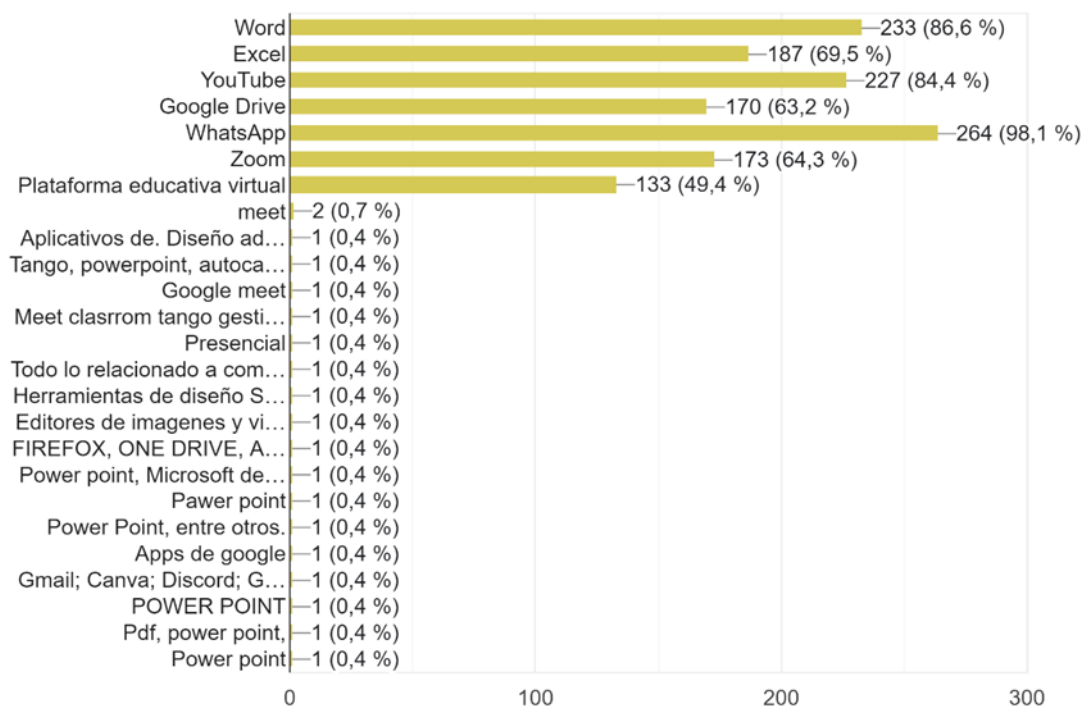
Gráfico N°31: Tipo de accesibilidad a internet con los que cuentan los participantes.



Fuente: Elaboración propia.

Este gráfico expone que, en relación al acceso a internet, el 74.3% de los encuestados posee red domiciliaria y el 52% posee paquetes datos en el celular móvil. El 15% de los participantes cuenta con paquete de datos pre-pago, mientras el 32% declara tener internet en su puesto de trabajo. En su minoría, el 1.1% no tiene acceso a internet.

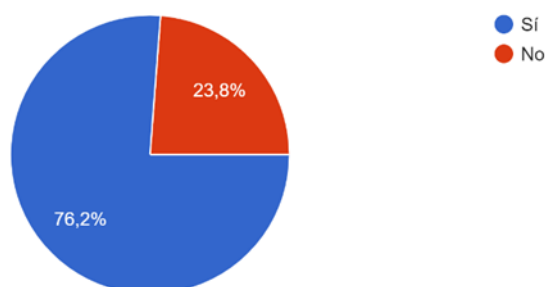
Gráfico N°32: Tipo de herramientas que los participantes saben manejar.



Fuente: Elaboración propia.

En el siguiente gráfico se observa que, en relación a las herramientas digitales que saben manejar los encuestados, aparece en primer lugar WhatsApp, con un 98.1%; seguido de Word con un 86,6%, YouTube con un 84,4%, Excel con un 69,5%, Google drive con 63,2%, Zoom un 64,3%, las plataformas educativas virtuales en un 49,4%. Meet obtiene el 0,7%. Aplicaciones como PowerPoint, herramientas de diseño, Apps de Google, Canva, PDF, Firefox, obtienen el 0,4% de los resultados.

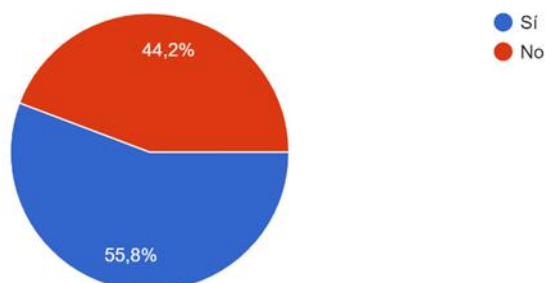
Gráfico N°33: Experiencia que tienen los participantes para conectarse a clases virtuales en vivo (via zoom, google meet, etc.)



