UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA

Facultad de Psicología y Relaciones Humanas

"Resiliencia y Desempeño Laboral en Celadores del Servicio Penitenciario Federal, de las Unidades Residenciales I y II del Complejo Penitenciario Federal II, Marcos Paz, Buenos Aires."

Estudiante: Rosario Belén, Martínez Monteagudo

Título por obtener: Licenciatura en Psicología

Carrera: Psicología

Fecha de Entrega: 06/02/2023

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general conocer la relación entre la resiliencia y el desempeño laboral en celadores de las Unidades Residenciales I y II, del Complejo Penitenciario Federal II (C.P.F. II), de la localidad de Marcos Paz, Bs.As.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional. Se trabajó con una muestra de 42 celadores de sexo masculino, comprendidos entre las edades de 23 y 49 años.

Para la recolección de datos se administró un cuestionario sociodemográfico confeccionado ad-hoc en el que se relevaron variables tales como la edad, el nivel de instrucción formal alcanzado, la antigüedad en la función, la jerarquía, etc. Como instrumentos se emplearon la Escala de Resiliencia (Wagnild & Young, 1993; adaptación argentina: Rodríguez et al., 2009) y la Escala de Desempeño Laboral Individual (Koopmans et al., 2013; adaptación argentina; Gabini & Salessi, 2016).

Los resultados obtenidos permitieron constatar que si bien no existe un vínculo significativo entre la Resiliencia y el Desempeño Laboral, sí se pudo hallar una asociación estadísticamente comprobable en uno de sus componentes, presentando un mejor Desempeño en la Tarea quienes poseen una mayor Capacidad de Autoeficacia. Asimismo se encontró que en la medida que aumenta la edad del sujeto, disminuye su Capacidad de Propósito y Sentido de Vida.

Palabras clave: Resiliencia - Desempeño laboral – Celadores - Servicio Penitenciario Federal.

ABSTRACT

The present investigation has as a general objective to know the relationship between resilience and job performance in guards of Residential Units I and II, of the Federal Penitentiary Complex II (C.P.F. II), of the town of Marcos Paz, Bs.As.

The research was of a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional design and correlational scope. It worked with a sample of 42 male guards, between the ages of 23 and 49 years.

For data collection, an ad-hoc sociodemographic questionnaire was administered, in which variables such as age, level of formal education attained, seniority in the function, hierarchy, etc., were collected. The Resilience Scale (Wagnild & Young, 1993; Argentine adaptation: Rodríguez et al., 2009) and the Individual Work Performance Scale (Koopmans et al., 2013; Argentine adaptation; Gabini & Salessi, 2016) were used.

The results obtained allowed to verify that although there is no significant link between Resilience and Work Performance, but a statistically verifiable association could be found in one of its components, presenting a better Task Performance who have a greater Self-efficacy Capacity. Likewise, it was found that as the age of the subject increases, their Capacity for Purpose and Sense of Life decreases.

Keywords: Resilience - Job performance – Wardens - Federal Penitentiary Service

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN....2

ABSTRACT....3

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA....10

1.1 Introducción....10

1.2 Antecedentes....13

1.2.1 Resiliencia y Desempeño Laboral en Fuerzas de Seguridad y Fuerzas Armadas....13

1.2.2 Resiliencia en Fuerzas de Seguridad y Fuerzas Armadas....14

1.2.3 Aplicación de Programas de Resiliencia....17

1.2.4 Desempeño Laboral en Fuerzas de Seguridad y Fuerzas Armadas....18

1.2.5 Desempeño Laboral y Variables Sociodemográficos implicados....22

2. MARCO TÉORICO....32

2.1 Resiliencia Individual....32

2.1.1 Factores Protectores y de Riesgo en la Resiliencia....34

2.2 Resiliencia Organizacional....34

2.3 Desempeño Laboral....37

2.3.1 Elementos del Desempeño Laboral....39

2.3.2 Factores de Riesgo y Estresores Laboral....41

2.4 Servicio Penitenciario Federal....44

2.4.1 Complejo Penitenciario Federal II....46

2.4.2 El trabajo del Celador en las Unidades Residenciales I y II....48

3. METODOLOGÍA....55

3.1 Diseño 55

3.2 Participantes 55

3.2.1 Criterios de inclusión: 55

3.2.2 Criterios de exclusión: 55

3.3 Instrumentos 56

3.3.1 Cuestionario Sociodemográfico Ad Hoc 56

3.3.2 Escala de Resiliencia (Wadnild & Young, 1993; adaptación argentina: Rodríguez et al., 2009). 56

3.3.3 Inventario de Desempeño Laboral de Koopmans et al. (2013; adaptación argentina: Gabini & Salessi, 2016). 57

3.4 Procedimiento 58

4. RESULTADOS 59

4.1 Caracterización de la muestra 59

4.2 Descripción de las variables 65

4.2.1 Descripción de los niveles de Resiliencia en los Celadores de las Unidades Residenciales I y II. 65

4.2.2 Descripción de los niveles de Desempeño Laboral en los Celadores de las Unidades Residenciales I y II. 65

4.3 Cruce de Variables 66

4.3.1 Análisis de la correlación entre las variables 66

4.3.1.1 Análisis de la correlación entre las variables Resiliencia y Rendimiento Laboral 66

4.3.1.2 Análisis de la correlación entre las dimensiones de las variables Resiliencia y Rendimiento Laboral 66

4.3.2 Análisis de las variables sociodemográficas 67

4.3.2.1 Análisis de Resiliencia y Rendimiento Laboral (con sus respectivas dimensiones) según la variable sociodemográfica Unidad Residencial 67

4.3.2.2 Análisis de Resiliencia y Rendimiento Laboral (con sus respectivas dimensiones) según la variable sociodemográfica Edad 68

4.3.2.3 Análisis de Resiliencia y Rendimiento Laboral (con sus respectivas dimensiones) según la variable sociodemográfica Nivel de Estudio Alcanzado 68

4.3.2.4 Análisis de Resiliencia y Rendimiento Laboral (con sus respectivas dimensiones) según la variable sociodemográfica Grado-Jerarquía 69

