



FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL COMPORTAMIENTO HUMANO

**Trabajo de fin de Carrera titulado:**

**“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 Vásconez

**Como requisito para la obtención del título de:**

**INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

QUITO, 16 de agosto del 2022

## DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, Shirley Gissella Estrella Lidioma, ecuatoriano, con Cédula de ciudadanía N° 1721253092, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional, y se basa en las referencias bibliográficas descritas en este documento.

A través de esta declaración, cedo los derechos de propiedad intelectual a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, reglamento y normativa institucional vigente.



Firmado electrónicamente por:

SHIRLEY  
GISSELLA  
ESTRELLA

---

Shirley Gissella Estrella Lidioma

C.I.: 1721253092

### DECLARACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.



---

**Alfonsina Isabel Rodríguez Vásquez, MsC**

**LOS PROFESORES INFORMANTES:**

Ing. Aimee Vilaret Serpa, Mtr.


Mtr. Pablo Suasnavas Bermúdez, PhD

Después de revisar el trabajo presentado lo han calificado como apto para su defensa oral ante el tribunal examinador.



---

Ing. Aimee Vilaret Serpa, Mtr



---

Mtr. Pablo Suasnavas Bermúdez, PhD

Quito, 16 de agosto de 2022

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.



Firmado electrónicamente por:  
**SHIRLEY  
GISSELLA  
ESTRELLA**

Shirley Gissella Estrella Lidioma

C.I.: 1721253092

Artículo de tesis

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

Abg. Shirley Estrella (Estudiante)<sup>1</sup>, MsC. Alfonsina Rodríguez (Tutor)<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Afiliación 1; [sestrella.sso@uisek.edu.ec](mailto:sestrella.sso@uisek.edu.ec), <https://orcid.org/0000-0001-8565-2726>

<sup>2</sup> Afiliación 2; [alfonsina.rodriiguez@uisek.edu.ec](mailto:alfonsina.rodriiguez@uisek.edu.ec), <https://orcid.org/my-orcid?orcid=0000-0002-1396-666X>

**Resumen:** Las condiciones y el entorno hostil y violento por parte de las personas privadas de libertad (PPL) en el Centro de Privación de Libertad Mujeres Quito, hace que el trabajo de los Agentes de Seguridad Penitenciaria (ASP) se encuentre expuesto a altos niveles de riesgos psicosociales y estrés laboral, desarrollando afecciones propias de este tipo de riesgo y Síndrome de Burnout. El objetivo de la investigación 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 que trascienden en el contexto social, familiar y laboral; dentro de la metodología se trabajó con tres instrumentos el Cuestionario de valoración de exposición a Factores de Riesgo Psicosocial Q10-FRP, entrevista semiestructura del Protocolo PSICOVS2012 y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados del Q10-FRP mostraron en su nivel de intervención 1 que un 14,5% de los ASP se encuentran con riesgo muy elevado y el 27% con riesgo elevado en factores de riesgo psicosocial; mientras que en la entrevista semiestructurada respecto a los acontecimientos externos y/o laborales el 15% de la muestra presentó afectación en ambos criterios y tan solo en el 10% de Agentes de Seguridad Penitenciaria se consideró causas externas de afectación. Con respecto al instrumento MBI se determinó que el 10 % en los ASP presenta Síndrome de Burnout y el 35% corre riesgo a desarrollarlo. Se concluyó que el estudio brinda un aporte significativo para futuros análisis dentro y fuera del país en el contexto penitenciario, al existir poca información con respecto a este ámbito.

**Palabras clave:** Factores de Riesgo Psicosocial; Q10-FRP; Síndrome de Burnout; MBI; Agente de Seguridad Penitenciario (ASP); Centro de Privación de Libertad (CPL); persona privada de libertad (PPL).