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados del gráfico revelan que el 76.2% de los encuestados tienen experiencia para conectarse a clases virtuales. Mientras que, el 23.8% de los participantes no cuenta con experiencia.

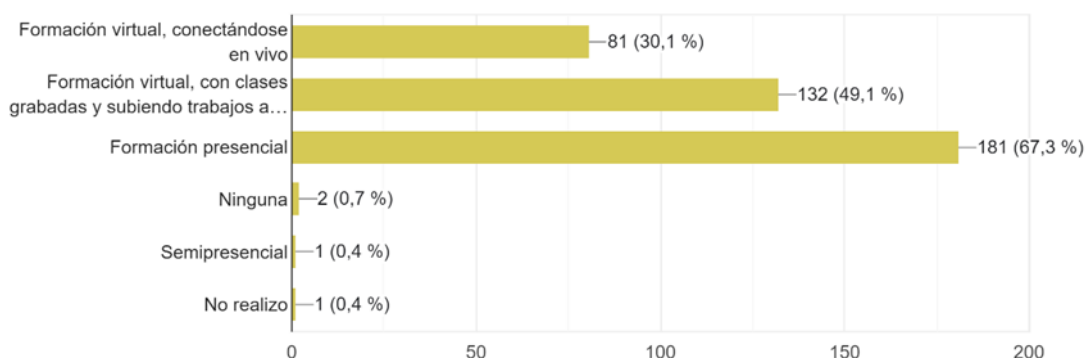
Gráfico N°34: Experiencia que tienen los participantes para subir contenido a plataformas educativas virtuales.



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados sugieren que el 55.8% de los participantes tienen experiencia para subir contenido a plataformas educativas virtuales. Mientras que, el 44.8% del personal no cuenta con experiencia.

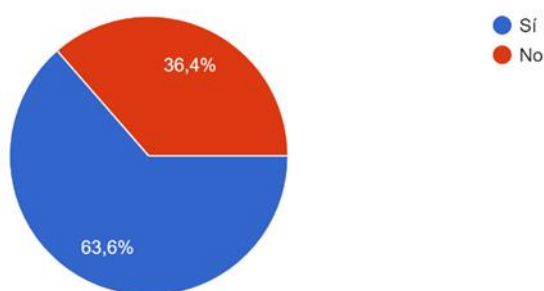
Gráfico N°35: Preferencia que tienen los participantes en la metodología para recibir educación.



Fuente: Elaboración propia.

Este gráfico detalla que un 67.3% prefiere la formación presencial o virtual asincrónica, con un 49.1% prefieren la formación virtual con clases grabadas. Mientras que la formación virtual sincrónica es la menos preferida en un 30.1%, entre otras. La opción “ninguna” obtiene el 0,7% de las respuestas y opciones como “semipresencial” y “no realizó” obtienen el 0,4% de los resultados.

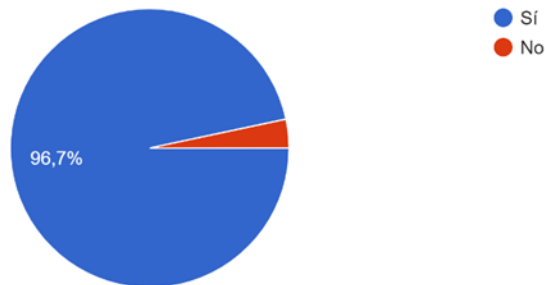
Gráfico N°36: Porcentaje de los participantes que consideran que cuentan con los recursos suficientes para realizar su actividad actual (equipamiento, personal, movilidad, etc.)



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados del grafico ilustran que el 63.6% de los participantes cuentan con recursos necesarios para llevar a cabo su actividad laboral diaria. Mientras que, el 36.4% del personal no cuenta con los recursos suficientes.

Gráfico N°37: Porcentaje de los participantes que considera necesario el desarrollo de sistemas informáticos para mejorar las funciones de su puesto de trabajo,



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados del gráfico muestran que el 96,7% de los encuestados considera que es necesario el desarrollo de sistemas informáticos para mejorar en sus funciones. Y el 3,3% no lo considera necesario.

IV. DISCUSIÓN

A lo largo de esta investigación, se evidencia que conocer en profundidad los aspectos socioeducativos y tecnológicos del personal del Servicio Penitenciario Provincial resulta esencial, ya que estos factores no solo influyen directamente en la configuración de su perfil profesional, sino que también permite comprender sus capacidades y necesidades, tanto en el ámbito formativo como a nivel personal.

En base a la composición del personal del Servicio Penitenciario Provincial, se ha observado que la edad promedio de incorporación dentro de la institución se ubica en un rango mayoritario entre los 22 y 36 años de edad, aunque también se cuenta con personal de otras edades.