4.3.2.5 Análisis de Resiliencia y Rendimiento Laboral (con sus respectivas dimensiones) según la variable sociodemográfica Turno Laboral 70

4.3.2.6 Análisis de Resiliencia y Rendimiento Laboral (con sus respectivas dimensiones) según la variable sociodemográfica Apoyo Familiar 71

4.3.2.7 Análisis de Resiliencia y Rendimiento Laboral (con sus respectivas dimensiones) según la variable sociodemográfica Trabajo en Equipo 71

4.3.2.8 Análisis de Resiliencia y Rendimiento Laboral (con sus respectivas dimensiones) según la variable sociodemográfica Antigüedad Laboral 71

4.3.2.9 Análisis de Resiliencia y Rendimiento Laboral (con sus respectivas dimensiones) según la variable sociodemográfica Violencia Percibida 72

4.3.2.10 Análisis de Resiliencia y Rendimiento Laboral (con sus respectivas dimensiones) según la variable sociodemográfica Participación en Talleres Psicoterapéuticos 73

5. CONCLUSIÓN Y DISCUSIÓN 74

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....80

7. ANEXOS 103

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico I. Distribución de la variable Unidad Residencial I y II 59

Gráfico II. Distribución de la variable edad. 59

Gráfico III. Distribución de la variable Nivel de Estudio Alcanzado 60

Gráfico IV. Distribución de la variable Grado/Jerarquía. 60

Gráfico V. Distribución de la variable Años de Antigüedad en el Complejo. 61

Gráfico VI. Distribución de la variable Años de Antigüedad en la Función 61

Gráfico VII. Distribución de la variable Turno Laboral. 62

Gráfico VIII. Distribución de la variable Víctimas de Violencia de Internos. 62

Gráfico IX. Distribución de la variable Tipo de Violencia Recibida. 63

Gráfico X. Distribución de la variable Participación en Talleres de Abordaje Psicoterapéutico 63

Gráfico XI. Distribución de la variable Importancia del Trabajo en Equipo. 64

Gráfico XII. Distribución de la variable Apoyo Familiar. 64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla I: Análisis de los niveles de Resiliencia en los sujetos de la muestra. 65

Tabla II: Análisis del Grado de Desempeño Laboral en los sujetos de la muestra. 65

Tabla III: Correlación entre Resiliencia y Rendimiento Laboral 66

Tabla IV: Correlación entre las dimensiones de Resiliencia y Rendimiento Laboral 66

Tabla V: Comparación entre Resiliencia y Rendimiento Laboral (y sus dimensiones) según Unidad Residencial 67

Tabla VI: Relación entre Resiliencia y Rendimiento Laboral (y sus dimensiones) según Edad 68

Tabla VII: Relación entre Resiliencia y Rendimiento Laboral (y sus dimensiones) según Nivel de Estudio Alcanzado 68

Tabla VIII: Relación entre Resiliencia y Rendimiento Laboral (y sus dimensiones) según Grado-Jerarquía laboral 69

Tabla IX: Comparación entre Resiliencia y Rendimiento Laboral (y sus dimensiones) según Turno Laboral 70

Tabla X: Relación entre Resiliencia y Rendimiento Laboral (y sus dimensiones) según Antigüedad Laboral 71

Tabla XI: Comparación entre Resiliencia y Rendimiento Laboral (y sus dimensiones) según Violencia Percibida 72

Tabla XII: Comparación entre Resiliencia y Rendimiento Laboral (y sus dimensiones) según Participación en Talleres Psicoterapéuticos 73

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Introducción

Los agentes penitenciarios, que desempeñan funciones como celadores en las Unidades Residenciales I y II del Complejo Penitenciario Federal II, lo realizan dentro una cárcel de máxima seguridad, es decir en contexto de encierro. Una cárcel en donde se encuentran alojados sujetos según la tipología del delito cometido y los riesgos que representan, con los cuales los celadores deben interactuar permanentemente. Dichos sujetos no han internalizado las leyes y normas de convivencia en sociedad, sino que las han trasgredido, adoptando en reiteradas oportunidades conductas desadaptativas, disruptivas y/o violentas, generando una dinámica laboral hostil, peligrosa y bajo un continuo estado de estrés para los celadores.

Los riesgos psicosociales que atañen a su trabajo, sumado a la evidencia hallada, advierten de la vulnerabilidad de aquellos trabajadores (celadores) que se encuentran expuestos a niveles de estrés prolongado, generando así las condiciones ineludibles para la aparición del Síndrome de Burnout (Maslach et al., 2001; Schaufeli & Bakker, 2004), obteniendo como consecuencia una disminución del desempeño laboral, mayores probabilidades de accidentes, abandono, falta de compromiso, entre otras (Salanova, et al., 2003). En concordancia con lo anterior, Menezes de Lucena (2000) manifiesta que este tipo de trabajo experimentado de forma constante, puede influir de manera negativa, tanto en la salud como en el bienestar de los sujetos, produciendo consecuencias adversas en su desempeño laboral.

Sin embargo, a pesar de los factores de riesgo presentes en el ámbito laboral en el que los celadores desempeñan sus tareas, éstos deben de continuar con el cumplimiento de sus funciones y responder de la manera más adaptativa posible para conservar su puesto de trabajo.

Es por ello que, a partir de la recolección de antecedentes y resultados de diversas investigaciones realizadas, se puede arribar a la hipótesis de que para lograr sostener su puesto de trabajo, y continuar desarrollando sus tareas laborales de la manera más adaptativa posible, la capacidad resiliente como rasgo psicológico cumple un papel fundamental en el desempeño laboral de los trabajadores.

La variable Resiliencia, como constructo psicológico, es definida en la literatura existente como la capacidad de los seres humanos de superar las adversidades de la vida y salir fortalecidos de ellas (Cyrulnik, 2001). Por su parte, el Desempeño Laboral, Chiavenato (2001) lo define como el cumplimiento de los objetivos establecidos en relación a la tarea que el trabajador desempeña. Otros autores como Milkovich y Boudrem (1994) se enfocan en las características individuales de los sujetos, considerando que las mismas conllevan una relación de manera directa con su desempeño laboral.

