

## Evaluación de los riesgos psicosociales en agentes de seguridad penitenciaria: centro de rehabilitación social Turi

*Evaluation of psychosocial risks in prison security agents: Turi social rehabilitation center*

- <sup>1</sup> Claudia Magali Tapia Urgilez  <https://orcid.org/0000-0003-0351-0543>  
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.  
[cmtapiu35@est.ucacue.edu.ec](mailto:cmtapiu35@est.ucacue.edu.ec)
- <sup>2</sup> José Luis Solano Peláez  <https://orcid.org/0000-0001-8388-0338>  
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.  
[jsolano@ucacue.edu.ec](mailto:jsolano@ucacue.edu.ec)



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 14/10/2023

Revisado: 09/11/2023

Aceptado: 05/12/2023

Publicado: 05/01/2024

DOI: <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v8i1.2835>

Cítese:

Tapia Urgilez, C. M., & Solano Peláez, J. L. (2024). Evaluación de los riesgos psicosociales en agentes de seguridad penitenciaria: centro de rehabilitación social Turi. *Ciencia Digital*, 8(1), 55-74. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v8i1.2835>



*CIENCIA DIGITAL*, es una revista multidisciplinaria, trimestral, que se publicará en soporte electrónico tiene como misión contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://cienciadigital.org>  
La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) [www.celibro.org.ec](http://www.celibro.org.ec)



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 International. Copia de la licencia: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

**Palabras claves:**

agentes penitenciarios, centros penitenciarios, bienestar psicológico, riesgos psicosociales, salud mental y emocional.

**Keywords:**

penitentiary agents, penitentiary centers, psychological well-being, psychosocial risks, mental and emotional health.

**Resumen**

**Introducción:** En el artículo se presenta un análisis de los riesgos psicosociales en los agentes penitenciarios, siendo un aspecto de vital importancia en la gestión de los centros penitenciarios, ya que estos profesionales se enfrentan a desafíos únicos que pueden tener un impacto significativo en su bienestar psicológico y emocional. Este tema adquiere una importancia particular en un contexto en el que la atención a la salud mental y emocional de los trabajadores se reconoce como un factor esencial para garantizar un ambiente de trabajo saludable y para promover la rehabilitación efectiva de los reclusos. **Objetivo:** Analizar los riesgos psicosociales en los agentes penitenciarios del Centro de Rehabilitación Social Turi, mediante la aplicación del cuestionario de CoPsoQ istas21, con el fin de conocer el impacto que estos tienen en la salud, el bienestar y el rendimiento de los funcionarios que laboran en este Centro. **Metodología:** No experimental de corte transversal, de tipo cuantitativo y nivel descriptivo. Muestra: 310 agentes. Instrumentos: cuestionario CoPsoQ Ista 21. **Resultados:** Los resultados mostraron que la mayoría de los agentes penitenciarios del Centro de Rehabilitación Social Turi, han tenido afecciones en su salud emocional, bienestar mental y su rendimiento, derivado de las largas jornadas laborales, la presión que representa laborar en la penitenciaría y la inseguridad a la que deben enfrentar diariamente. **Conclusión:** La evaluación permitió identificar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los agentes de seguridad en su entorno laboral. Estos factores evidencian un bajo nivel de exposición a situaciones de conflicto, violencia, estrés crónico y condiciones de trabajo adversas. **Área de estudio general:** Salud Ocupacional. **Área de estudio específica:** Salud y Seguridad Ocupacional.

**Abstract**

**Introduction:** The article presents an analysis of psychosocial risks in penitentiary agents, being an aspect of vital importance in the management of penitentiary centers, since these professionals face unique challenges that can have a significant impact on their psychological well-being and emotional. This issue takes on particular importance in a context where attention to the mental and emotional health of workers is recognized as an essential factor to ensure a healthy work environment and to promote the effective rehabilitation of prisoners. **Objective:** Analyze the psychosocial risks

---

in the penitentiary agents of the Turi Social Rehabilitation Center, through the application of the CoPsoQ istas21 questionnaire, to know the impact that these have on the health, well-being and performance of the officials who work in this Center. **Methodology:** Non-experimental cross-sectional, quantitative, and descriptive level. Sample: 310 agents. Instruments: CoPsoQ Ista 21 questionnaire. **Results:** The results showed that most of the penitentiary agents of the Turi Social Rehabilitation Center have had problems in their emotional health, mental well-being, and their performance, derived from the long working hours, the pressure that work represents in the penitentiary and the insecurity at work. which they must face daily. **Conclusion:** The evaluation made it possible to identify the psychosocial risk factors to which security agents are exposed in their work environment. These factors show a low level of exposure to situations of conflict, violence, chronic stress, and adverse working conditions.

---

## Introducción

Los problemas de salud mental relacionados con el trabajo, como el estrés, la ansiedad y la depresión, representan una carga significativa para la salud pública en todo el mundo (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022). Enmarca factores del entorno laboral que pueden afectar la salud mental y el bienestar de los trabajadores (Cabrera et al., 2022). Estos riesgos se relacionan con la interacción entre las condiciones de trabajo, las habilidades y capacidades de los empleados, y las necesidades, expectativas y valores de los trabajadores (Patlan, 2019). Estos riesgos son una preocupación creciente en la comunidad internacional debido a sus efectos perjudiciales en la salud mental y el bienestar de los empleados, así como en la productividad y la economía en general (Uribe, 2020).