En cuanto al género del personal, se observa una mayor predominancia de hombres frente a mujeres, lo cual podría deberse a que la naturaleza de las tareas realizadas dentro de la institución suele asociarse tradicionalmente con roles masculinos, dada la exigencia física y las condiciones de trabajo que caracterizan al entorno penitenciario. Sin embargo, la participación femenina también está presente.

Respecto al estado civil de los participantes, el estado que predomina es el de casados y convivientes. Este dato refleja la estructura familiar predominante entre los empleados, lo que podría implicar que una parte considerable del personal enfrenta responsabilidades asociadas al cuidado de hijos u otros familiares. Esto puede influir en su disponibilidad y en sus necesidades específicas dentro del ámbito laboral, como la gestión del tiempo y el manejo del estrés. Por otro lado, aunque el número de agentes solteros es menor, sigue siendo significativo, lo que sugiere que este grupo también tiene sus propias dinámicas y desafíos. Aunque no tengan responsabilidades familiares directas, podrían estar enfrentando otras necesidades.

Como ya se ha mencionado anteriormente durante la investigación, el recorrido educativo de cada persona depende de factores tanto internos como externos. Las decisiones de cada persona están influenciadas por sus valores,

aspiraciones y el apoyo o las limitaciones familiares, mientras que las oportunidades ofrecidas por las instituciones, como el acceso a recursos y programas formativos, marcan posibilidades de desarrollo.

En relación con la trayectoria educativa de los trabajadores del Servicio Penitenciario Provincial (SPP), los resultados indican que la gran mayoría de los participantes ha completado sus estudios secundarios, de forma que poseen una base educativa mínima que, en muchos casos, es esencial para el desempeño de sus funciones. Sin embargo, se observa que un porcentaje de trabajadores no completaron la educación secundaria, junto con un grupo menor que ni siquiera asistió a la secundaria, lo que puede reflejar una brecha entre las habilidades y conocimientos actuales y los necesarios. Por lo tanto, la discrepancia en los niveles educativos podría ser un indicador de que ciertos trabajadores requieren formación adicional para desarrollar las competencias necesarias en su puesto.

En cuanto a los estudios terciarios y universitarios, los resultados indican que una proporción considerable del personal ha completado sus estudios en estos niveles, mientras que otro grupo significativo no ha culminado su formación o no ha tenido acceso a la educación universitaria. Este dato podría relacionarse con la información del gráfico N°26, que muestra que casi la mitad de los encuestados no puede solventar económicamente su formación educativa. La imposibilidad de acceder a recursos para continuar con la educación superior podría ser una de las razones por las cuales un porcentaje significativo del personal no ha completado sus estudios terciarios o universitarios. De manera que se observa una limitación económica que afecta el desarrollo académico y profesional de los empleados.

Este análisis también podría estar relacionado con la disponibilidad y calidad de los dispositivos tecnológicos entre los empleados. Tal y como ya se ha

mencionado anteriormente, la tecnología es una herramienta clave en la actualidad, que facilita la conectividad como también el acceso a la educación en cualquier ámbito. Según se ha observado en los gráficos, aquellos trabajadores que poseen acceso a equipos modernos y de alto rendimiento, como celulares rápidos y notebooks, probablemente tengan una mayor capacidad para acceder a plataformas educativas en línea, lo que podría facilitar su formación continua. En contraste, aquellos trabajadores que dependen de dispositivos más limitados, como celulares lentos o PCs de escritorio más antiguos, podrían encontrar más dificultades para aprovechar los recursos tecnológicos disponibles a la hora de realizar una capacitación. La infraestructura tecnológica, por tanto, también puede influir en la capacidad de los empleados para avanzar en su educación y capacitación profesional, agregando otra capa de desafío a aquellos que ya enfrentan barreras económicas.

El acceso a tecnologías y recursos educativos adecuados, junto con la calidad de la capacitación recibida, también son aspectos fundamentales para comprender el grado de preparación del personal. Cabe destacar que tanto la tecnología como el Internet, se ha convertido en una herramienta clave que transforma la forma de comunicarnos, permitiendo a quienes tienen acceso, participar activamente en procesos de aprendizaje en línea. Respecto a los resultados obtenidos, se ha observado que el acceso a internet, en sus diferentes formas, está presente en la mayoría de los trabajadores, ya sea desde sus hogares, como en sus dispositivos móviles o incluso algunos declaran poseer internet en su puesto de trabajo, lo que sugiere que un porcentaje de los empleados tiene la infraestructura básica necesaria para acceder a contenidos educativos en línea y participar en capacitaciones virtuales. Sin embargo, no todos los empleados cuentan con la misma calidad de acceso, ya que algunos dependen solo de conexiones móviles con un paquete de datos o de redes domiciliarias menos estables, lo que podría limitar la efectividad de su participación en programas de formación que requieran un acceso constante y rápido a internet. En cuanto al uso de herramientas digitales, el personal muestra un dominio general de aplicaciones comunes como WhatsApp, Word y YouTube, que reflejan su familiaridad con herramientas de comunicación y acceso a

contenidos. Sin embargo, el uso de herramientas más especializadas y directamente relacionadas con la educación, como puede ser Excel, Zoom y Google Meet, entre otras plataformas educativas virtuales, a pesar de que algunos declaran conocer el uso de las mismas, son un poco menos extendidas, lo que podría indicar una brecha en el dominio de herramientas clave para la capacitación continua y el trabajo en entornos digitales más avanzados.