La evidencia científica recolectada a partir de evaluaciones periódicas por parte de los supervisores o registros de autoinforme, ha demostrado una relación significativamente positiva entre las variables Resiliencia y Desempeño Laboral, no sólo a nivel individual (Luthans et al., 2007; Luthans et al., 2005) sino también a nivel grupal (Meneghel et al., 2013). Por tal motivo, y en consonancia con los planteos de Gutiérrez Borja (2020) y De la Fuente et al. (2013), es esperable que aquellos agentes que desempeñen funciones como celadores y posean una elevada capacidad resiliente, muestren como resultado una mayor capacidad de sobreponerse a las dificultades que acontezcan, y la posibilidad de responder de manera más adaptativa ante el conflicto, logrando continuar con sus tareas y con el cumplimiento de los objetivos propios de su función, mientras que aquellos que resulten menos resilientes, es factible que evidencien una mayor predisposición a presentar emociones negativas, baja capacidad resolutoria, posibles afecciones psicofísicas y una merma en el desempeño laboral.

Es por esto, que si tomamos en cuenta las particularidades sociales en un contexto que resulta de riesgo, tal como podría ser la cárcel, la investigación sobre la Resiliencia es de real importancia en el cuidado de la salud mental de los trabajadores, para procurar que los mismos puedan desempeñarse de manera más positiva en el ámbito laboral y prevenir de tal modo las dificultades que puedan surgir a nivel del grupo social (Moreira et al., 2017).

Así también, Osca, et al. (2003) manifiestan la importancia de desarrollar propuestas de intervención con el objetivo de reducir los estresores que pueden surgir en el contexto laboral, pero destacando que para que esto ocurra, se requiere de la intervención de manera positiva de las organizaciones, brindando herramientas y recursos a sus trabajadores para el afrontamiento de eventos negativos (Reig-Botella, 2010).

Sin embargo, pese a todas las investigaciones mencionadas y la evidencia hallada sobre los riesgos psicosociales que atañe la realización de este tipo de trabajos, los riesgos y consecuencias que generan y el impacto directo en el desempeño laboral, hasta el momento no se evidencia en el Servicio Penitenciario Federal, antecedentes de la existencia de Talleres grupales de psicoeducación que tengan como principal objetivo el desarrollo y fortalecimiento de la capacidad resiliente de los celadores, como recurso para la obtención de mejores niveles de desempeño laboral y el cuidado de la salud mental de los mismos.

Por tanto, se considera relevante conocer de qué manera influye la Resiliencia Psicológica en el Desempeño Laboral de los agentes Penitenciarios que cumplen funciones como celadores en las Unidades Residenciales I y II, ya que esto nos permitiría conocer en qué competencias deben de intervenir los profesionales abocados a las áreas destinadas a la salud mental propias de la Institución Penitenciaria,

realizando intervenciones positivas para la mejora de la capacidad resiliente y ver de esta manera su incidencia en el desempeño laboral (Bakker et al., 2007).

En síntesis, se espera que aquellos trabajadores que alcancen niveles mayores de resiliencia, por ejemplo a partir de la participación en programas o talleres destinados a la promoción de esta capacidad, presentarán mayor salud mental y bienestar laboral, obteniendo como resultado un mejor desempeño en sus funciones, lo cual es positivo tanto para la Institución Penitenciaria, como para los agentes en el desarrollo de sus tareas y en su vida. De lo contario, quienes presenten niveles más bajos de resiliencia, se verán más expuestos y vulnerables a desarrollar afecciones psicosociales, como síntomas de estrés o burnout, lo que repercutirá de manera negativa en su desempeño.

1.2 Antecedentes

A partir de la exploración de antecedentes, se logró el hallazgo de diversas investigaciones que abordan las variables seleccionas en el presente estudio: Resiliencia y Desempeño Laboral. A tal fin, se han utilizado como eje de referencia los siguientes trabajos:

1.2.1 Resiliencia y Desempeño Laboral en Fuerzas de Seguridad y Fuerzas Armadas

En relación a la variable Resiliencia y Desempeño Laboral, es importante mencionar la investigación realizada por Moreno Daza et al. (2021) en Colombia, la cual tuvo el propósito de descubrir el impacto del entrenamiento de la resiliencia y el manejo del estrés, en 76 uniformados adscritos a 13 Centros de Atención Inmediata [CAI] de la Estación de Policía Suba de Bogotá. Los sujetos fueron seleccionados por parte del comandante de la unidad policial, teniendo en cuenta los criterios solicitados previamente por los investigadores, tales como sexo, edad, ubicación, cantidad, función, tiempo de servicio y experiencia, quienes aceptaron voluntariamente recibir la

capacitación. La estrategia de formación implementada en este estudio se llevó a cabo en tres fases e incorporó técnicas de autorregulación validadas científicamente y equipos innovadores de biorretroalimentación y medición del Instituto Heart Math. Los resultados reflejaron como evidencia que los uniformados lograron reducir de manera significativa su frecuencia cardíaca promedio, mejorando su capacidad para respirar controladamente durante sus actividades rutinarias. También, se observaron mejores respuestas y desempeño ante eventos estresantes o traumáticos del día a día producto de la actividad policial.

Otra investigación del mismo año, realizada por Luján y Román (2021) tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la Capacidad Resiliente y el Estrés que presentan los efectivos policiales que se desempeñan en la ciudad de Lima en tiempos de COVID-19. La muestra estuvo conformada por 408 efectivos policiales en actividad, de los cuales participaron 219 hombres y 189 mujeres. Como instrumentos se utilizaron la escala de Resiliencia de 14 ítems [RS-14] y para medir el Estrés se elaboró un cuestionario en relación a la sintomatología que desarrolla una persona estresada en su dimensión física, psicológica y conductual. Los resultados obtenidos arrojaron como evidencia que existe relación entre la Actitud Resiliente y el Estrés en los agentes policiales de Lima Metropolitana frente a la pandemia causada por la presencia del COVID-19. Por esto se concluye que la Capacidad Resiliente en un nivel medio, permite a los trabajadores adaptarse a las exigencias del contexto y tener un desempeño adecuado, a pesar de los niveles altos de estrés encontrados.