Más aún, en el caso de los agentes de seguridad penitenciaria, quienes actualmente enfrentan una serie de riesgos psicosociales debido a la naturaleza desafiante y a menudo estresante de su trabajo, principalmente en los Centros Penitenciarios de Latinoamérica (Cesia & Sanhueza, 2023); donde, estos riesgos pueden tener un impacto significativo en la salud mental y emocional de los agentes, así como en su bienestar en general; pues, a menudo trabajan en entornos de alta tensión, lidiando con situaciones potencialmente

peligrosas, como disturbios, enfrentamientos entre reclusos, intentos de fuga y más (Quezada, 2021).

Los agentes de seguridad intrapenitenciaria son personas que evidentemente están expuestos en las áreas de trabajo a un ambiente hostil, estresante y con horarios rotativos, los mismos que están distribuidos de acuerdo a las actividades como son trasladados a casas de salud externa, audiencias, movilización a áreas educativas, talleres, huertos, áreas de salud intrapenitenciaria todas estas actividades lo realizan en una jornada laboral rotativa con un horario de ocho días y tiene cuatro días de descanso (Heredia, 2020)

Hay que considerar que, los riesgos psicosociales son toda acciones que tienen alta posibilidad de causar daño durante la jornada laboral y generan impactos negativos para la salud, tanto física, psicológica y social de los trabajadores en un período de corto, mediano o largo plazo (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo [INSST], 2018)

Al revisar la literatura, destaca la investigación realizada por Quintana (2018), quien haciendo referencia al estrés que sufre el personal interior y vigilancia que labora en este tipo de centros, indica que es considerado un conjunto de respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales frente a elementos perjudiciales o adversos relacionados con las tareas laborales, la estructura organizativa y el entorno laboral.

Un estudio aplicado en el contexto colombiano en relación con las referencias bibliográficas de Medline determinan que los factores como la estructura organizacional, participación en toma de decisiones, entorno hostil de trabajo, satisfacción, compromiso con el trabajo y exceso de trabajo son factores psicológicos dominantes, se aplicó un método de revisión sistemática con un tamaño de muestra de 92 artículos donde determinaron que es necesario ejecutar cambios en las organizaciones que ayuden a fortalecer las habilidades personales, profesionales, ocupacionales y también psicológicas de los funcionarios penitenciarios (Franco, 2022).

Los resultados de la investigación efectuada por Morales et al. (2018), muestran que existen situaciones laborales que afectan el desenvolvimiento de las diligencias, ya que requieren mayor esfuerzo del funcionario para poder adaptarse en el trabajo y hacerle frente a sus funciones como responsabilidades, emociones, jornada laboral, ambiente físico laboral, estar en contacto con las personas privadas de libertad, generando así emociones, sentimientos y maltratos por estas personas durante el ejercicio de sus labores.

En una investigación sobre los factores de riesgos psicosociales en Agentes Penitenciarios en el Centro de Privación de Libertad de Mujeres en la ciudad de Quito alude Estrella et al. (2023), que varias de las condiciones del trabajo perjudican indirectamente en cuanto a la satisfacción y el bienestar de los agentes de seguridad penitenciaria, influyendo en el

desenvolvimiento de las actividades cotidianas, es por ello que al existir factores de riesgos propios de la cárcel conllevan a producir accidentes o enfermedades profesionales generando bajo rendimiento laboral.

Bajo este contexto, el presente estudio nace debido a la alta incidencia de riesgos psicosociales a los que están expuestos los agentes de seguridad penitenciarios durante la jornada laboral, por un incremento en la ola de violencia que se vive en las cárceles del Ecuador; lo cual, genera estrés a los trabajadores, constituyéndose en uno de los detonantes de alteraciones psicológicas, como indica los estudios previos (Andrade et al., 2022).

Con base en los antecedentes descritos, el objetivo de investigación es analizar los riesgos psicosociales en los agentes penitenciarios del Centro de Rehabilitación Social Turi, mediante la aplicación del cuestionario de CoPsoQ istas21, con el fin de conocer el impacto que estos tienen en la salud, el bienestar y el rendimiento de los funcionarios que laboran en este Centro.

### Metodología

El diseño de esta investigación es no experimental, de corte transversal; pues es un enfoque utilizado en las ciencias sociales para recopilar datos en un momento específico, sin intervenir ni manipular ninguna variable (Padilla et al., 2020). En este tipo de investigación, se recolectan datos de un grupo de individuos o elementos de estudio en un solo punto en el tiempo (Castellano et al., 2020). El tipo de investigación es cuantitativo; dado que, se centra en datos numéricos y medibles, lo que permite un alto grado de objetividad y precisión en la recopilación y análisis de datos; además, facilita la generalización de los hallazgos encontrados (Ñaupmas et al., 2019).

El nivel de investigación es descriptivo, ya que, una vez recopilados los datos, se lleva a cabo un análisis para resumir, organizar y presentar la información de manera clara y comprensible (Barbosa et al., 2020). De este modo, se analiza los riesgos psicosociales en los agentes penitenciarios del Centro de Rehabilitación Social Turi, con el fin de describir las condiciones laborales que influyen en la salud mental de los agentes.