En cuanto a las habilidades tecnológicas, resulta fundamental evaluar el nivel de competencia del personal en el uso de herramientas informáticas, ya que esto permite comprender cómo se adaptan a las tecnologías actuales y su capacidad para utilizar herramientas que optimicen su tiempo y desempeño. En el ámbito organizacional, la tecnología a menudo proporciona soluciones que optimizan y simplifican los procesos. Los datos obtenidos revelan que una amplia mayoría del personal considera crucial el desarrollo de sistemas informáticos para mejorar el desempeño de sus funciones. Lo que subraya la importancia de contar con tecnologías avanzadas que les ayuden a optimizar y agilizar sus tareas cuando sea necesario.

En el contexto actual, donde los métodos tradicionales de educación han quedado en un segundo plano debido al avance de la tecnología, esta se vuelve esencial al ofrecer innumerables oportunidades para el aprendizaje y la formación, abriendo nuevas vías para el acceso al conocimiento de manera más eficiente y flexible. En este sentido, los resultados revelan que la mayor parte del personal tiene experiencia en conectarse a clases virtuales, es decir, que está familiarizado con el uso de plataformas educativas en línea. Sin embargo, un segmento del personal aún no cuenta con esta experiencia, lo que sugiere que no todos están igualmente preparados para aprovechar las oportunidades digitales disponibles. De manera similar, en cuanto a la experiencia de los trabajadores en subir contenido a plataformas educativas virtuales, los datos reflejan que más de la mitad del personal tiene experiencia para subir contenido,

lo que es un indicador positivo respecto a su capacidad para interactuar con sistemas digitales más avanzados. Pero casi la mitad del personal no tiene esta experiencia. Este vacío podría ser el resultado de barreras tecnológicas o falta de formación previa, lo que requiere una intervención específica para garantizar que todos los empleados puedan acceder a la capacitación digital. Además, las preferencias del personal indican un interés por modalidades formativas más flexibles, como la formación presencial o virtual asincrónica, especialmente las clases grabadas, lo que resalta la importancia de ofrecer opciones que se ajusten a las necesidades de tiempo y disponibilidad de los empleados. Esto pone en evidencia la necesidad de abordar las brechas tecnológicas existentes, ya que, si bien un porcentaje significativo del personal manifiesta interés por modalidades asincrónicas, muchos podrían encontrar dificultades para aprovecharlas plenamente debido a la falta de experiencia en el uso de estas herramientas. La adaptación de la modalidad formativa a las necesidades y horarios del personal es clave para mejorar su participación y aprovechamiento de las capacitaciones.

Respecto a la formación y la cantidad de horas que el personal estaría dispuesto a destinar para recibir capacitaciones o talleres de formación fuera de su horario laboral, una proporción considerable del personal está dispuesto a dedicar tiempo fuera de su jornada laboral para su desarrollo profesional, lo que muestra un interés genuino por mejorar sus competencias y avanzar en su carrera. Si bien algunos empleados se muestran más comprometidos con mayores horas de formación, un grupo significativo también estaría dispuesto a invertir un tiempo moderado para ello. Este dato puede estar relacionado con el hecho de que, a pesar de que un porcentaje de participantes no ha alcanzado un nivel educativo alto, tal y como se observa en el gráfico N°27, la mayoría de los empleados sí muestra un fuerte interés en recibir capacitaciones principalmente para mejorar el desempeño en sus tareas diarias. Esto sugiere que el deseo de adquirir conocimientos y habilidades para ser mejores profesionales puede ser un factor motivador más allá del nivel educativo alcanzado.

La satisfacción con la formación recibida refleja una tendencia positiva en la percepción del personal, ya que la mayoría considera la formación como "buena" o "excelente". Sin embargo, el hecho de que un pequeño porcentaje de los participantes califique la formación como "regular" señala la existencia de áreas en las que los programas de capacitación podrían no estar cumpliendo completamente con las expectativas o necesidades del personal. Esta discrepancia, aunque pequeña, sugiere la importancia de realizar un seguimiento más detallado para identificar qué aspectos específicos de la formación podrían mejorarse.