**Abstract:** The conditions and the hostile and violent environment by people deprived of liberty (PDL) in the Quito Women's Deprivation of Liberty Center, exposes the work of the Penitentiary Security Agents (PSA) to high levels of psychosocial risks and work stress, developing typical conditions of this type of risk and Burnout Syndrome. The objective of the research is to identify the prevalence of the Burnout Syndrome and the current psychosocial risk factors in Penitentiary Security Agents (PSA) for the future implementation of corrective measures that allow the prevention of psychosocial risks and the problems associated with the Burnout Syndrome that transcends in the social, family and work context; within the methodology, three instruments were used: the Questionnaire for the assessment of exposure to Psychosocial Risk Factors Q10-FRP, the semi-structured interview of the PSICOVS2012 Protocol and the Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire. The results of the Q10-FRP showed at the intervention level 1 that 14.5% of the PSAs are at a very high risk and 27% are at a high risk in psychosocial risk factors; while in the semi-structured interview regarding to external and/or work events, 15% of the sample affected both criteria and only in 10% of Penitentiary Security Agents was considered external causes of affectation. In respect to the MBI instrument, it was determined that 10% of the ASPs present Burnout Syndrome and 35% are at risk of developing it. It was concluded that the study provides a significant contribution for future analyzes inside and outside the country in the penitentiary context, as there is little information regarding to this area.

**Keywords:** Psychosocial Risk Factors; Q10-FRP; Burnout Syndrome; MBI; Prison Security Agent (ASP); Deprivation of Liberty Center (CPL); person deprived of liberty (PPL).

## 1. Introducción

En los últimos años Ecuador ha atravesado una crisis carcelaria, que ha sido evidente en varios Centros de Privación de Libertad (CPL) con acontecimientos como riñas, amotinamiento, matanzas, conflictos o rivalidades entre pandillas, entre otros que han alterado la buena convivencia dentro de estos centros.

La Organización Mundial de la Salud considera que el trabajador penitenciario 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).

El Burnout se considera un síndrome psicológico, manifestándose como una respuesta a estresores interpersonales en el trabajo. Según Maslach “las tres dimensiones fundamentales de esta respuesta son un agotamiento excesivo, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros” (2009, p.37). El síndrome de burnout sucede cuando el trabajador se siente sobrepasado por su trabajo, percibiéndose a sí mismo como imposibilitado ante las dificultades del entorno laboral y social; sintiéndose desgastados y agotados por la presión constante de su trabajo.

En la actualidad los factores de riesgos psicosociales son 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); por todas estas circunstancias es menester contar con un estudio metodológico que permita identificar la presencia del Síndrome de Burnout y su influencia en el bienestar laboral de los Agentes de Seguridad Penitenciaria (ASP), así posterior a esta investigación se podrá remitir al Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de Libertad y a Adolescentes Infractores (SNAI), institución a cargo del manejo del Sistema de Rehabilitación Social para que considere esta información en el desarrollo de planes de prevención de factores de riesgo psicosocial y medidas correctivas necesarias que permitan mejorar las condiciones laborales y el bienestar laboral de los ASP.

En un estudio descriptivo de España, realizado por Topa Cantisano y Morales Domínguez se considera importante el estudio del Burnout en funcionarios penitenciarios afirmando:

“...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.” (2005)

A través de este estudio se podrán proponer medidas de control encaminadas a la prevención de los riesgos psicosociales y el Síndrome de Burnout en los Agentes de Seguridad Penitenciaria, ya que el descuido de estos factores desataría consecuencias múltiples, afectando no solo a los ASP sino también al SNAI en el desempeño de las actividades en los CPL. Algunas de las manifestaciones físicas que se presentan en los ASP son el cansancio, pérdida de apetito, problemas osteomusculares, cardiopulmonares, alteraciones inmunológicas o problemas dermatológicos, digestivos, del sistema nervioso como insomnio, sensación de vértigo, sexuales y en el caso de mujeres alteraciones hormonales con del ciclo menstrual. También manifestaciones emocionales como agotamiento, sentimiento de fracaso y vacío, cambio de humor, baja tolerancia, frustración, nerviosismo o inquietud, dificultad de concentración, frecuentes olvidos, falta de atención y mala memoria, tristezas con tendencias a depresión, falta de compromiso laboral, baja autoestima. Todo esto desencadenando problemas sociales, familiares y de pareja. Presentándose en el SNAI conflictos entre los ASP y por ende novedades en los CPL, siendo evidente en la ineficacia de las actividades diarias, disminución de la calidad laboral, lo que podría desencadenar conflictos laborales, accidentes de trabajo o enfermedades ocupacionales.