1.2.2 Resiliencia en Fuerzas de Seguridad y Fuerzas Armadas

En cuanto al estudio de la Resiliencia en personal de seguridad, De los Santos González (2016) en Perú, llevó a cabo una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la Resiliencia y los Riesgos Psicosociales en Efectivos Policiales de

SECESVER, ubicado en el distrito de Ventanilla. Los participantes de la misma fueron 200 efectivos policiales a quienes se les administró la Escala de Resiliencia [E.R.] Wagnild & Young (1993) y el Método CoPsoQ (versión 2) (Moncada et al., 2000; adaptación peruana: Novella, 2002), para su posterior evaluación y prevención de riesgos psicosociales. Del análisis de los datos obtenidos, se obtuvo evidencia de que aquellos efectivos que presentan niveles más elevados de riesgos psicosociales, presentarán como consecuencia una capacidad resiliente inferior a aquellos que puntúen con menor vulnerabilidad a tales riesgos.

Por su parte, Suárez (2018) en Lima Metropolitana, Perú, arribó a resultados similares en su investigación, la cual tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre Resiliencia y Estrés Laboral en personal que desempeña funciones en el establecimiento penitenciario Ancón II. La muestra estuvo conformada por 170 agentes de dicho establecimiento. Los datos fueron recolectados utilizando como instrumento, el Cuestionario de Estrés Laboral de Maslach et al. (2001) adaptado por Guimarey Minaya (2017) y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993) adaptada por Guimarey Minaya (2017). Del presente estudio se obtuvo como resultado de que existe una relación negativa y fuerte (rho= -0,897); así como significativa ($p<0,05$), entre las variables Resiliencia y Estrés Laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017. Es decir, que el personal penitenciario que presente niveles menores de resiliencia, tendrá mayor probabilidad de desarrollar estrés laboral.

Otro importante estudio, de Chávez Carranza (2019) en Lima, Perú, propuso determinar el nivel de Resiliencia que existe en los efectivos policiales pertenecientes a la División de Inteligencia de la Región Policial Lima. La muestra estuvo conformada por 100 efectivos policiales, de los cuales 82 fueron hombres y 18 mujeres, cuyas

edades oscilaban entre los 20 y 56 años. Como instrumento se utilizó La Escala de Resiliencia de Wagnild & Young (1993) adaptada por Novela (2002) en el Perú. Del analis de los datos obtenidos, se evidenció como resultado que los efectivos policiales poseían un nivel de resiliencia moderado, presentando dificultades y aciertos para la toma de decisiones ante situaciones cotidianas. A partir de los mismos, se elaboró un programa de intervención, con el fin de trabajar en el fortalecimiento de los niveles de Resiliencia de dichos efectivos.

Una investigación similar llevada a cabo por Calle Vila (2020) se propuso como objetivo conocer acerca del nivel de Resiliencia en efectivos policiales "USEINT" que desempeñaban funciones en una Institución Penitenciaria. Los participantes que conformaron la muestra fueron 50 efectivos policiales. Como instrumento para la recolección de datos se utilizó: la Escala de resiliencia [ER] (Wagnild & Young 1993: adaptación Castilla, et al., 2014). De los resultados obtenidos y a partir del analis de los mismos, se vislumbró que un 68% de los participantes presentaban un nivel de Resiliencia elevado, concluyendo que los efectivos policiales pertenecientes a la unidad "USEINT" perciben un nivel mayor de resiliencia que la población general.

Años más tarde, Buitrago Tovar et al. (2021) en Colombia, realizaron una investigación con el propósito de identificar la influencia de la Resiliencia en el ausentismo laboral, a causa de enfermedades o accidentes laborales. La población seleccionada para el presente estudio fueron empleados de una empresa de seguridad en Bogotá. Para la recolección de información se les administró al 60% de la población que presentó ausentismo por incapacidad o enfermedad laboral en el año 2020, la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993), validada en Latinoamérica en países como Perú y Argentina. De los resultados obtenidos, se evidenció que el 42,62% de la población tiene una resiliencia alta y cuentan con 534 días de incapacidad, sin embargo existe un 57,9% de empleados que obtuvieron niveles medio, bajo y muy bajo,

presentando 838 días de incapacidad. Todo ello podría indicar que la capacidad resiliente se relaciona significativamente con el ausentismo laboral, es decir; los empleados con mayor capacidad resiliente presentarán menor cantidad de días por ausentismo que quienes posean una capacidad resiliente inferior.

1.2.3 Aplicación de Programas de Resiliencia

Ayala y Bruckmann (2016), realizaron en Lima una investigación en base al "Programa de intervención de Resiliencia en el personal militar de una Institución Armada del Perú", que integra unidades operativas desplegadas en zonas de emergencia, con el objetivo de descubrir los efectos de la aplicación de dicho programa. La muestra estuvo compuesta por 70 efectivos pertenecientes al grupo experimental y 191 efectivos del grupo de control, conformando un total de 261 militares. Los resultados obtenidos dieron cuenta de una influencia positiva respecto de la aplicación del Programa, observándose como consecuencia mejoras significativas en el personal.