La modalidad de la investigación es de campo y bibliográfica. Es de campo, porque se lleva a cabo directamente en el entorno donde se suscitan los hechos o se encuentra la población de interés (Rebollo & Ábalos, 2022); en concordancia, se recopila información en Centro de Rehabilitación Social Turi. Es bibliográfica, debido a que se basa en la recopilación, análisis y síntesis de información y conocimiento previamente publicado en libros, revistas académicas, informes, documentos y otros materiales impresos o electrónicos (Polgar & Shane, 2021), que poseen valiosa información teórica que sustenta el estudio.

El método utilizado es el deductivo, este parte de un enfoque de razonamiento lógico que se basa en premisas generales para llegar a emitir conclusiones específicas (Latorre et al., 2021). Por otra parte, la técnica utilizada para recopilar información es el cuestionario CoPsoQ Iastas 21, el cual es una herramienta de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo desarrollada por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) en colaboración con la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS). Este cuestionario se utiliza para medir diversos factores psicosociales en el entorno laboral que pueden afectar la salud mental y el bienestar de los trabajadores (Chartzman et al., 2022).

El cuestionario contiene 33 preguntas, las cuales tienen varias opciones de respuesta, evalúa múltiples dimensiones de los riesgos psicosociales, que incluyen, entre otras:

- Demandas psicológicas: La cantidad de trabajo, la presión temporal y la complejidad de las tareas.
- Control sobre el trabajo: La autonomía y la capacidad de tomar decisiones en el trabajo.
- Apoyo social: El apoyo y la colaboración entre colegas y supervisores.
- Calidad del liderazgo: La calidad del liderazgo y la relación con los supervisores.
- Inseguridad laboral: La percepción de seguridad en el empleo y la estabilidad laboral.

El procedimiento realizado para el levantamiento, procesamiento, análisis e interpretación de la información es el siguiente:

Paso 1: Levantamiento de la información. - aplicación del cuestionario CoPsoQ Iastas 21 a los agentes penitenciarios, el cual será suministrado a través de un formulario en Google forms.

Paso 2: Procesamiento. – una vez aplicado el cuestionario, se depurará los resultados generados en una matriz en Microsoft Excel, posteriormente, se tabularán los datos utilizando el Software Estadístico SPSS 25, en el cual también, se generarán tablas estadísticas y figuras.

Paso 3: Análisis e interpretación de la información. – en este paso se describirán los resultados obtenidos, con base a las tablas y figuras generadas en el paso anterior. Además, se contrastarán los resultados obtenidos con la literatura.

La población que forma parte de este estudio está integrada por 130 Agentes de Seguridad Penitenciarios del Centro de Rehabilitación Social Turi. Al tratarse de una población finita, se aplicará el instrumento de recolección de información al 100% de los agentes. Es importante mencionar que se cuenta con el consentimiento informado del Director del Centro de Rehabilitación Social Turi para aplicar el cuestionario a los agentes.

## Resultados

Los resultados muestran los Riesgos Psicosociales a los que están expuestos los Agentes de Seguridad Penitenciaria del Centro de Rehabilitación Social Turi:

**Tabla 1**

*Variables sociodemográficas*

	Frecuencia	%
<b>Sexo</b>		
1. Hombre	100	76,92%
2. Mujeres	30	23,08%
<b>Edad</b>		
1. Menos de 31 años	76	58,46%
2. Entre 31 y 45 años	43	33,08%
3. Mas de 45 años	11	8,46%
<b>Departamento o sección</b>		
1. Inspector General	1	0,77%
2. Subinspector	2	1,54%
3. Agente 1	9	6,92%
4. Agente 2	26	20,00%
5. Agente 3	82	63,08%
6. Grupo GEA	10	7,69%
<b>Puesto de trabajo</b>		
1. Información	3	2,31%
2. Audiencias	15	11,54%
2. Policlínico	10	7,69%
4. Hospitales	8	6,15%
5. Pabellones	32	24,62%
6. Visitas familiares e íntimas	6	4,62%
7. Locutorio	7	5,38%
8. Recorrido	8	6,15%
9. Administrativo/a	6	4,62%
10. Educativo	6	4,62%
11. Taslados	12	9,23%
12. CAI	8	6,15%
13. Fragancia de la Unidad Judicial	9	6,92%

**Nota:** Cuestionario CoPsoQ Ista 21 a los agentes penitenciarios

En la tabla 1, se describen las características sociodemográficas de 130 Agentes de Seguridad Penitenciaria del Centro de Rehabilitación Social Turi, de los cuales, la mayoría son hombres (76,92%) y una minoría son mujeres (23,08%). La edad de la mayoría de los participantes es menor a 31 años (58,46%). La mayor proporción trabaja de agente 3 (63,08%) y agente 2 (20%); mientras que una menor cantidad labora en el grupo GEA, subinspector e inspector general. Cabe mencionar que, los agentes penitenciarios realizan actividades de mediana complejidad que involucran planificación, organización y ejecución de servicios de vigilancia, custodia y seguridad de delincuentes en prisiones, y también ejecutan programas y acciones de apoyo al tratamiento penal para su rehabilitación (Jaskowiak & Fontana, 2015).