En el estudio descriptivo comprensivo de Colombia, “Factores sociales de riesgo presentes en el personal de guardia del INPEC que laboran en el establecimiento penitenciario de alta y mediana seguridad de Itagüí”, realizado por Osorio Diana y Urrego Johana identificaron varias problemáticas sociales propias del trabajo dentro de las cárceles como:

“...extensa jornada laboral que va dentro de las 08 horas, hasta las 24 horas y más, sobre todo cuando se presentan desordenes internos con la población detenida, situación que no es compensada con posteriores horas de descanso ni con factor salarial y esta razón ha conllevado a que el funcionario penitenciario carezca de una vida y un ambiente integral diferente al que está sometido una persona que labore para otra institución. Aunado a ello es necesario hacer referencia a una de las situaciones más difíciles para el funcionario que labora en las cárceles colombianas y es el sometimiento a individuos de alto perfil delictivo, como además la desproporcionalidad de número de guardias al número de internos, es decir el grado de hacinamiento de las cárceles, que en muchas ocasiones amenazan sus vidas, compran conciencias y colocan en riesgo la seguridad del dragoneante.” (2013)

El 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 de 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. Además de la relación conflictiva con autoridades o superiores jerárquicos que da como resultado un mal clima laboral, falta de apoyo social, percepción de una inadecuada compensación salarial, falta de apoyo en el desarrollo profesional y personal, carencia de mecanismos de motivación o salario emocional. Asimismo, jornadas laborales extensas y con turnos nocturno, desgastantes que se relacionan directamente con el desarrollo del Síndrome de Burnout y la presencia de factores psicosociales relacionados en el personal.

En el estudio “Prevalencia del Síndrome de Burnout en los Agentes de Seguridad Penitenciaria del Centro de Privación Provisional de Libertad Masculino Pichincha N°1 2020 – 2021”, lograron identificar que:

“... el 10% de los participantes padecían Síndrome de Burnout, un 18,3% se encontraban en riesgo de desarrollarlo y que el 71,7 % no presentaban riesgo; indicando que los Agentes de Seguridad Penitenciaria que calificaron la presencia de Burnout y en riesgo de desarrollarlo, presentaban sintomatología tensional y malestar al cual podía traer dificultades para cumplir sus actividades laborales adecuadamente” (Moreta, 2021).

Así mismo la investigación de Síndrome de Agotamiento Profesional y Trabajadores Penitenciarios Peruanos “Una Mirada Cualitativa a los Factores Institucionales y Sociales” enfatiza cómo la percepción de los internos, desde los trabajadores penitenciarios, podría estar impactando en la prevalencia del Síndrome de Agotamiento Profesional y los objetivos institucionales (Bracco, 2019).

El objetivo de la investigación 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. Es pertinente conocer la realidad del contexto social con la problemática existente en el ámbito de seguridad penitenciaria, para así poder intervenir y prevenir que el Síndrome de Burnout afecte el desempeño de las labores y el bienestar laboral de los ASP.

## 2. Materiales and Métodos

### Área de estudio (Población y muestra)

El estudio se realizó con una muestra de 20 Agentes de Seguridad Penitenciaria (ASP), del Centro de Privación Provisional de Libertad Mujeres Quito - Ecuador, quienes están distribuidos en 03 grupos de guardia conformados por 06 ASP cada uno, cumpliendo jornadas de trabajo de 24 horas con 48 horas de descanso los ASP de fila, más los superiores jerárquicos desempeñándose con un horario de 05 días laborables con 02 francos. Los criterios de inclusión a cumplirse fueron al momento de la investigación encontrarse en funciones desempeñándose como ASP en el CPL Mujeres Quito, aceptar el consentimiento de participación para el estudio y contar con un tipo de contratación; en cambio los criterios de exclusión fueron recibir cambio de CPL a la fecha de aplicación de las encuestas, formar parte del personal administrativo, de salud o policial. La intervención del estudio en cuanto a la aplicación fue de riesgo nulo, la información recolectada fue anónima y manejada confidencialmente por la investigadora.

### Instrumento y procedimiento

El presente estudio es descriptivo de corte transversal, en los Agentes de Seguridad Penitenciaria del Centro de Privación de Libertad Mujeres Quito, se llevó a cabo el mes de julio del 2022. Los instrumentos que se utilizaron para el levantamiento de la información y la identificación de objetivos a través de su aplicación fueron los cuestionarios Q10FRP, entrevista semiestructura del Protocolo PSICOVS2012 y Maslach Burnout Inventory (MBI).