Velazco (2018), en la provincia constitucional del Callao, se propuso como objetivo aplicar un programa denominado "Mi proyecto de vida, en mejora de la Resiliencia en el personal de Tropa del BS N°800 Callao". La muestra se compuso por 60 soldados pertenecientes a dicho batallón. Para la recolección de datos se utilizaron como instrumentos la Escala de Resiliencia [ER] Wagnild & Young (1993) y el método CoPsoQ – istas21 (versión 2). Los resultados obtenidos reflejaron que el grupo experimental (Post Test) presentó ventajas sobre el grupo experimental (Pre Test), concluyendo que hay diferencias significativas antes y después de la intervención

Chen et al. (2018) realizaron una investigación en Taiwán, titulada "Modelo de estrategias de afrontamiento, resiliencia, bienestar psicológico y salud percibida entre el personal militar", la cual tuvo como objetivo evaluar cómo las diferentes estrategias de

afrontamiento afectan la resiliencia, el bienestar psicológico (PWB) y la salud percibida entre el personal militar. La muestra estuvo compuesta por 200 soldados y enfermeras nucleares, biólogos y químicos (NBC), entre las edades comprendidas de 18 a 46 años. Los instrumentos utilizados fueron la Escala Breve COPE, la Escala PWB de Ryff y la Escala de Resiliencia para Adultos. Los resultados obtenidos reflejan que la Resiliencia y el Bienestar Psicológico tienen un rol eficiente cuando se utilizan estrategias de afrontamiento orientadas al enfoque positivo y se observó un patrón opuesto cuando se utilizó el afrontamiento evitativo.

1.2.4 Desempeño Laboral en Fuerzas de Seguridad y Fuerzas Armadas

Palma Larcos (2011) en Ecuador, investigó la influencia del trabajo en equipo para mejorar el Desempeño Laboral de la Policía Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad del Cantón Ambato. La población de estudio estuvo conformada por 76 sujetos que prestan servicio dentro de la Policía Municipal en dicha localidad. Se utilizó como técnicas e instrumentos de recolección de información: la encuesta dirigida a los Policías de la Municipalidad, cuestionarios, observación y fichas de observación. Los resultados obtenidos indicaron que la mayoría de los policías consideran que siempre sus actividades a realizar requieren de una planificación grupal; por lo que se puede apuntar a que denotan gran valor por realizar sus actividades en función a objetivos comunes, lo cual es muy beneficioso para todo el clima institucional.

Resultados similares se obtuvieron en la investigación realizada por Olivas et al. (2018) en México, la cual tuvo como objetivo evaluar el impacto de algunas facetas de la satisfacción laboral sobre el Desempeño Laboral de un grupo de policías del estado de Durango. La muestra estuvo conformada por 242 sujetos de una corporación de seguridad pública. Los instrumentos administrados fueron: la Escala de Satisfacción

Laboral [ESL] (García, 1985) y la sub-escala de Desempeño del SWS – Survey © (Gutiérrez & Ostermann, 1994), obteniéndose puntuaciones menores en mujeres policías, más allá de su nivel de estudios. Así también una tercera parte de los policías evaluados, reportaron baja satisfacción laboral en relación a la naturaleza misma del trabajo. En cuanto a los cuatro factores de la satisfacción laboral, los resultados alcanzados mostraron un vínculo significativo con el desempeño. Sin embargo, el aspecto que cobró mayor relevancia, fueron las relaciones con los compañeros de trabajo. Se considera por tal motivo, que las relaciones con los compañeros cobran una importancia fundamental no sólo en el desempeño laboral, sino también en atenuar los riesgos que tal labor implica.

Finalmente, en el mismo año, Pérez Peña y Montes Cogollo (2018) en Colombia, buscaron determinar los factores de riesgo asociados a las condiciones laborales de los trabajadores de la cárcel las Mercedes de la ciudad de Montería. La muestra estuvo conformada por 40 trabajadores de dicha cárcel. Como instrumentos de recolección se aplicó una encuesta y guía de observación. Los resultados obtenidos dieron cuenta que el 60% de la muestra presenta situaciones que afectan su trabajo y el 57,5% no está satisfecho con sus condiciones de trabajo. Por otro lado, el 65% presenta afectaciones de salud relacionadas con su trabajo y el 20% ha pensado en algún momento en renunciar a su empleo. Es decir, que el ambiente y las condiciones de salubridad en la que los empleados llevan a cabo sus actividades son inadecuadas, tanto en el área administrativa como los guardias; sin embargo a pesar de esto, no renuncian a su empleo por los beneficios del cargo.

1.2.5 Resiliencia y Variables Sociodemográficos implicadas

En lo que respecta a las investigaciones realizadas sobre Resiliencia y variables sociodemográficas, cabe mencionar el estudio realizado por Sánchez Teruel y Robles Bello (2014) en España, quienes se propusieron investigar respecto a la relación entre los datos sociodemográficos, personalidad y Resiliencia. Para ello se utilizó una muestra de 348 policías masculinos de las unidades de intervención policial [U.I.P.] de España. Respecto a los instrumentos, se les administró la Escala de Resiliencia y el Big Five Questionnaire. Como resultado se comprobó una relación estadísticamente significativa positiva entre la edad y el nivel de Resiliencia de los participantes, así como entre el nivel educativo y la Resiliencia. Para la variable sociodemográfica estado civil se comprobó que no está asociado a mayores niveles de resiliencia, distinto a la variable personalidad, donde efectivamente se observó que algunos de estos rasgos sí están relacionados con mayores niveles de resiliencia.

Gallardo (2017) en España, realizó una investigación titulada "Resiliencia en la Policía local, estrés crónico y consecuencias somáticas y psicológicas" considerando factores laborales tales como: horarios, sobrecarga de funciones, etc. La muestra estuvo conformada por 348 efectivos policiales de sexo masculino, con edades comprendidas entre los 23 y 38 años. Se utilizaron como instrumentos la Escala de Resiliencia, una ficha sociodemográfica y el Cuestionario Big Five. De los datos obtenidos se obtuvo como resultado que la edad podría graduar el nivel de resiliencia. En cuanto al nivel académico alcanzado, se evidenció que suele ser un factor regulador de la resiliencia debido a las habilidades cognitivas que desarrolla. Sin embargo, la variable estado civil no resultó significativa respecto los niveles de resiliencia que presentaron los trabajadores, a diferencia de los rasgos de personalidad que sí manifestaron tener relación con altos niveles de resiliencia.

Por tal motivo, se puede considerar que la capacidad resiliente de los sujetos se ve influenciada por determinadas variables sociodemográficas, tales como edad y nivel educativo, de modo tal que aquellos sujetos que reporten mayor edad y nivel educativo referirán mayor capacidad resiliente (Lundman et al., 2007; Portzky et al., 2010).