**Tabla 2***Resultados de las múltiples dimensiones (parte 1)*

Dimensiones	Siempre +muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez +Nunca
<b>Exigencias emocionales</b>			
¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	53,85%	29,23%	16,92%
¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	26,15%	19,23%	54,62%
<b>Doble presencia</b>			
¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	26,15%	23,85%	50,00%
¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	31,54%	29,23%	39,23%
¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	36,15%	23,85%	40,00%
¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	26,15%	23,85%	50,00%
<b>Exigencias cuantitativas</b>			
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	27,69%	15,38%	56,92%
¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	26,15%	15,38%	58,46%
¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?	15,38%	20,77%	63,85%
¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	73,85%	13,85%	12,31%
<b>Ritmo de trabajo</b>			
¿Tienes que trabajar muy rápido?	53,85%	29,23%	16,92%
<b>Exigencias de esconder emociones</b>			
¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual, aunque no tengas ganas?	56,92%	13,85%	29,23%
¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	37,69%	16,92%	45,38%
<b>Sentimiento de grupo</b>			
¿Tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	77,69%	15,38%	6,92%
¿Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	72,31%	19,23%	8,46%

**Tabla 2**
*Resultados de las múltiples dimensiones (parte 1) (continuación)*

Dimensiones	Siempre +muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez +Nunca
¿Os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	79,23%	13,85%	6,92%
<i>Apoyo social de compañeros</i>			
¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	68,46%	24,62%	6,92%
¿Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	63,85%	23,85%	12,31%
¿Tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	63,85%	19,23%	16,92%
<i>Apoyo social de superiores</i>			
¿Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	72,31%	13,85%	13,85%
¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	72,31%	13,85%	13,85%
¿Tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	72,31%	10,00%	17,69%
<i>Influencia</i>			
¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	53,85%	15,38%	30,77%
¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	36,15%	19,23%	44,62%
¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	51,54%	13,85%	34,62%
¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	50,00%	16,92%	33,08%

**Nota:** Cuestionario CoPsoQ Ista 21 a los agentes penitenciarios

En relación con las exigencias emocionales, los resultados exhiben que en su trabajo la mayoría de veces los Agentes de Seguridad Penitenciaria del Centro de Rehabilitación Social Turí, tienen que enfrentar momentos que los desgastan emocionalmente (53,85%), Por otra parte, en su mayoría (54,62%) no se ocupan de problemas personales de sus compañeros.

Respecto a la doble presencia, se evidencia que el 50% de los agentes nunca y sólo alguna vez piensan en las tareas domésticas y familiares cuando están en el Centro de Rehabilitación Social; así mismo, su trabajo ocupa tanto tiempo que perjudica sus tareas domésticas y familiares, lo que podrí deberse a que su labor consume su energía, haciendo que, muchos agentes sientan en momentos la necesidad de estar en el centro y en sus casas al mismo tiempo.

Las exigencias cuantitativas, la mayoría de los agentes afirman que tienen el tiempo suficiente para realizar su trabajo (73,85%); de este modo, sólo o alguna vez se retrasan en la entrega de su trabajo (63,85%), pues no les resulta imposible culminar con sus tareas (58,46%), esto debido a que la distribución de las tareas nunca o a veces provocan que se

acumule el trabajo (56,92%); sin embargo, la mayoría de los agentes consideran que siempre (53,85%) tienen que trabajar muy rápido.

Sobre las exigencias de esconder emociones (tabla 1), la mayoría de agentes sienten que deben tratar a todo el mundo por igual, aunque no lo deseen (56,92%); además, mencionan que su cargo requiere que callen su opinión (37, 69%). Por otra parte, la mayoría de los agentes indican que en gran y buena medida (Tabla 2) su trabajo requiere que escondan sus emociones (56,92%) y que además les exigen que sean amables con todas las personas (41,54%).

Respecto al sentimiento de grupo, la mayoría de agentes tienen un buen ambiente con los compañeros de trabajo (77,69%), pues sienten que forman parte de un grupo (72,31%) y se ayudan (79,23%); mostrando también que, existe apoyo social por parte de sus compañeros, debido a que, la mayoría señala recibir apoyo en la realización de su trabajo (68,46%); además, siempre (72,31%) están dispuestos a escuchar los problemas laborales, hablando sobre cómo hacer su trabajo (63,85%). Del mismo modo, la mayoría (72,31%) de los agentes afirman que su jefe inmediato está dispuestos a escuchar los problemas del trabajo y reciben apoyo para su realización.

Concerniente a la influencia, los resultados muestran que los agentes tienen influencia sobre el ritmo de trabajo (53,85%), sobre como lo realiza (51,54%) y lo que ejecuta en su trabajo (50,00%); en tanto que, la mayoría de los agentes no tienen mucha influencia sobre las decisiones que afectan su trabajo (44,62%). Estos resultados evidencian, la autonomía con que laboran la mayoría de los funcionarios penitenciarios que forman parte de este estudio.