En conclusión, los resultados obtenidos a lo largo de esta investigación proporcionan una visión detallada y relevante sobre varios aspectos clave del personal del SPP. La información recopilada sobre la formación educativa, la estructura familiar y las motivaciones para asistir a capacitaciones permite identificar áreas de oportunidad y mejora dentro de la institución. Además, los datos sobre el nivel educativo y la situación familiar de los trabajadores destacan la necesidad de ofrecer programas de capacitación accesibles y adecuados a las diversas realidades del personal. Este análisis no solo ayuda a comprender mejor la estructura y características del personal, sino que también proporciona las bases para implementar estrategias que favorezcan la mejora continua, tanto en el ambiente laboral como en el desempeño individual y colectivo. En definitiva, los hallazgos de esta investigación son fundamentales para tomar decisiones informadas que optimicen la gestión del recurso humano en la institución, asegurando una fuerza laboral más comprometida, capacitada y motivada para afrontar los retos del futuro.

5.1 Propuesta

A partir de los hallazgos obtenidos en esta investigación, es posible identificar diversas áreas en las que se pueden implementar mejoras significativas para optimizar el desarrollo profesional del personal y las condiciones laborales en la institución.

Para diseñar programas de capacitación más efectivos, se recomienda incluir actividades prácticas que fomenten la toma de decisiones, la resolución de problemas y el liderazgo. Estas iniciativas no solo mejorarán el desempeño de los empleados en tareas específicas, sino que también fortalecerán su capacidad para adaptarse a los cambios y desafíos del entorno laboral.

En primer lugar, se sugiere que los programas de capacitación continua sean adaptados a la diversidad del nivel educativo del personal. Garantizar que todos los trabajadores puedan acceder a plataformas de formación, especialmente aquellos que carecen de conexión a internet en su lugar de trabajo, es esencial para que puedan aprovechar plenamente los recursos educativos online. Además, se podría considerar la asignación de dispositivos adecuados para los empleados que no cuentan con equipos modernos, como celulares rápidos o notebooks. De esta forma, se facilitaría el acceso a las plataformas educativas y se garantizaría que todos los trabajadores puedan participar plenamente en los programas de formación, independientemente de las limitaciones tecnológicas que pudieran enfrentar.

Dado que una parte significativa no ha completado la educación secundaria o terciaria, se pueden ofrecer cursos específicos que aborden estas brechas, permitiendo a los empleados avanzar en su formación. Por un lado, sería clave implementar talleres de formación en herramientas digitales básicas, enfocándose específicamente en el uso de plataformas educativas y sistemas de gestión digital. Esto incluiría capacitar al personal en aspectos prácticos como la navegación en estas plataformas, el acceso a los materiales, la carga de tareas y la interacción en espacios virtuales, garantizando que quienes carecen de experiencia puedan participar plenamente en las actividades formativas. Por

otro lado, sería útil desarrollar programas de formación orientados a necesidades operativas del contexto penitenciario, como técnicas avanzadas de seguridad y control de internos, gestión de conflictos dentro de la institución, y protocolos de actuación frente a emergencias y situaciones críticas en el entorno carcelario.

Dado que la principal motivación del personal para recibir capacitación es mejorar su desempeño en el trabajo diario, se sugiere implementar formación en áreas que el personal ha identificado como prioritarias. Formación en aspectos legales, especialmente en materia de Formación Jurídica, para mejorar el conocimiento sobre los marcos normativos que rigen el sistema penitenciario. Además, contenidos actualizados sobre Instrucción y Prácticas de Seguridad Penitenciaria, con un enfoque práctico y adaptado a las necesidades del personal en su labor diaria. También sería relevante ofrecer programas de formación en Psicología y Sociología Criminal, enfocados en la comprensión del comportamiento de los internos y su rehabilitación. Cursos de Ética Profesional, para garantizar que el personal mantenga estándares éticos en su desempeño. También se sugiere formación en Defensa Personal y técnicas de Balística, Arma y Tiro, con un enfoque práctico y adecuado a las exigencias del trabajo penitenciario.

Para garantizar un acceso más amplio, se podrían implementar modalidades de formación flexibles, como cursos virtuales cuando sea necesario, pero también se debe considerar la opción de formación presencial para aquellos contenidos que lo requieran, adaptados a la disponibilidad de tiempo del personal.

En cuanto a la motivación y el desarrollo profesional, es clave ofrecer a los empleados oportunidades de crecimiento y reconocimiento, así como planes de carrera claros. Los agentes jóvenes podrían beneficiarse de capacitaciones específicas en procedimientos penitenciarios y habilidades interpersonales, liderazgo, resolución de conflictos y manejo de situaciones de alta presión.