El cuestionario Q10-FRP es un instrumento de cribado rápido que considera en sus primeros 10 ítems, de criterios de valoración nivel de intervención 1, la 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 y valoraciones generales. Estos 10 ítems permiten obtener un resultado entre 0 y 40 puntos. Considerando como “criterio de punto de corte, las puntuaciones de la suma obtenida de las 10 preguntas  $\geq$  a 12 puntos” (Soriano, 2012); considerando también positivo, los resultados que señalen preguntas con puntuación de 3 o 4 puntos. En una segunda parte valora en dos bloques los criterios de la entrevista semiestructurada para Acontecimientos generales y en el trabajo. Siendo el Bloque I de acontecimientos externos y el Bloque II de acontecimientos laborales, con 7 y 4 preguntas respectivamente. En estos dos bloques debemos:

“... obtener la media de intensidad de todas las preguntas que se ha contestado 1=Sí (A), sumamos el número de respuestas SI=1 (B) y así obtenemos la media de Intensidad = A/B. Más si se presencia 1 o más acontecimientos en el bloque I con una media de intensidad  $\geq$  7 puntos consideraremos la existencia de causas externas de afectación. Al igual que en el bloque II donde en cambio se considerará la existencia de causas laborales de afectación. Si se cumplen los criterios del bloque I y II, se deberá valorar el peso etiológico de cada acontecimiento a los efectos de derivación o de determinación de la contingencia.” (Soriano, 2012)



La entrevista semiestructura sobre acontecimientos del Protocolo PSICOVS2012 se divide en Bloque I de acontecimientos generales traumáticos o emociones del pasado o actuales, y en Bloque II acerca de acontecimientos relacionados con el trabajo impactantes. Para su puntuación se asigna el valor de 1 a las respuestas Sí y de 0 al No; para los dos bloques se observa si se presentan 1 o más momentos, se procede a sumar la intensidad de estos y se divide por el número de respuestas afirmativas de cada bloque. Siendo positivo si valor de la media es igual a 7 puntos; considerando afectaciones de causas externas, orientando una derivación por contingencia no profesional si es positivo el Bloque I, y causas laborales de afectación si es positivo el Bloque II. (Soriano, 2012, p. 122)

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento que evalúa el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal; es una herramienta confiable que ha sido validado y aplicado a diversos estudios a nivel mundial, siendo útil para la valoración de trabajadores penitenciarios que con una serie de enunciados permite analizar la relación del sujeto y su interacción con el trabajo. La encuesta del MBI recoge información sociodemográfica y laboral, además consta de 19 preguntas con 7 opciones de respuestas, estas opciones relacionan la frecuencia con que experimenta el trabajador sensaciones en el trabajo con puntuaciones de 0 a 6. El agotamiento emocional (AE) refleja el cansancio emocional del agente penitenciario y se lo valora con 8 preguntas, la despersonalización (D) determina una refutación impersonal e indiferente hacia el grupo social es valorada en 05 ítems y la realización personal (RP) identifica sensaciones de auto eficiencia y realización personal laboral y está compuesta de 6 alternativas. Los ASP que puntúan alta en AE, D y baja en RP son los que presentan Síndrome de Burnout. (Maslach, 2009)

#### **Análisis estadísticos (de datos)**

La recolección de datos fue a través de Google Forms previa aceptación del consentimiento informado, cuyo enlace se difundió vía WhatsApp a todos los ASP participantes. La identificación y prevalencia de los factores psicosociales y del Síndrome de burnout en los Agentes de Seguridad Penitenciaria fue medida con el Cuestionario 10Q-FRP y el Maslach Burnout Inventory (MBI), respectivamente. La entrevista semiestructura del Protocolo PSICOVS2012 se utilizó para identificar los acontecimientos. Los datos fueron procesados utilizando Microsoft Excel.

### **3. Resultados**

Las características sociodemográficas de los participantes se muestran en la Tabla N°1, englobando las características de los 20 Agentes de Seguridad Penitenciaria (100%) en cuanto a sexo, edad, estado civil, tiempo de servicio y tipo de contrato o nombramiento. Señalando un 75% de los participantes como mujeres (15) y un 25% de hombres (5), siendo la moda de la edad de 31 a 40 años con un 80% (16). Se evidencia que 10 ASP (50%) son solteros y 6 ASP (30%) son casados. Además, se observa en cuanto a tiempo de servicio que el 60% (12) labora más de 10 años, el 35% (7) de 8 a 10 años y tan solo el 5% (1) de 3 a 5 años. Finalmente, en cuanto al tiempo de servicio a un 75% (15) contar con nombramiento definitivo, un 15% (3) con nombramiento provisional y un 10% (2) con contrato ocasional.