**Tabla 3**

*Resultados de las múltiples dimensiones (parte 2)*

Dimensiones	En gran medida +En buena medida	En cierta medida	En alguna medida +En ninguna medida
<b>Exigencias emocionales</b>			
¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?	43,08%	26,15%	30,77%
Tu trabajo, en general, ¿es desgastador emocionalmente?	55,38%	16,92%	27,69%
<b>Ritmo de trabajo</b>			
¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	83,85%	8,46%	7,69%
¿E l ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	77,69%	12,31%	10,00%
<b>Conflicto de rol</b>			
¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	50,00%	22,31%	27,69%
¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	56,92%	10,77%	32,31%

**Tabla 3**
*Resultados de las múltiples dimensiones (parte 2) (continuación)*

Dimensiones	En gran medida +En buena medida	En cierta medida	En alguna medida +En ninguna medida
¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	60,00%	19,23 %	20,77%
¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	43,08%	19,23 %	37,69%
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	50,00%	23,85 %	26,15%
Estás preocupado/a por ... [b] si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	50,00%	23,85 %	26,15%
si te cambian de tareas contra tu voluntad?	44,62%	23,85 %	31,54%
si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	51,54%	16,92 %	31,54%
Exigencias de esconder emociones			
¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	41,54%	13,85 %	19,23%
¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	56,92%	20,77 %	22,31%
Inseguridad sobre el empleo			
¿Si te despiden o no te renuevan el contrato?	50,00%	12,31 %	37,69%
¿Lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	60,00%	12,31 %	27,69%
Claridad de rol			
¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	67,69%	19,23 %	13,08%
¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	80,77%	8,46% 12,31	10,77%
¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	75,38%	% 15,38	12,31%
¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	72,31%	% 12,31	12,31%
Previsibilidad			
¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	54,62%	13,85 %	31,54%
recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	68,46%	13,85 %	17,69%
Sentido del trabajo			
¿Tus tareas tienen sentido?	83,08%	12,31 %	4,62%
¿Las tareas que haces te parecen importantes?	88,46%	5,38% 5,38%	6,15%
¿Te sientes comprometido con tu profesión?	87,69%	5,38% 5,38%	6,92%

**Tabla 3**
*Resultados de las múltiples dimensiones (parte 2) (continuación)*

Dimensiones	En gran medida +En buena medida	En cierta medida	En alguna medida +En ninguna medida
<b>Calidad de liderazgo</b>			
¿Tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	63,85%	16,92 %	19,23%
¿Tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	69,23%	16,92 %	13,85%
¿Tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	75,38%	12,31 %	13,08%
¿Tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	77,69%	12,31 %	10,00%
<b>Posibilidades de desarrollo</b>			
¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	83,08%	10,00 %	6,92%
¿Tu Trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	79,23%	8,46% %	12,31%
¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	82,31%	6,92% %	10,77%
¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	74,62%	15,38 %	10,00%
<b>Reconocimiento</b>			
¿Tu trabajo es valorado por la dirección?	39,23%	34,62 %	26,15%
¿La dirección te respeta en tu trabajo?	53,08%	23,85 %	23,08%
¿Recibes un trato justo en tu trabajo?	48,46%	33,08 %	18,46%
<b>Confianza vertical</b>			
¿Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	55,38%	19,23 %	25,38%
¿Te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	53,85%	22,31 %	23,85%
<b>Justicia</b>			
¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	47,69%	26,15 %	26,15%
¿Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	51,54%	16,92 %	31,54%
¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	55,38%	20,77 %	23,85%
¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	51,54%	27,69 %	20,77%

**Nota:** Cuestionario CoPsoQ Iastas 21 a los agentes penitenciarios

Acerca de las exigencias emocionales, se aprecia que para la mayoría de los agentes es desgastante su trabajo (55,38%), llegando a afectar emocionalmente al 43,08% de ellos. En efecto, en gran y buena medida (83,85%) los agentes deben conservar un ritmo de trabajo alto, manteniéndolo así durante toda la jornada laboral (77,69%).

Respecto al conflicto de rol, se exterioriza que, si existe, ya que la mayoría de los agentes indican que en gran y buena medida existen cosas contradictorias en su trabajo (56,92%); así también, consideran que estas tareas pueden realizarse de otra manera (60,00%); además, hay tareas que les parecen innecesarias (43,08%).

Referente a la inseguridad sobre las condiciones de trabajo, los agentes indican que en gran y buena medida, contra su voluntad son trasladados a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección (50%), también siendo cambiado su horario (50%) y tareas (44,62%); además de variar su salario (51,54%).

En relación hasta qué punto les preocupan posibles cambios en sus condiciones de trabajo, el 50% de los agentes manifiestan que, en gran o buena medida temen ser despedidos o que no les renueven el contrato; mientras que, el 60% les preocupa lo difícil que sería encontrar otro trabajo, esto se deriva de la grave crisis socioeconómica que atraviesa el Ecuador actualmente, arraigada en la inseguridad que ha llevado a cerrar muchas fuentes de empleo en diversas industrias.

