



**FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL  
COMPORTAMIENTO HUMANO**

**“Factores de riesgo psicosocial y Síndrome de Burnout  
en los Agentes de Seguridad Penitenciaria en el CPL  
Mujeres Quito”**

**Realizado por:**  
Shirley Gissella Estrella Lidioma

**Director del Proyecto:**  
Alfonsina Isabel Rodríguez Vásquez

**2022**

# Introducción

## Trabajador Penitenciario

La OMS considera que es un grupo expuesto a riesgos psicosociales, por el hecho de estar en contacto con la conducta del delincuente. Además, de los sentimientos de amenaza e inseguridad, generados por la sobrepoblación penitenciaria, la insuficiencia de recursos materiales y humanos y el descrédito de la opinión pública hacia el sistema. Lo cual llama la atención al ser reiterativo y se observa una alerta en cuanto a los problemas psicosociales del personal penitenciario (Kortum, 2008).



## Importancia del estudio del Burnout en los funcionarios penitenciarios:

“...los funcionarios de prisiones desempeñan una tarea de notable dificultad, que puede exigir una implicación emocional continuada y no exenta de conflictividad. En este contexto tan peculiar, el estudio de fenómenos como el síndrome de quemarse en el trabajo y la percepción de ruptura de contrato psicológico podría aportar sugerencias de interés.” (Topa, 2005)

## Factores de Riesgo Psicosocial

Considerados como uno de los principales problemas laborales en las organizaciones, y mucho más en el Sistema Penitenciario que a diario trata problemáticas sociales como drogadicción, pandillas, prostitución, abandono y más con las personas privadas de libertad (PPL).

## CPL Mujeres Quito

Es un establecimiento de atención prioritaria que alberga a mujeres privadas de libertad, en estado de gestación o con niños menores de 3 años, procesadas o con sentencias, con penas hasta 34 años por varios delitos. Los Agentes de Seguridad Penitenciaria (ASP) son los encargados directamente de velar por la custodia, seguridad y vigilancia de las PPL las 24 horas del día; manteniendo extensas jornadas laborales de 24 horas de trabajo con descansos de 48 horas; dentro de la jornada de trabajo los ASP se enfrentan a una variedad de problemáticas propias de un centro carcelario.

# Objetivo



- Es identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout y los factores de riesgo psicosocial presentes en los Agentes de Seguridad Penitenciaria (ASP) para la futura implementación de medidas correctivas que permitan la prevención de riesgos psicosociales y los problemas asociados con el Síndrome de Burnout en los ASP del CPL Mujeres Quito que trascienden en el contexto social, familiar y laboral.



# Área de estudio



## Muestra

20 Agentes de Seguridad Penitenciaria (ASP)



## Lugar

Centro de Privación de Libertad Mujeres Quito - Ecuador



## Distribución

03 grupos de guardia conformados por 06 ASP cada uno, más los superiores jerárquicos.



## Jornada Laboral

24 horas de trabajo y 48 horas de descanso los ASP de fila  
05 días laborables (Lunes a viernes de 7h00 a 17h00) y 02 francos (sábado y domingo), los superiores jerárquicos.

## Intervención del estudio

**Aplicación** => de riesgo nulo

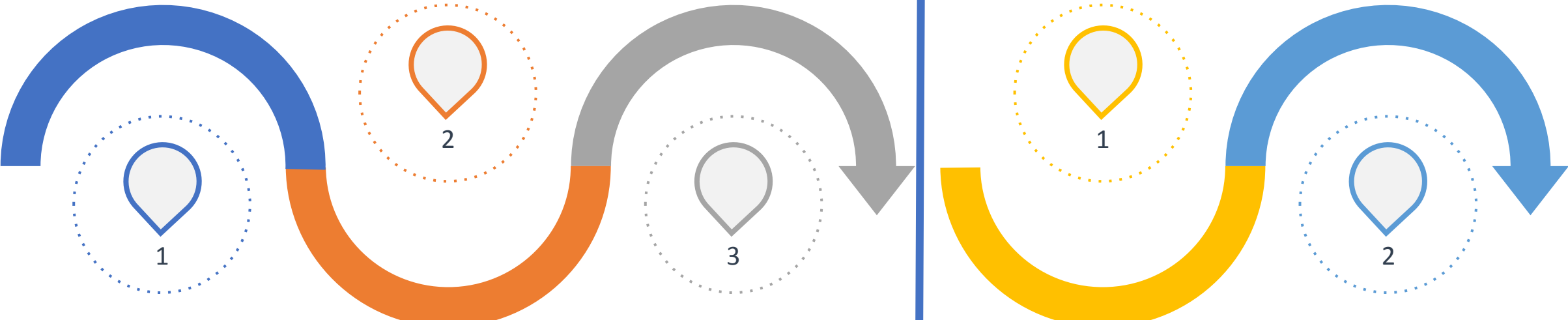
**Información recolectada** => anónima y confidencial

# Crterios de inclusi3n

# Crterios de exclusi3n

Consentimiento de participaci3n

Recibir cambio de CPL



Encontrarse en funciones desempe1andose como ASP en el CPL Mujeres Quito

Contar con un tipo de contrataci3n

Formar parte del personal administrativo, de salud o policial

# Metodología



Estudio descriptivo de corte transversal.