Además, este grupo podría sacar provecho del uso de nuevas tecnologías y técnicas de gestión de crisis para enfrentar los desafíos del entorno penitenciario. Para reforzar la motivación, se podrían implementar programas de incentivos, como la entrega de diplomas por participación en programas formativos, premios por excelencia en el desempeño y oportunidades de ascenso para empleados comprometidos con la mejora continua. Adicionalmente, implementar un sistema de seguimiento de la formación ayudaría a evaluar el progreso de cada empleado, detectar sus necesidades y ajustar los programas según los resultados. Estos incentivos no solo premian el esfuerzo individual, sino que también fomentaría un sentido de pertenencia dentro de la institución, alineando los objetivos personales con los organizacionales y asegurando un ambiente de trabajo más motivador.

En cuanto a las necesidades familiares del personal, sería bueno desarrollar programas de bienestar que incluyan talleres de educación financiera para la planificación familiar o apoyo psicológico enfocado en la conciliación entre la vida laboral y personal. Asimismo, implementar horarios flexibles o modalidades de teletrabajo, en roles donde sea posible, contribuiría al equilibrio entre las responsabilidades laborales y familiares. Al reconocer que su bienestar integral es una prioridad, los empleados podrían sentirse más valorados, lo que se traduciría en un aumento de su satisfacción laboral y, en consecuencia, en una mejora en su desempeño y compromiso con la organización.

En resumen, la implementación de estas acciones no solo mejorará las competencias y el bienestar del personal, sino que también contribuirá a un ambiente de trabajo más saludable, motivador y eficiente, lo que repercutirá directamente en el cumplimiento de los objetivos institucionales a largo plazo.

V. APÉNDICE

A continuación, se adjunta el cuestionario utilizado para la recolección de datos del Censo, perteneciente al personal.

Para llevar a cabo este trabajo se hizo uso de preguntas cuantitativas y de desarrollo personal.

Anexo 1: Guía de preguntas de datos personales.

- Edad (en número)
- Género:
 - Femenino
 - Masculino
 - No binario
- Estado civil:
 - Soltero/a
 - Casado/a
 - Conviviente
 - Divorciado/a
 - Separado/a
 - Viudo/a
- ¿Cuántas personas conviven con usted?
 - 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - Con más de 5
- En cuanto a las condiciones de salud en el hogar, hay alguna persona que tenga una:
 - Enfermedad física crónica

- Enfermedad mental crónica
- Discapacidad leve
- Discapacidad moderada
- Discapacidad profunda
- Ninguna
- Seleccione su departamento de residencia
- Seleccione el escalafón al que pertenece:
 - Seguridad
 - Profesional
 - Administrativo
 - Auxiliar
- Seleccione el grado de jerarquía al que pertenece
- ¿Cuál es su situación de revista en este momento?
 - En actividad
 - En disponibilidad
 - Retirado
- ¿Cuál es la finalidad del SPP?
 - Custodia y guarda de las personas privadas de la libertad
 - Reinserción y resocialización de las personas privadas de la libertad
 - Ejecución de la pena privativa de la libertad
 - Seguimiento en la progresividad del tratamiento penitenciario de las personas privadas de la libertad

Anexo 2: Guía de preguntas de perfil educativo.

- ¿Completó usted sus estudios secundarios?
- Sí
- No
- No asistí a la secundaria
- ¿Completó usted sus estudios terciarios?
- Sí
- No
- No asistí al terciario

- ¿Completó usted sus estudios universitarios?
- Sí
- No
- No asistí a la universidad

Su nivel de formación actual, ¿cuán adecuado es para ejecutar las labores que le exige el lugar de trabajo en el cual se encuentra? Evalúe del 1 al 5, siendo 1 "Inadecuado" y 5 "Muy adecuado".

- Inadecuado
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Muy adecuado
- ¿Cuántas capacitaciones ha recibido desde el SPP en el último año?
(completar en número)
- ¿Asistió a las capacitaciones brindadas por la institución? Puntúe del 1 al 5, siendo 1 "Nunca" y 5 "Siempre".
- Nunca
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Siempre
- En el desempeño de sus funciones diarias, ¿usted estudia o utiliza recursos bibliográficos propios, no provistos por el SPP? Puntúe del 1 al 5, siendo 1 "Nunca" y 5 "Siempre".

- Nunca
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Siempre
- ¿Ha tenido acceso a recursos bibliográficos provistos por el SPP, necesarios para su formación, en relación a su puesto de trabajo? Puntúe del 1 al 5, siendo 1 "Nunca" y 5 "Siempre".
- Nunca
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Siempre
- ¿Recibió usted alguna formación o instrucción penitenciaria (Escuela Penitenciaria o Escuela de Seguridad)?
- Si
- No

Anexo 3: Guía de preguntas de aspectos laborales.

- En cuanto a las normativas vigentes en el SPP, ¿cuál de las siguientes conoce y aplica en su labor diaria?
- Ley de Ejecución Penal
- Ley Orgánica
- Reglamentos
- Protocolos
- Ninguna
- Otro:
- ¿Qué cantidad de horas semanales está dispuesto/a a destinar a su formación fuera del horario laboral?