En lo que concierne a la claridad del rol, la mayoría de los agentes señalan que su trabajo tiene objetivos claros (67,69%), conocen exactamente las tareas que son de su responsabilidad (80,77%), saben que se espera de ellos en su trabajo (75,38%) y conocen el nivel de autonomía que tienen en el mismo, lo cual hace que se cumplan los objetivos institucionales (Bracco et al., 2019); además, se observa que en gran y buena medida en el Centro de Rehabilitación Social se les informa con antelación las decisiones, cambios y proyectos futuros (54,62%), recibiendo la información que necesitan para realizar bien su trabajo (68,46%). Respecto al sentido del trabajo, la mayoría de agentes aseveran que en gran y buena medida sus tareas tienen sentido (83,08%), son importantes (88,46%), lo que hace que se sientan comprometidos con su profesión (87,69%).

Al evaluar la calidad de liderazgo, se infiere en que esta es muy buena, tomando en cuenta que la mayoría de los agentes, señalan que en gran y buena medida su jefe inmediato se asegura que los trabajadores tengan oportunidad de desarrollo profesional (63,85%), planifica bien el trabajo (69,23%), lo distribuye bien (75,38%) y resuelve bien los conflictos (77,69%). Así también, existe posibilidad de desarrollo, puesto que, en gran y buena medida el trabajo requiere que los agentes tengan iniciativa (83,08%), que aprendan cosas nuevas (79,23%), dándoles la oportunidad de mejorar sus conocimientos y habilidades (82,31%) y aplicarlos (74,62%).

En relación con el reconocimiento, los agentes indicaron que en gran y buena medida su trabajo es valorado por la dirección del Centro de Rehabilitación Social (39,23%, siendo su trabajo respetado (53,08%), además, que en su mayoría reciben un trato justo (48,46%).

La confianza vertical que existe en el Centro de Rehabilitación Social es buena, considerando que la mayoría de los agentes afirman que en gran y buena medida la dirección confía en que los trabajadores hacen un buen trabajo (55,38%), por otro lado, indican que se pueden fiar de la información procedente de la dirección (53,85%), lo que hace evidente la existencia de una buena relación entre la dirección de centro y los funcionarios penitenciarios, contribuyendo al fomento de un ambiente laboral saludable.

En lo concerniente a la justicia, los resultados muestran que en gran y buena medida los conflictos se solucionan de manera justa (47,69%); de la misma manera, indican que se reconoce el trabajo realizado (51,54%), siendo considerado, las propuestas efectuadas por todos los trabajadores con la misma seriedad (55,38%). Cabe mencionar también que, que la mayoría de los agentes perciben que las tareas son distribuidas de manera justa.

### Discusión

Mediante el uso del cuestionario de CoPsoQ istas21 se identificó que los riesgos de los agentes penitenciarios del Centro de Rehabilitación Social Turi son emocionales, debido a que enfrentan momentos en los que se desgastan emocionalmente, pues al desarrollar su labor, se encuentran en un estado de alerta permanente (Cesia & Sanhueza, 2023), ya que están en contacto frecuente con las conductas delictivas de la población penitenciaria (Estrella et al., 2023), debiendo estar encerrados en algunas ocasiones por más de 10 horas consecutivas, y sin poder buscar salida a un descanso (Quezada, 2021), lo que los lleva a presentar manifestaciones de sentimientos de ansiedad, depresión o síntomas depresivos, apatía, entre otros (Fernández & Pereira, 2016).

Cuando se encuentran en su horario laboral, alrededor del 50% de los agentes consideran que su trabajo ocupa tanto tiempo que perjudica sus tareas domésticas y familiares, lo que podrí deberse a que su labor consume su energía, haciendo que, muchos agentes sientan en momentos la necesidad de estar en el centro y en sus casas al mismo tiempo, como lo menciona Álvarez et al. (2020), quienes atañen que el ámbito laboral penitenciario es exigente y desgastante a causa de la atención simultánea a varios frentes de potencial conflicto como la relación con la jerarquía superior y con la familia.

En cuanto a las exigencias cuantitativas, los resultados muestran que los agentes tienen el tiempo suficiente para realizar su trabajo, por tanto, pocas veces se retrasan en el cumplimiento de las tareas asignadas, logrando culminarlas oportunamente, considerándose que, está bajo su responsabilidad la custodia de reos, además, deben brindar seguridad a sus colegas y a personal civil que trabajan en el entorno penitenciario (Nolivos, 2021), lo cual afecta su rendimiento laboral (Useche et al., 2019).

Por otra parte, los resultados exteriorizan un buen ambiente con los compañeros de trabajo, pues indican sentir que forman parte de un grupo que se ayuda y se apoya en la

ejecución de su labor; además, indican que están dispuestos a escuchar los problemas laborales que se presentan, a lo cual Álvarez et al. (2020) señala que manifestar sus emociones y buscar apoyo social y solución a sus problemáticas es parte de la realidad actual que viven los centros de reclusión.

Referente a la inseguridad sobre las condiciones de trabajo, los agentes, contra su voluntad son trasladados a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección, siendo cambiado también su horario y tareas, además de variar su salario, lo cual, según Velázquez et al. (2015) dificulta que haya lugar para el reconocimiento del desempeño profesional.