**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

En cuanto a los resultados del MBI como consta en la Tabla N°2 se determinó 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)

<b>Género</b>	<b>Normal</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Síndrome Burnout</b>
Mujeres	7	6	2
Hombres	4	1	0

Fuente: Datos de la investigación

En la Tabla N°3 se presentan los resultados de prevalencia del Síndrome de Burnout en cuanto a las 3 dimensiones, identificando una prevalencia alta del 10% en la dimensión AE y un 55% en la dimensión D; sin embargo, el 95% puntuaron bajo en RP, 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.

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

<b>Nivel</b>	<b>AE</b>	<b>D</b>	<b>RP</b>
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

La prevalencia del Síndrome de Burnout (Tabla N°4) fue mayor en mujeres (10 %) en comparación con los hombres ASP, al igual que en correr el riesgo de Burnout siendo las mujeres (30 %) más elevado que los hombres (5%). Con relación a la edad, dentro de las variables sociodemográficas, se encontró asociación estadísticamente

significativa entre el Síndrome de burnout y los Agentes de Seguridad Penitenciaria de 31 a 40 años (10%), así como en correr riesgo de padecer Burnout (20%). Además, se observa una relación mayor entre el riesgo a desarrollar Burnout con los ASP solteros (20%) que con los casados (5%); presentando ambos estados civiles presencia de Síndrome de burnout (5%). Con respecto a las variables laborales se evidencia la presencia de Burnout en los ASP con más de 10 años (10%) de tiempo de servicio. Por último, se evidenció que los ASP con nombramiento definitivo (30%) corrían el riesgo de padecer Síndrome de Burnout.

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

<b>Indicador</b>	<b>Normal</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Síndrome Burnout</b>
	% (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

La Tabla N°5 muestra los resultados del Cuestionario 10Q-FRP, específicamente el Nivel de intervención 1 donde se observa un 14,5% en riesgo muy elevado, un 27% de riesgo elevado y un 34,5 % con posibilidad de mejora. Además, es evidente que P2 de Aprovechamiento de capacidades muestra un mayor valor con 6 (30%) en riesgo muy elevado, seguido por P5 acerca de mantenerse informados en 4 (20%), P8 Posibilidades de promoción en 4 (20%) y P9 Cumplimiento de deseos e intereses en 4 (20%). En cuanto a riesgo elevado es significativo en 10 ASP (50%), y en 9 (45%) la preocupación de posibilidades de promoción como señala la pregunta 5 del cuestionario.

**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

En la Entrevista semi estructurada sobre acontecimientos (Tabla N°6), Nivel de intervención 1.4, los resultados del Bloque I de acontecimientos generales y del Bloque II de acontecimientos en el trabajo dieron como resultado que 3 (15%) ASP presentan afectación en ambos criterios, 2 (10%) Agentes de Seguridad Penitenciaria se deben considerar causas externas de afectación y 15 (75%) se encuentran sin afectación.

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

Género	Sin afectación	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

Para finalizar es menester mencionar que los Agentes de Seguridad Penitenciaria, al solicitar señalen algún otro acontecimiento sufrido en su vida general (Bloque I) o en el trabajo (Bloque II); varios 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.

#### 4. Discusión

Mediante la investigación se logró identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout (10%) en los Agentes de Seguridad Penitenciaria e 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. Además, se pudo conocer de cerca la realidad de la problemática existente en el sistema de seguridad penitenciaria, lo cual permitirá a próximos estudios intervenir a tiempo el Síndrome de Burnout, previniendo tenga influencia en el desempeño de las labores de los ASP.

En anteriores investigaciones realizadas en Europa (Harazinova, 2014, prevalencia de Burnout de 10.42 %; Cardenal & Alonso, 2005), Israel (Keinan & Malach-Pines, 2007, prevalencia Burnout 11 %) o Canadá (Gould, Watson, Price & Valliant, 2013) y Ecuador (Moreta, 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), se pudo evidenciar como el ambiente laboral en el sistema penitenciario afecta las emociones de los Agentes de Seguridad Penitenciaria. Según los criterios de clasificación para el MBI, en la investigación se evidenció que en 10% de los Agentes de Seguridad