- 2
- 4
- 6
- 8
- 10
- ¿Tiene posibilidades económicas de solventar su formación?
- Si
- No
- En caso de tener la oportunidad de asistir a una capacitación, pero se le dificulta por cuestiones personales, familiares o laborales, ¿cuál sería el motivo principal por el cual asistiría? (Debe seleccionar una sola opción)
- Ascender
- Cambiar de escalafón
- Cumplir con las exigencias institucionales
- Hacer mejor el trabajo diario
- Otro:
- Al momento de su ingreso al SPP, ¿cuál fue su principal motivación?
- Tener un ingreso estable
- Obtener beneficios (ser empleado del Estado, retiro voluntario a corta edad, obra social)
- Seguir una tradición familiar
- Contribuir a la sociedad
- Pertenecer a una fuerza de seguridad
- Otro:
- ¿Cuánta relación existe entre el ascenso y la capacitación y formación recibida desde el SPP? Puntúe del 1 al 5, siendo 1 "Nada" y 5 "Mucha".
- Nada
- 1
- 2

- 3
- 4
- 5
- Mucha
- ¿Cuánta relación existe entre el ascenso y la capacitación y formación realizada fuera del SPP? Puntúe del 1 al 5, siendo 1 "Nada" y 5 "Mucha".
- Nada
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Mucha

Anexo 4: Guía de preguntas de recursos tecnológicos.

- ¿Con cuál de estos dispositivos cuenta? (Puede marcar más de una opción)
- Celular rápido y con mucha memoria
- Celular lento y con poca memoria
- Notebook en el hogar
- Notebook en el puesto de trabajo
- PC de escritorio en el hogar
- PC de escritorio en el puesto de trabajo
- Otro:
- Seleccione el tipo de accesibilidad a Internet que tiene (Puede marcar más de una opción)
- Paquete de datos pre-pago
- Paquete de datos con línea
- Internet domiciliaria
- Internet en el puesto de trabajo
- No tiene acceso a internet
- Otro:

- ¿Cuál de estas herramientas sabe manejar? (Puede marcar más de una opción)
- Word
- Excel
- YouTube
- Google Drive
- WhatsApp
- Zoom
- Plataforma educativa virtual
- Otro:
- ¿Tiene experiencia en conectarse a clases virtuales en vivo (vía Zoom, Google Meet, etc.)?
- Si
- No
- ¿Tiene experiencia en subir contenido a plataformas educativas virtuales?
- Si
- No
- ¿Considera usted que cuenta con los recursos suficientes para realizar su actividad actualmente (equipamiento, personal, movilidades, etc.)?
- Si
- No
- ¿Considera necesario el desarrollo de sistemas informáticos para mejorar las funciones de su puesto de trabajo?
- Si
- No
- En base a sus preferencias, realizaría usted una:
- Formación virtual, conectándose en vivo
- Formación virtual, con clases grabadas y subiendo trabajos a una plataforma educativa

- Formación presencial
- Otro:

Anexo 5: Cartelería utilizada para la difusión del Censo en el Servicio Penitenciario de la Provincia de San Juan.

Tu opinión es muy importante

Llenando el cuestionario digital ayudás a mejorar la institución en menos de 30 minutos.

15 al 22 de Diciembre CENSO OBLIGATORIO DE TODO EL PERSONAL DEL SERVICIO PENITENCIARIO PROVINCIAL

Te enviarán el link por whatsapp o podés acceder ahora a través del siguiente código QR:

¡Gracias!

CenSET
Censo Socio-Educativo y Tecnológico 2021



SERVICIO PENITENCIARIO PROVINCIAL
SAN JUAN

Anexo 6: Proyecto CenSET

En el año 2021 se dio inicio al proyecto CenSET el cual tuvo lugar en la provincia de San Juan, en el establecimiento del Servicio Penitenciario. Está respaldado por el Gobierno de la provincia de San Juan, la secretaria de Estado de Ciencia, Tecnología e Innovación, la secretaria de Estado de Seguridad y Orden Público, con la incorporación formal de la Universidad Católica de Cuyo en donde tuvo lugar la participación de alumnos que formaron parte de la investigación y el censo en dicho establecimiento. La iniciativa y compromiso de parte de las instituciones ya nombradas anteriormente, se ve reflejado en la participación desde el inicio hasta la obtención de resultados del proyecto, con el fin de dar voz y participación a quienes ejercen este rol tan importante como lo es el Servicio Penitenciario.

Es un proyecto cuyo interés se encuentra enfocado en la recolección de información para la formación de todo el personal del servicio penitenciario, sin distinción de jerarquía. Es decir, intenta relevar el perfil socio-educativo y tecnológico del personal del Servicio Penitenciario Provincial.