Los instrumentos que se utilizaron para el levantamiento de la información fueron los cuestionarios Q10FRP, entrevista semiestructura del Protocolo PSICOVS2012 y Maslach Burnout Inventory (MBI).



## Cuestionario Q10FRP

Exposición a los Factores de Riesgo Psicosocial con respecto al:

- Contenido
- Carga y ritmo de trabajo
- Control
- Participación
- Cultura organizacional
- Relaciones y desarrollo personal
- Interacción familia-trabajo
- Valoraciones generales



## Entrevista Semiestructurada

**Bloque I:** acontecimientos generales externos traumáticos o emociones del pasado o actuales (07 preguntas)

**Bloque II:** acontecimientos laborales impactantes (04 preguntas)



## Maslach

Instrumento que evalúa el:

- Agotamiento emocional
- La despersonalización
- La realización personal

Permite analizar la relación del sujeto y su interacción con el trabajo.

# Resultados



**Tabla N°1.** Características sociodemográficas y laborales de los Agentes de Seguridad Penitenciaria del CPL Mujeres Pichincha (n=20)

| <b>Características sociodemográficas y laborales</b> | <b>n</b> | <b>%</b> |
|--|----------|----------|
| <b>SEXO</b>  |          |          |
| Mujer  | 15       | 75%      |
| Hombre   | 5        | 25%      |
| <b>EDAD</b>  |          |          |
| De 21 a 30 años                                      | 2        | 10%      |
| De 31 a 40 años                                      | 16       | 80%      |
| De 41 a 50 años                                      | 1        | 5%       |
| De 51 a 60 años                                      | 1        | 5%       |
| <b>ESTADO CIVIL</b>                                  |          |          |
| Soltero/a  | 10       | 50%      |
| Casado/a   | 6        | 30%      |
| Viudo/a  | 1        | 5%       |
| Unión de hecho                                       | 2        | 10%      |
| Divorciado/a   | 1        | 5%       |
| <b>TIEMPO DE SERVICIO</b>                            |          |          |
| De 3 a 5 años  | 1        | 5%       |
| De 5 a 8 años  | 0        | 0%       |
| De 8 a 10 años                                       | 7        | 35%      |
| Más de 10 años                                       | 12       | 60%      |
| <b>TIPO DE CONTRATO O NOMBRAMIENTO</b>               |          |          |
| Contrato ocasional                                   | 2        | 10%      |
| Nombramiento provisional                             | 3        | 15%      |
| Nombramiento definitivo                              | 15       | 75%      |

**Fuente:** Datos de la investigación

# Resultados



Los resultados del MBI demuestran que de los 20 participantes 11 ASP se encuentran en estado normal, 7 ASP entre hombres (1) y mujeres (6) corren riesgo a desarrollar burnout y 02 ASP mujeres presentan Síndrome de burnout.

**Tabla N°2** Resultados MBI según el género (n=20)

| Género  | Normal | Riesgo | Síndrome Burnout |
|---------|--------|--------|------------------|
| Mujeres | 7      | 6      | 2                |
| Hombres | 4      | 1      | 0                |

**Fuente:** Datos de la investigación

**Tabla N°3.** Riesgo en las sub dimensiones del MBI (n=20)

| Nivel          | AE         | D          | RP         |
|----------------|------------|------------|------------|
| Alto %         | 10         | 55         | 0          |
| Moderado %     | 35         | 45         | 5          |
| Bajo %         | 55         | 0          | 95         |
| <b>TOTAL %</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

**Fuente:** Datos de la investigación



Los resultados de prevalencia del Síndrome de Burnout en cuanto a las 3 dimensiones, identifican una prevalencia alta del 10% en la dimensión Agotamiento Emocional y un 55% en la dimensión Despersonalización; sin embargo, el 95% puntuaron bajo en Realización Personal, es decir, estos Agentes de Seguridad Penitenciaria manifiestan síntomas de baja realización personal al momento de la evaluación.

Como la metodología señala si un trabajador presenta alto puntaje en AE y D, y a la vez bajo en RP, es positivo para Síndrome de burnout.