Penitenciaria (mujeres) padecen Síndrome de Burnout, un 35% corren riesgo de desarrollarlo y el 55% no presentan riesgo; esto muestra que el personal penitenciario del CPL mujeres Quito que dio positivo para Burnout o en riesgo de desarrollarlo, presentan síntomas como tensión y malestar, cuyas consecuencias dificultan cumplir las actividades laborales de forma adecuada. La investigación española que se realizó el año 2006 con una muestra de 133 funcionarios de seguridad penitenciaria determinó que un 43,6% sufría de agotamiento severo. Así mismo según la clasificación del Maslach de Burnout, los trabajadores experimentan elevados niveles de agotamiento laboral en cada subdimensión presentando el 15% en Agotamiento Emocional, el 18,3% en Despersonalización y un 48,3% en Realización Personal; siendo estos resultados muy similares a los estudios realizados en poblaciones similares. Un estudio en China en el 2011 con una muestra de 1769 agentes de seguridad penitenciaria en 4 prisiones mostró una prevalencia del 10,6% en Agotamiento Laboral.

Los resultados del presente estudio muestran que, con relación a 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. Además, se evidencia que el 35% de los agentes penitenciarios corren riesgo de padecer Burnout, lo cual debe ser tomado en cuenta para trabajar en medidas preventivas y de control para evitar el desarrollo y afectación de este grupo de trabajadores. En cuanto a la subdimensión de Agotamiento Emocional tan solo el 10% de agentes penitenciarios mostró un puntaje alto a diferencia de la subdimensión de Despersonalización donde el 55% fue alta; todo esto es directamente proporcional con el 95% de nivel bajo en la subdimensión realización personal. Tal como la herramienta de Maslach Burnout Inventory (MBI) señala que un caso es positivo para Burnout siempre que en las subdimensiones AE y D se obtenga un puntaje alto y en la subdimensión RP una puntuación baja.

Con respecto identificación de factores psicosociales al aplicar el cuestionario Q10-FRP, este instrumento en su Nivel de intervención 1 a través del Cuestionario de valoración de exposición a Factores de Riesgo Psicosocial muestra que un 14,5% de agentes de seguridad penitenciaria se encuentran con riesgo muy elevado, el 27% con riesgo elevado, un 34,5% de ASP presenta un nivel mejorable de exposición a factores de riesgo psicosocial y tan solo el 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 de los agentes de seguridad penitenciaria 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. Relacionadas a las condiciones propias del trabajo van las condiciones generales de cada agente penitenciario, es decir problemas sociales, de familia o personales. Tomando todos estos aspectos en la Entrevista semiestructurada sobre acontecimientos donde el bloque I, se refiere a acontecimientos sufridos en la vida general, y en el bloque II, acontecimientos sufridos en el trabajo.

El Bloque I de acontecimientos en general mostró que 5 (25%) Agentes de Seguridad Penitenciaria tienen afectación de criterio externo; mientras que el Bloque II de acontecimientos en el trabajo dio una afectación negativa en el criterio laboral con 0 (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 desarrollarlo; 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, del cual existe poca información. Por último, es significativa la presencia (10%) y riesgo de sufrir Burnout (30%) en las mujeres ASP, quienes presentan mayor prevalencia de Burnout en comparación a los hombres agentes quienes no presentan Burnout y tan solo indican un 5% de correr riesgo de desarrollar Burnout, lo cual tiene relación directa con la doble presencia de las mujeres como ASP y sus obligaciones externas.

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.