En cuanto a la variable sociodemográfica Apoyo Familiar y Social, cabe referir el trabajo de Martínez et al. (2010) en Colombia, el cual tuvo el objetivo de identificar los factores protectores, sociodemográficos y propios de la formación militar, vinculados a la aparición del Trastorno por estrés postraumático [TEP] en militares colombianos ligados a situación de combate. La muestra estuvo conformada por 10 militares diagnosticados con TEP y 45 sin TEP. Se evaluó la resiliencia, el apoyo familiar y social así como factores sociodemográficos y característicos de la formación militar. El grupo de los militares no diagnosticados, quienes habían vivido situaciones de combate, informaron que contaban con una red óptima de apoyo social y familiar, mientras que, en los diagnosticados con TEP, la resiliencia es significativamente más baja que en los primeros. Como conclusión, se obtuvieron resultados positivos en cuanto a la relación que tiene la resiliencia y el TEP. En cambio, el apoyo social y familiar no lo predicen significativamente. En consecuencia, se afirma que es importante trabajar con los factores protectores de los sujetos que constituyen esta población para prevenir el TEP y para mejorar la calidad de vida.

Rojas (2014) en su investigación realizada en Venezuela, tuvo como finalidad conocer la relación entre la Resiliencia, el Apoyo Social y la Personalidad sobre el Síndrome de Burnout en policías del Municipio Baruta. Los participantes de este estudio fueron 130 funcionarios de los módulos de Piedra Azul y el Cafetal, con edades comprendidas entre 19 y 69 años, con dos o más años de servicio profesional. Los instrumentos utilizados fueron el inventario de Maslach Burnout Inventory [MBI]

de Maslach y Jackson y Jackson (1981), la Escala de Resiliencia de Connor y Davidson **[**CD-RISC**]** (2003), el cuestionario de Apoyo Social de Dunn et al. (1987) y el Big Five Questionnaire [BFQ] (Caprara et al., 1993). Los resultados obtenidos demostraron que el Apoyo Social General se relaciona positivamente con la variable Resiliencia, así como el Apoyo Social de Amigos y el Apoyo Social de Sí Mismo y Figuras Importantes.

1.2.5 Desempeño Laboral y Variables Sociodemográficos implicados

Del análisis de la bibliografía revisada surgen resultados que vinculan el Desempeño Laboral con algunas variables sociodemográficas.

En primer lugar, con respecto a la edad, y la incidencia del nivel educativo sobre el Desempeño Laboral, Hernández Martín et al. (2006), en España, realizó una investigación con el objetivo de replicar la estructura factorial del Maslach Burnout Inventory [MBI] con el fin de explorar el síndrome de burnout en los funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario, analizar la estructura factorial del MBI en estos profesionales y examinar si existen diferencias en las puntuaciones de burnout en función de variables sociodemográficas tales como el sexo, la edad, el estado civil y el nivel de estudios, así como la antigüedad y la categoría laboral. La muestra estuvo compuesta por 133 funcionarios de vigilancia del centro penitenciario de Topas (Salamanca), donde trabajan aproximadamente 300 funcionarios en labores de seguridad interior (un 44% del total). Los instrumentos que se utilizaron para dicha investigación fueron: Maslach Burnout Inventory, en su versión para profesionales de "servicios humanos" [MBI-HSS] (Maslach y Jackson, 1981, 1986). A partir del análisis de los datos obtenidos se arribó al resultado de que el 43,60% de los sujetos padece burnout en grado alto. En relación a la variable sociodemográfica edad, se evidenció que aquellos sujetos de menor edad mostraron actitudes más negativas hacia el trabajo

(despersonalización) que los de mayor edad. La relación del resto de variables sociodemográficas no resultaron ser significativas con relación a su desempeño laboral y el grado de burnout.

En segundo lugar, con respecto al sexo y rango jerárquico, Saldaña et al. (2007), en Colombia, realizaron una investigación con el objetivo de describir las problemáticas encontradas en el personal de custodia y vigilancia del Instituto Penitenciario Colombiano presentadas en el intervalo de 2000 a 2005. La muestra estuvo compuesta por 378 registros de reportes de novedades a nivel nacional del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC, equivalentes al 4,2 % de la población total de 9.000 funcionarios del cuerpo de custodia y vigilancia a nivel nacional. El resultado del análisis de los datos obtenidos, reflejó que de las novedades reportadas, 7 fueron padecidos por mujeres y 372 por hombres, por lo que se podría considerar que el sexo resulta ser un factor de riesgo relevante en el desempeño de sus funciones. Así también se observó que en cuanto a los rangos, quienes se encontraban cumpliendo funciones como dragoneantes presentaban mayor vulnerabilidad a ser afectados, en comparación a quienes desarrollaban tareas como inspectores y administrativos.

En tercera instancia, algunos estudios tales como el de Ruiz Angulo, (2019) en Perú, han indicado la incidencia de la rotación del personal en el desempeño laboral de los trabajadores del Establecimiento Penal de Pucallpa. La muestra estuvo conformada por 35 trabajadores de dicho establecimiento, los cuales fueron rotados de otros Centros Penales. Los instrumentos utilizados fueron la documentación, cuestionarios sobre rotación de personal y desempeño laboral. También se les aplicó la técnica de la encuesta con cuestionario tipo escala de Likert para ambas variables. Del análisis de los datos obtenidos, se puede afirmar que existe influencia entre la rotación de personal sobre el desempeño laboral en los trabajadores del INPE Pucallpa.