# Resultados

**Tabla N°5.** Resultados Cuestionario 10Q-FRP / Nivel de intervención 1. Cuestionario de valoración de exposición a Factores de Riesgo Psicosocial

| Nivel de intervención 1.1                              | Adecuado |    | Mejorable |    | Riesgo elevado |    | Riesgo muy elevado |    |
|--|----------|----|-----------|----|----------------|----|--------------------|----|
|  | n        | %  | n         | %  | n              | %  | n                  | %  |
| <b>P1</b> Trabajo monótono, rutinario o poco motivador | 5        | 25 | 9         | 45 | 5              | 25 | 1                  | 5  |
| <b>P2</b> Aprovechamiento de capacidades               | 3        | 15 | 7         | 35 | 4              | 20 | 6                  | 30 |
| <b>P3</b> Excesivo esfuerzo                            | 4        | 20 | 12        | 60 | 2              | 10 | 2                  | 10 |
| <b>P4</b> Cuenta su opinión                            | 3        | 15 | 7         | 35 | 7              | 35 | 3                  | 15 |
| <b>P5</b> Le mantienen informado                       | 4        | 20 | 2         | 10 | 10             | 50 | 4                  | 20 |
| <b>P6</b> Mal ambiente laboral                         | 9        | 45 | 5         | 25 | 4              | 20 | 2                  | 10 |
| <b>P7</b> Humillado, vejado o despreciado              | 9        | 45 | 7         | 35 | 2              | 10 | 2                  | 10 |
| <b>P8</b> Posibilidades de promoción                   | 3        | 15 | 4         | 20 | 9              | 45 | 4                  | 20 |
| <b>P9</b> Cumplimiento deseos e intereses              | 3        | 15 | 8         | 40 | 5              | 25 | 4                  | 20 |
| <b>P10</b> Satisfacción                                | 5        | 25 | 8         | 40 | 6              | 30 | 1                  | 5  |
| <b>TOTAL %</b>   | 24,00    |    | 34,50     |    | 27,00          |    | 14,50              |    |

**Fuente:** Datos de la investigación

**Tabla N°4** Relación Variables Sociodemográficas, Laborales y Prevalencia de Síndrome de Burnout (n=20)

| Indicador                              | Normal   | Riesgo  | Síndrome Burnout |
|--|----------|---------|------------------|
|  | % (n=11) | % (n=7) | % (n=2)          |
| Prevalencia                            | 55       | 35      | 10               |
| <b>VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS</b>     |          |         |                  |
| <b>GÉNERO</b>                          |          |         |                  |
| Mujeres                                | 35       | 30      | 10               |
| Hombres                                | 20       | 5       | 0                |
| <b>EDAD</b>                            |          |         |                  |
| De 21 a 30 años                        | 5        | 5       | 0                |
| De 31 a 40 años                        | 45       | 20      | 10               |
| De 41 a 50 años                        | 0        | 5       | 0                |
| De 51 a 60 años                        | 5        | 5       | 0                |
| <b>ESTADO CIVIL</b>                    |          |         |                  |
| Soltero/a                              | 25       | 20      | 5                |
| Casado/a                               | 20       | 5       | 5                |
| Viudo/a                                | 10       | 5       | 0                |
| Unión de hecho                         | 0        | 0       | 0                |
| Divorciado/a                           | 0        | 5       | 0                |
| <b>VARIABLES LABORALES</b>             |          |         |                  |
| <b>TIEMPO DE SERVICIO</b>              |          |         |                  |
| De 3 a 5 años                          | 0        | 5       | 0                |
| De 5 a 8 años                          | 0        | 0       | 0                |
| De 8 a 10 años                         | 25       | 10      | 0                |
| Más de 10 años                         | 30       | 20      | 10               |
| <b>TIPO DE CONTRATO O NOMBRAMIENTO</b> |          |         |                  |
| Contrato ocasional                     | 10       | 0       | 0                |
| Nombramiento provisional               | 5        | 5       | 5                |
| Nombramiento definitivo                | 40       | 30      | 5                |

**Fuente:** Datos de la investigación

# Resultados



**Tabla N°6** Resultados Entrevista semiestructurada Bloque I y II según el género (n=20)

| Género            | Sin afección | Afectación Criterio Externo | Afectación Criterio Laboral | Afectación ambos criterios |
|-------------------|--------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| Mujeres           | 4            | 2                           | 0                           | 2                          |
| Hombres           | 11           | 0                           | 0                           | 1                          |
| <b>TOTAL</b>      | 15           | 2                           | 0                           | 3                          |
| <b>PORCENTAJE</b> | 75%          | 10%                         | 0%                          | 15%                        |

Fuente: Datos de la investigación

- Los Agentes de Seguridad Penitenciaria, en algún otro acontecimiento sufrido en su vida general (Bloque I) o en el trabajo (Bloque II); expresaron su preocupación en ser trasladados a un centro de privación de libertad lejano a su domicilio, sufrir de atentados criminales fuera de sus horas laborales, un mal clima laboral, falta de comunicación y problemas de salud o estrés.