Respecto a la claridad del rol, la mayoría de los agentes señalan que su trabajo tiene objetivos claros, conocen exactamente las tareas que son de su responsabilidad, saben que se espera de ellos en su trabajo y conocen el nivel de autonomía que tienen en el mismo, lo cual hace que se cumplan los objetivos institucionales (Bracco et al., 2019). En relación con la calidad del liderazgo, la mayoría de los agentes afirman que su jefe inmediato se asegura que los trabajadores tengan oportunidad de desarrollo profesional, planifica y distribuye bien su trabajo; además, resuelve bien los conflictos. Estas buenas prácticas de gestión están asociadas a la cordialidad y calidad de los directivos, siendo favorables para el desarrollo y la percepción de entornos psicosociales más saludables (Fernández & Pereira, 2016).

### Conclusiones

- Los resultados mostraron que la mayoría de los agentes penitenciarios del Centro de Rehabilitación Social Turi, han tenido afecciones en su salud emocional, bienestar mental y su rendimiento, derivado de las largas jornadas laborales, la presión que representa laborar en la penitenciaría y la inseguridad a la que deben enfrentar diariamente. Sin embargo, se observa la prevalencia de un entorno laboral colaborativo entre los funcionarios y los jefes inmediatos, sirviendo de apoyo para que se cumpla con las tareas que son responsabilidad de cada agente.
- El grado de riesgo psicosocial al que están expuestos los agentes de seguridad intrapenitenciaria es elevado; tomando en cuenta que, estos entornos suelen ser volátiles, impredecibles y potencialmente peligrosos, lo que genera altos niveles de estrés y ansiedad. Además, están expuestos a situaciones violentas, agresiones físicas o amenazas por parte de los reclusos. Esto tiene un impacto significativo en su salud mental y emocional de los agentes.
- Las condiciones laborales de los agentes penitenciarios del Centro de Rehabilitación Social de Turi que influye en su rendimiento emanan de los traslados frecuentes a otros centros de trabajo, así como el horario cambiante. En relación hasta qué punto les preocupan posibles cambios en sus condiciones de

trabajo, los agentes manifiestan que, temen ser despedidos o que no les renueven el contrato, pues también les preocupa lo difícil que sería encontrar otro trabajo.

- La evaluación de los Riesgos Psicosociales en agentes penitenciarios crea una base que expone como afectan estos riesgos en los funcionarios del Centro de Rehabilitación Social Turi, lo cual ayuda a prevenir problemas de salud mental, como el estrés, la ansiedad, la depresión y el síndrome de burnout, al detectar signos tempranos de malestar psicológico. Esto puede llevar a que se ejecute una intervención oportuna para evitar que los problemas se agraven. Además, abordando los factores que tienen un impacto significativo en la salud emocional y el bienestar mental se puede contribuir a mejorar el clima laboral y promover un ambiente de trabajo más saludable.

### Conflicto de intereses

Los autores deben declarar si existe o no conflicto de intereses en relación con el artículo presentado.

### *Referencias Bibliográficas*

- Álvarez, P., Chacón, F., & Sánchez, E. (2020). Síndrome de Burnout en Funcionarios de Prisiones. *Psykhé*, 29(1). <http://dx.doi.org/10.7764/psykhe.29.1.1292>
- Andrade, X., Narváez, Y., & Arévalo, C. (2022). Análisis del cumplimiento de las atribuciones del organismo técnico encargado del sistema de rehabilitación social en el CRS de “Turi”, durante el 2021. *MQRInvestigar*, 6(4), 205-248. [https://www.researchgate.net/publication/364288964\\_Analisis\\_de\\_las\\_atribuciones\\_establecidas\\_en\\_el\\_COIP\\_del\\_organismo\\_tecnico\\_encargado\\_del\\_sistema\\_de\\_rehabilitacion\\_social\\_en\\_el\\_CPL\\_Turi\\_durante\\_el\\_2021](https://www.researchgate.net/publication/364288964_Analisis_de_las_atribuciones_establecidas_en_el_COIP_del_organismo_tecnico_encargado_del_sistema_de_rehabilitacion_social_en_el_CPL_Turi_durante_el_2021)
- Barbosa, A., Mar, C., & Molar, J. (2020). *Metodología de la investigación. Métodos y técnicas*. México: Patria Educación.
- Bracco, L., Váldez, R., Wakeham, A., & Velázquez, T. (2019). Síndrome de Agotamiento Profesional y Trabajadores Penitenciarios Peruanos. Una Mirada Cualitativa a los Factores Institucionales y Sociales. *Revista Colombiana de Psicología*, 28(1), 13-28. <https://doi.org/10.15446/rcp.v28n1.66056>
- Cabrera, R., Ortiz, M., Yáñez, K., & Orozco, D. (2022). Influencia de la salud mental de los trabajadores en la calidad del servicio ofrecido. *Dominios de la Ciencias*, 8(3), 377-391. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>
- Castellano, M., Granados, O., Castellano, N., & Silva, H. (2020). *Incursionando en el mundo de la investigación: orientaciones básicas*. Santa Marta: Editorial Unimagdalena.