Por otra parte, Cuevas Cabezas (2017) en Chile, realizó un estudio con el objetivo de determinar el efecto de la turnicidad y carga mental en la calidad de vida en diversos cargos del Centro de Detención Penitenciaria de Yumbel. Los participantes fueron funcionarios de Gendarmería que se desempeñaban bajo sistema de turnos. Como instrumentos para la obtención de datos se utilizó una encuesta de elaboración propia, en la cual se consideraron diversas variables sociodemográficas tales como: género, edad, nivel educacional, estado civil, número de hijos, puesto de trabajo, grado institucional adquirido, antigüedad en el cargo, y si presentó licencia médica en los últimos 12 meses por motivos psicológicos. Para la evaluación del sistema de turnos se utilizó la metodología BESIAK, para la estimación de carga mental se utilizó la Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo [ESCAM] y para la evaluación de calidad de vida se utilizó la Escala GENCAT. Del análisis de los resultados obtenidos, se pudo determinar que aproximadamente el 20% de la población manifestó un nivel alto de afectación por realizar un sistema de turnos. En relación a la carga mental, los funcionarios que se desempeñaban en la Guardia interna presentaron alta carga mental y en cuanto a la calidad de vida, en el turno nocturno se evidenció una percepción desfavorable de la misma.

En línea con lo anterior, el siguiente artículo, desarrollado en España por Rico et al. (2022), fue llevado a cabo con el propósito de investigar las posibles diferencias generadas por el estrés en función de los diferentes turnos de trabajo (mañana, tarde y noche) a los que diariamente se expone el Cuerpo Nacional de Policía [CNP] y la actitud emocional de estos, a la hora de enfrentarse a situaciones estresantes en su vida laboral. La muestra fue de 14 policías nacionales de la Comunidad de Madrid, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, siendo los criterios de inclusión: estar presentes en el momento de aplicación, superando los 10 años de experiencia laboral (15.66 DT=10.4) y estar ejerciendo su labor fuera de la

oficina. Participaron 12 hombres y 2 mujeres, siendo la edad promedio de 37,73 años (DT=10.35). Este grupo escogido de la muestra, trabaja un promedio de 27,72 horas a la semana, siendo el máximo 64 horas. Para evaluar el grado en que los diferentes turnos de trabajo estaban relacionados con la dinámica laboral generadora de estrés en este colectivo, se utilizaron dos instrumentos: el Cuestionario COPE y un test de Temperamento. De los resultados obtenidos se observaron diferencias significativas en el estrés a la hora de afrontar el problema, destacando aspectos clave como el consumo de alcohol y drogas en el turno de noche, extraversión, predominio de temperamento sanguíneo y más atención en el turno de mañana.

En lo que atañe a la variable Apoyo Familiar y Social, Marín Murillo (2021), en Colombia, realizó una investigación con el objeto de comprender cuales son los efectos del ejercicio laboral en la dinámica familiar de los dragoneantes adscritos a Instituciones Penitenciarias y Carcelarias del Valle del Cauca. La muestra estuvo compuesta por 2 familias, quienes, en una de ellas, los dos participantes eran padres de familia y pertenecían al Instituto Nacional Carcelario y Penitenciario como funcionarios Dragoneantes, y en la otra familia, solo uno de ellos. Como instrumentos para la recolección de la información se realizó una entrevista semiestructurada. El análisis de los datos obtenidos dio cuenta del hecho de que un miembro de la familia desarrolle su ejercicio laboral dentro de una Institución Penitenciaria transforma la dinámica y la concepción de la misma. Algunos de los aspectos positivos de esta transformación se asocian al valor que se le asigna al concepto de familia después de suscitar experiencias negativas relacionadas a su trabajo. Así también se pudo divisar que dentro de los efectos negativos, se encuentra el consumo de alcohol y otros estilos de afrontamiento del estrés por parte de los dragoneantes. De igual modo, la disminución del tiempo, es otro de los efectos negativos evidenciados, debido a que el horario de los dragoneantes

es de 24 horas y disponen de un día de descanso, lo cual impide tener cantidad de tiempo suficiente para compartir con su familia.

En lo que respecta al puesto de trabajo, López Núñez et al. (2016) en España, se propuso como objetivo de su investigación evaluar la relación existente entre salud percibida, variables individuales y variables de trabajo (demandas y recursos). La muestra estuvo compuesta por 178 policías locales de la Comunidad Autónoma de Castilla - La Mancha. Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario de Salud General de Goldberg (General Health Questionnaire, GHQ-28), y el Cuestionario Multidimensional DECORE. Los resultados obtenidos muestran que las dimensiones de antigüedad en el puesto de trabajo y la falta de apoyo social son las que se asocian en mayor medida con peor salud psicológica de los policías evaluados.

A resultados similares arribaron Coloma Vera (2012) en Perú, en su investigación cuyo objetivo fue indagar en algunas de las áreas en las que se presume que la salud laboral puede verse afectada, como es el burnout, la satisfacción que experimenten dichos trabajadores en su puesto de trabajo, el tipo de interacción que implica su trabajo con las relaciones familiares, y hasta qué punto su trabajo les implica una tensión debido a la posible ambigüedad o incluso conflicto de rol. Así también quiso determinar si las variables citadas se encuentran afectadas en función del tiempo que lleven trabajando en la institución penitenciaria. La muestra del estudio estuvo compuesta por trabajadores peruanos del Instituto Nacional Penitenciario [INPE]. Para la recolección de información se utilizaron una serie de cuestionarios, que se especifican a continuación: Cuestionario Breve de Burnout (Moreno et al., 1997) y el Cuestionario de interacción trabajo y familia [SWING] (Geurts et al., 2005). Finalmente, para medir la satisfacción laboral se utilizó un cuestionario que compendia el denominado s21/26 de Meliá y Peiró con el s4/82 de los mismos autores. Se realizaron 547 cuestionarios en el periodo de entre Julio de 2011 y Enero de 2012. La población total de trabajadores de

instituciones penitenciarias en el Perú es de 5985, por lo que la muestra se aproximó al 10% del total. Los resultados obtenidos en relación a la variable familiar, representan dos polos opuestos. Por un lado se observa que existen grupos familiares en los cuales se presenta una mejor aceptación a que un miembro de la misma trabaje en una institución penitenciaria, mientras que en otras ocasiones ocurre justo lo contrario. Es preciso señalar también que de los resultados obtenidos se evidencia que los trabajadores penitenciarios peruanos se encuentran claramente insatisfechos con su trabajo. Así también, casi la mitad de la muestra afirma haber sufrido accidentes laborales. Por último, en todas las variables del estudio se encuentran variaciones significativas al comparar las fluctuaciones en el desempeño en función del tiempo que lleva el trabajador realizando su labor, hallando que a medida que éste lleva más tiempo desempeñando el mismo se observa un mayor deterioro de su salud laboral psicosocial.