# Discusión



Mediante la investigación se logró:

- Identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout (10%) en los Agentes de Seguridad Penitenciaria
- Identificar los factores psicosociales (15%) presentes en la población de ASP

Todo esto permite la futura implementación de medidas correctivas para prevenir acontecimientos dentro del CPL Mujeres Quito, así también con los problemas asociados al Burnout de los ASP en su contexto social, familiar y laboral.

Se evidenció el personal penitenciario del CPL Mujeres Quito que dio positivo para Burnout (10%) o en riesgo de desarrollarlo (35%), presentan síntomas como tensión y malestar, cuyas consecuencias dificultan cumplir las actividades laborales de forma adecuada.

# Discusión

La prevalencia del Síndrome de Burnout en Agentes de Seguridad Penitenciaria, el test MBI dio como positivo para Síndrome de Burnout a un 10% de los ASP participantes, la edad de este grupo de agentes penitenciarios oscila de 31 a 40 años, mismos que mantienen un tiempo de servicio mayor a 10 años en diferentes centros de privación de libertad.

El agotamiento laboral que muestran los agentes de seguridad penitenciaria es directamente proporcional al estrés relacionado con el trabajo, lo que se observa en el agotamiento físico y/o emocional en cada jornada de trabajo, todo esto implica la ausencia de una sensación de logro o satisfacción y la pérdida de la identidad personal de los ASP.

# Discusión

El cuestionario Q10-FRP, en su Nivel de intervención 1 a través del Cuestionario de valoración de exposición a Factores de Riesgo Psicosocial mostró:

- 14,5% de agentes de seguridad penitenciaria se encuentran con riesgo muy elevado
- 27% con riesgo elevado
- 34,5% de ASP presenta un nivel mejorable de exposición a factores de riesgo psicosocial
- 24% un nivel adecuado



Las valoraciones de nuestra investigación coinciden con los resultados de que el riesgo psicosocial denominado doble presencia depende mucho de la situación en que se desenvuelve la organización (Gaethe, 2020), siendo este dato importante en la población femenina que es del 75% del estudio evidentemente mayor en comparación con los hombres con un 25%; pues las mujeres ASP en muchos de los casos son madres solteras y estudian carreras de tercer nivel.



Las condiciones propias del trabajo en centro penitenciarios y los ASP afecta significativamente la satisfacción y el bienestar en el desenvolvimiento de sus labores. Por ello, cuando se desencadenan factores de riesgo propios de las cárceles se originan accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales, siendo siempre perjudiciales para el desarrollo normal de las actividades diarias dentro de los centros de privación de libertad.

# Discusión

## Entrevista semiestructurada



El Bloque I de acontecimientos en general mostró que el 25% Agentes de Seguridad Penitenciaria tienen afectación de criterio externo; mientras que el Bloque II de acontecimientos en el trabajo dio una afectación negativo con un 0% de ASP. Esto indica que los Agentes de Seguridad Penitenciaria presentan afectaciones generales externas que influyen directamente con el desenvolvimiento de sus labores.



La limitación que se presentó en la aplicación del estudio fue que llegaron pases (cambio de CPL) a los ASP, encontrando nuevos agentes en el CPL mujeres Quito, mientras que otros se desplazaron a los demás centros del país. Además, entre las limitaciones con respecto a investigar dentro de los centros de privación de libertad se menciona que “no se puede comparar los resultados del estudio con otros centros privativos de libertad de país, debido a que cada centro tiene características diferentes y específicas” (Moreta, 2021, p. 7).



En conclusión, los altos niveles de Síndrome de Burnout detectados en la investigación de 10 % como positivo para Burnout y 35% de ASP con riesgo a desarrollar; y la presencia de riesgo muy elevado (14,5%) en el Cuestionario de Q10-FRP, así como el 15% de afectación en criterio externo y laboral; muestran que el presente estudio brinda un aporte significativo para futuros análisis dentro y fuera del país en el contexto penitenciario.



Para finalizar se recomienda considerar y apoyar planes con respecto a la realización personal de los Agentes de Seguridad Penitenciaria ya sea apoyando sus estudios o implementando métodos de desarrollo personal y profesional, ya que al mostrar un 95% como nivel bajo en esta subdimensión se supone pertinente que la institución se involucre para mejorar el bienestar social, familiar y laboral, tanto psicológico como mental en los ASP

# GRACIAS