- Cesia, M., & Sanhueza, G. (2023). Funcionarios penitenciarios en América Latina: calidad de vida, condiciones laborales y principales problemáticas. *Rev Esp Sanid Penit.*, 25(1), 21-31. [https://scielo.isciii.es/pdf/sanipe/v25n1/es\\_2013-6463-sanipe-25-01-20.pdf](https://scielo.isciii.es/pdf/sanipe/v25n1/es_2013-6463-sanipe-25-01-20.pdf)
- Chartzman, A., Raffaghelli, L., Abajo, F., Capón, R., Tosto, G., Livellara, L., & Spreafico, S. (2022). *El estrés en el ámbito laboral Causas, consecuencias sanitarias e indemnizaciones*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: elDial.com.
- Estrella, S., Rodríguez, A., Suasnavas, P., & Vilaret, A. (2023). Factores de riesgo psicosocial y Síndrome de Burnout en los Agentes de Seguridad Penitenciaria en el CPL Mujeres Quito. *Investigatio*, 1(20). <https://doi.org/10.31095/investigatio.2023.20.2>
- Fernández, C., & Pereira, A. (2016). Exposure to psychosocial risk factors in the context of work: a systematic review. *Rev. Saúde Pública*, 50(24), 1-14. <https://www.scielosp.org/article/rsp/2016.v50/24/>
- Franco, S. (Sep-Dec de 2022). What has been written about burnout syndrome in prison officers? *Rev Esp Sanid Penit*, 23(4), 87–93. doi: 10.18176/resp.00056
- Heredia, D. (2020). *Problemáticas Psicosociales en Guardianes Penitenciarios*. Scribd. <https://es.scribd.com/document/476456867/Problematicas-psicosociales-en-guardianes-penitenciarios-pdf#>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo [INSST]. (2018). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general*. Madrid: INSST n. <https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf/7b79def3-88be-4653-8b0e-7518ef66f518>
- Jaskowiak, C., & Fontana, R. (2015). El trabajo en prisión: reflexiones sobre la salud de los funcionarios penitenciarios. *PESQUISA, Rev Bras Enferm*, 68(2). <https://www.scielo.br/j/reben/a/HkVgkzm3m3W3LSxhxYrTrVy/?lang=en>
- Latorre, A., Rincón, D., & Arnal, J. (2021). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Barcelona: Ediciones Experiencia.
- Morales, M., Díaz, I., & Díaz, S. (2018). *Revisión del estrés en el desempeño laboral de los empleados de la Institución Nacional Penitenciaria Carcelaria "INPEC" en el año 2018*. Bogotá D.C: Corporación Universitaria UNITEC.

- Nolivos, L. (2021). “Prevalencia del síndrome de burnout en los agentes de seguridad penitenciaria del centro de privación provisional de libertad masculino Pichincha No 1 2020 – 2021”. *Universidad Internacional SEK*, 1-8.  
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4176/1/Moreta%20Colcha%20Byron%20Fabi%20c3%a1n.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2019). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (28 de septiembre de 2022). *La salud mental en el trabajo*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Padilla, D., Trigueros, R., Aguilar, J., & López, R. (2020). *Investigación en Salud y Desarrollo*. Editorial Universidad de Almería.  
[https://www.google.com.ec/books/edition/Investigaci%C3%B3n\\_en\\_Salud\\_y\\_Development/IYThDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1](https://www.google.com.ec/books/edition/Investigaci%C3%B3n_en_Salud_y_Development/IYThDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1)
- Patlan, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>
- Polgar, S., & Shane, T. (2021). *Introducción a la investigación en ciencias de la salud*. Barcelona: Elsevier Health Sciences.
- Quezada, J. (2021). Factores incidentales de conducta de los agentes de seguridad penitenciaria en el contexto de su trabajo. *Crítica y Derecho: Revista Jurídica*, 2(2), 43-49.  
<https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/criticayderecho/article/view/2789/3738>
- Quintana, L. (2018). *Prevención de riesgos laborales en la administración penitenciaria: especial referencia al personal de interior y vigilancia*. Universidad de León: España.
- Rebollo, P., & Ábalos, E. (2022). *Metodología de la Investigación/Recopilación*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editorial Autores de Argentina.
- Uribe, J. (2020). Riesgos psicosociales, burnout y factores psicosomáticos en servidores públicos. *Investigación administrativa*, 49(125).  
<https://doi.org/10.35426/iav49n125.03>
- Useche, S., Montoro, L., Ruiz, J., Vanegas, C., Sanmartín, J., & Alfaro, E. (2019). Burnout laboral y problemas de salud entre funcionarios penitenciarios

colombianos. *PLoS ONE* 14(2).

<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0211447>

Velázquez, T., Bracco, L., Hildenbrand, A., Wakeham, A., Váldez, R., Florentini, M., & Oviedo, V. (2015). Síndrome de agotamiento profesional en trabajadores de tratamiento de dos establecimientos. *Apuntes de Psicología*, 33(2), 57-65.

[https://www.researchgate.net/publication/334362633\\_Sindrome\\_de\\_agotamiento\\_profesional\\_en\\_trabajadores\\_de\\_tratamiento\\_de\\_dos\\_establecimientos\\_penitenciarios\\_de\\_Lima](https://www.researchgate.net/publication/334362633_Sindrome_de_agotamiento_profesional_en_trabajadores_de_tratamiento_de_dos_establecimientos_penitenciarios_de_Lima)

El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Ciencia Digital**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Ciencia Digital**.



## Indexaciones