### Referencias citadas

1. Asamblea Nacional. (2017). Código orgánico de entidades de seguridad ciudadana y orden público. Registro Oficial.
2. Asamblea Nacional. (2017). Código orgánico de las entidades de seguridad ciudadana y de orden público (COESCOP). Registro Oficial.
3. Bracco, L., Valdez, R., Wakeham, A., & Velázquez, T. (2019). Síndrome de agotamiento profesional y trabajadores penitenciarios peruanos. Una mirada cualitativa a los factores institucionales y sociales (1.a ed., Vol. 28). Revista colombiana de psicología.
4. Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional la dinámica del éxito de la organización (2.a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
5. Daft, R. (2011). Teoría y diseño organizacional (10.a ed.). Cengage Learning Editores.
6. Gaethe, C. (2020). Percepción social de las condiciones laborales del teletrabajo ante la covid-19: El caso de mujeres trabajadoras con doble presencia en la ciudad de Quito-Ecuador.
7. Gil, M., Peiro, J. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) según el MBI-HSS en España. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.
8. Gómez, L., & Rodríguez, A. (2011). Identificación de factores psicosociales de riesgo en funcionarios de una institución penitenciaria de Bucaramanga. Universidad Pontificia Bolivariana.
9. Harizanova, S., Stoyanova, R., & Mateva, N. (2018). Do Personality Characteristics Constitute the Profile of Burnout-Prone Correctional Officers Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences.
10. Hernández, L., Fernández, B., & Ramos, F. (2006). El síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario International Journal of Clinical and Health Psychology (3.a ed., Vol. 2). Asociación Española de Psicología Conductual.
11. Hernández, M., Fernández, C., & Ramos, R. (2006). Burnout en funcionarios penitenciarios de una institución penitenciaria. Revista internacional de psicología clínica y de la salud.
12. Hu, S., Wang, J., Liu, L., & Wu, H. (2015) La asociación entre las características relacionadas con el trabajo y el agotamiento laboral entre los funcionarios penitenciarios chinos: una encuesta transversal. Salud Pública.
13. Izquierdo, A. (2007). Psicología del desarrollo de la edad adulta: teorías y contextos (2.a ed.). Universidad Complutense de Madrid.
14. Jiménez, A. (2008). Criminológicos y penitenciarios (12.a ed.). Editorial Atenas Limitada.
15. Jiménez, G. (2012). Teorías del desarrollo (1.a ed., Vol. 3). Red Tercer Milenio.
16. Langlois, D., & Mahecha, P. (2000). Informe misión internacional de observación las cárceles en Ecuador. Federación Internacional de los Derechos Humanos.
17. Maslach, C. Comprendiendo el Burnout. Ciencia & Trabajo, (2009), 11(32) 37-43.
18. Maxwell, J. (1998). Las 21 leyes irrefutables del liderazgo. Maxwell Motivation Inc.
19. Mondy, R. (2010). Administración de recursos humanos (11.a ed.). Pearson Education.
20. Moreta, B. (2021). Prevalencia del síndrome de burnout en los agentes de seguridad penitenciaria del centro de detención provisional de libertad masculino Pichincha No 1 2020 – 2021. Universidad Internacional SEK.
21. Núñez, J. (2006). La crisis del sistema penitenciario en Ecuador. Flacso Ecuador.
22. OIT. (2017). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. Organización Internacional del Trabajo. <https://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>.
23. Osorio, D., & Urrego, J. (2013). Factores sociales de riesgo presentes en el personal de guardia del INPEC que laboran en establecimiento penitenciario de alta y mediana seguridad de Itagüi. Uniminuto.
24. Robbins, S. (2013). Comportamiento organizacional (15.a ed.). Pearson.
25. Ruiz, J. (1999). Estrés en prisión y factores psicosociales (08 ed.). Revista colombiana de psicología.
26. Ruiz, J., Cantú, G., & Ávila, D. (2015). Revisión de modelos para el análisis de dilemas éticos. Elsevier Hospital Infantil de México.
27. Salazar, F. (2021). El dolor penitenciario Análisis de un caso. Universidad Andina Simón Bolívar.
28. Salud laboral ISTAS. (2018). Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. <https://istas.net/salud-laboral?idpagina=1233>.
29. Soriano, G., Guillén, P., & Carbonell, E. (2012). Guía de recomendaciones para la vigilancia específica de la salud de trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial Protocolo PSICOVS2012. OSALAN Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales.
30. Tapias, A., Salas, I., & Solórzano, C. (2007). Descripción de las estadísticas de problemáticas psicosociales en guardianes penitenciarios de Colombia (1.a ed., Vol. 14). Fundación Universitaria Konrad Lorenz.
31. Tapias, A., Salas, I., Solorzano, C., & Acosta, D. (2010). Problemáticas psicosociales en guardianes penitenciarios Riesgos y prevención. USTA Universidad Santo Tomás.
32. Torres, K., & Lamenta, P. (2015). La gestión del conocimiento y los sistemas de información en las organizaciones (Vol. 11). Fundación Miguel Unamuno y Jugo.
33. Valdez, H. (2019). Detección y tratamiento del Síndrome de Burnout en el sistema penitenciario de Jalisco (1.a ed., Vol. 1). Medigraphic.
34. Vergara, J. (2015). Los sistemas de medición del desempeño estratégico frente a la competitividad y sustentabilidad (Vol. 2). Saber, ciencia y libertad.