Por esta razón, se ha intentado destacar desde un inicio la relevancia de dicho proyecto y enfatizar en los aspectos de desarrollo y de formación de los miembros de la organización. La formación y capacitación en cualquier ámbito de vida proporciona conocimientos, competencias y un accionar seguro por parte del personal. Lo que garantiza al establecimiento mayor profesionalismo, seguridad, compromiso y efectividad en sus labores diarias.

En este contexto, la realización del censo, denominado CenSET, fue un esfuerzo colaborativo que involucró a múltiples áreas del Servicio Penitenciario Provincial. Cabe aclarar, que en el SPP, se emplea el término "escalafones" para referirse a las distintas categorías de personal. La participación activa de estas unidades fue fundamental para garantizar el éxito del censo.

VI. BIBLIOGRAFÍA

Alles, M. (2017). *Desarrollo del talento humano: Basado en competencias*. Ediciones Granica.

https://www.google.com.ar/books/edition/Desarrollo_del_talento_humano/smqBDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=competencias+recursos+humanos&printsec=frontcover

Azcona, M., Manzini, F. A., & Dorati, J. (2013). *Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación*.

https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/45512/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Babbie, E. (2010). *Fundamentos de la investigación social*.

<https://tecnicasmasseroni.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/02/babbie-fundamentos-de-la-investigacion-social.pdf>

Buxarrais Estrada, M. R., & Ovide, E. (2011). *El impacto de las nuevas tecnologías en la educación en valores del siglo XXI*. Sinéctica, (37), 1-14

<https://www.scielo.org.mx/pdf/sine/n37/n37a2.pdf>

Castillo Vega, D. (2020). *Perfil psico-socio-educativo del estudiante en contexto de encierro en Chile*. Gendarmería de Chile.

https://www.educaciondeadultosprocesosformativos.cl/archivo/edicion_6/Rev_6_Articulo_5%20Daniel_Castillo_Vega.pdf

Cauas, D. (s.f.). *Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación*.

<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24762w/Definiciondelasvariables.enfoqueytipodeinvestigacion.pdf>

"Censos: Tercera época, Abril-Junio 1994" Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) de México.

https://www.google.com.ar/books/edition/Censos_Tercera_%C3%A9poca_Abril_Junio_1994/N/xF5UDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=que+es+un+censo+con+autor&printsec=frontcover

Claus, W. (2012). "Agentes penitenciarios, un estado del arte" de la Universidad Nacional de La Plata

<https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/31201>

Defagot, M. E. (1965). *Desarrollo humano: Físico, emocional, intelectual, social*. Bib. Orton IICA / CATIE.

https://www.google.com.ar/books/edition/Desarrollo_Humano_Fisico_Emocional_Intel/RgOQAQAAIAAJ?hl=es&gbpv=1

Dirección Nacional de Política Criminal en materia de Justicia y Legislación Penal (2019)

<https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/sneepsanjuan2019.pdf>

Gimeno Sacristán, J. (1976). *Autoconcepto, sociabilidad y rendimiento escolar*. Madrid: Editorial La Muralla.

<https://books.google.es/books?id=0VhBCgAAQBAJ>

Gómez, M. (2021). *Metodologías de investigación educativa descriptivas*.

<file:///C:/Users/trans/Downloads/Dialnet->

<MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Ley 5154: Servicio Penitenciario Provincial (1983)

http://www.saij.gob.ar/legislacion/ley-san_juan-5154-servicio_penitenciario_provincial.htm

López Fernández, C. (2017). *Dimensión Social*.

https://www.infermeravirtual.com/esp/actividades_de_la_vida_diaria/la_persona/dimension_social#:~:text=La%20dimensi%C3%B3n%20social&text=Enfatiza%20en%20la%20diversidad%20de,y%20la%20intenci%C3%B3n%20de%20comunicar.

Luque González, A., & Herrero García, N. (2019). *Impacto de la tecnología en la sociedad: el caso de Ecuador*. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 176-182

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n5/2218-3620-rus-11-05-176.pdf>

Manzano, F. A. (2022). *¿Qué es un censo de población?* ResearchGate.

https://www.researchgate.net/profile/Fernando-Ariel-Manzano/publication/358834351_Que_es_un_Censo_de_Poblacion/links/6217e5efe5b07ebec47bee/Que-es-un-Censo-de-Poblacion.pdf

Meneses, J. (2020). *Cuestionario*.

<https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>

Montes, Nancy, & Sendón, María Alejandra. (2006). *Trayectorias educativas de estudiantes de nivel medio. Argentina a comienzos del siglo XXI*. Revista mexicana de investigación educativa, 11(29), 381-402.

<https://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v11n29/1405-6666-rmie-11-29-381.pdf>

Olaeta, H., & Canavessi, J. J. (2020). *Apuntes para un estudio histórico del personal penitenciario en la República Argentina: La creación del Cuerpo de Guardia de Cárceles (1911)*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

https://www.boe.es/biblioteca_juridica/anuarios_derecho/abrir_pdf.php?id=ANU-P-2020-10083300860