Finalmente, complementando el estudio anterior, en otra investigación desarrollada por Albuerne et al. (2013) en España, se propusieron valorar las diferencias en riesgo y percepción de estrés laboral, dependiendo del género y años de antigüedad en una muestra de 394 agentes masculinos y 45 femeninos procedentes de distintos Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Madrid y con diferente graduación dentro de la escala de mandos, desde Policía hasta Inspector. Para medir el riesgo de estrés percibido de los factores psicosociales se utilizó como instrumento el Cuestionario de Evaluación de riesgos psicosociales [DECORE] (Luceño & Martín, 2008) y para valorar el estrés laboral percibido se utilizaron las Escalas de Apreciación del Estrés, escala “S” y la Escala de Estrés Sociolaboral [EAE] (Fernández & Mielgo, 2006). Los resultados informan que no se dan diferencias significativas entre hombres y mujeres policías ni en riesgo ni en estrés laboral; por otro lado, y dentro de la variable años de antigüedad, no aparecen diferencias significativas en riesgo de estrés psicosocial, pero sí en percepción de estrés laboral, entre los grupos de 6 a 15 años de

antigüedad, cuando son comparados con los policías que llevan más de 15 años en el Cuerpo Policial, siendo el primer grupo el que más percepción de estrés presenta.

1.3 Pregunta de Investigación

¿Cuál es la relación entre Resiliencia y Desempeño Laboral en celadores de las Unidades Residenciales I y II del Complejo Penitenciario Federal II de Marcos Paz?

1.3 Justificación

1.3.1 Teórica

El presente trabajo de investigación pretende aportar información relevante sobre la interrelación de la resiliencia con el desempeño laboral de los celadores. Dicho estudio resulta de especial interés debido a que hasta el momento existe un vacío de antecedentes que se aboquen al análisis de estas variables en la población de estudio (celadores del Servicio Penitenciario Federal de las Unidades Residenciales I y II del Complejo Penitenciario Federal II), con las consecuencias negativas que acarrea dicha escasez de información, máxime teniendo en cuenta los factores de riesgo a los que se ven expuestos estos trabajadores.

1.3.2 Práctica

Esta investigación puede ser especialmente útil para los profesionales de salud mental del Servicio Penitenciario Federal y personal implicado en velar por la salud e integridad de los trabajadores que desempeñan funciones allí. A partir del presente estudio, se busca obtener la posibilidad de crear talleres grupales enfocados en fortalecer la capacidad resiliente de los celadores, mediante intervenciones psicoeducativas, para aumentar la capacidad resiliente, adoptar conductas más adaptativas frente a situaciones adversas que acontezcan en el ámbito laboral, y así

procurar la disminución de los efectos negativos de las mismas, obteniendo como consecuencia un gradual progreso en el cumplimiento y desempeño en sus tareas por parte de los celadores.

1.3.3 Social

El propósito de esta investigación, desde una dimensión social, es el fortalecimiento de las capacidades resilientes en los trabajadores de establecimientos penitenciarios abocados a la custodia de personas en conflicto con la ley, la asistencia psicológica primaria, la promoción de la salud mental y la prevención de enfermedades. Esta investigación puede servir de base para futuros trabajos en otras unidades del Servicio Penitenciario y en otros Servicios, resultando especialmente útil para aquellos funcionarios cuyas tareas se aboquen al trabajo con personas privadas de su libertad por delitos penales.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

a. Conocer la relación que existe entre la Resiliencia y el Desempeño Laboral en celadores de las Unidades residenciales I y II del Complejo Penitenciario Federal II del Servicio Penitenciario Federal.

1.4.2 Específicos

a. Identificar los niveles de Resiliencia de los celadores encuestados.
b. Identificar el grado de Desempeño Laboral de los celadores encuestados.
c. Comparar los niveles de Resiliencia de aquellos celadores que trabajan en la Unidad Residencial I con respecto a quienes operan en la Unidad Residencial II.

d. Comparar el grado de Desempeño Laboral de aquellos celadores que trabajan en la Unidad Residencial I con respecto a quienes operan en la Unidad Residencial II.
e. Caracterizar los niveles de resiliencia según variables sociodemográficas, tales como edad, apoyo familiar, trabajo en equipo, nivel de estudio alcanzado, grado, años de antigüedad en la función, turno laboral, violencia recibida y participación en talleres o programas de abordaje psicológico.
f. Caracterizar el grado de desempeño laboral según variables sociodemográficas, tales como edad, apoyo familia, trabajo en equipo, nivel de estudio alcanzado, grado, años de antigüedad en la función, turno laboral, violencia recibida y participación en talleres o programas de abordaje psicológico.

1.5 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis principal

H1: Existe una correlación positiva entre la capacidad de Resiliencia de un celador y su grado de Desempeño Laboral, es decir, a mayor capacidad de Resiliencia, mayor Desempeño Laboral.

1.4.2 Hipótesis secundarias

H2: La capacidad de Resiliencia de los celadores de las Unidades Residenciales I y II es moderada y su nivel de desempeño laboral también lo es.

H3: A mayor edad se presentan niveles más elevados de Resiliencia y Desempeño Laboral.

H4: Existe una correlación positiva entre Desempeño Laboral y grado/jerarquía laboral, así como también con la antigüedad en la función.

H5: El trabajo nocturno o bien el hecho de ser víctima de violencia en el trabajo, impacta negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

H6: Quienes reciben apoyo por parte de su familia o compañeros de equipo son quienes presentan mayores niveles de resiliencia y mejor desempeño laboral.

2. MARCO TÉORICO

2.1 Resiliencia Individual

La resiliencia es un término que proviene de la ingeniería, la cual la define como la capacidad que poseen algunos materiales de someterse a niveles elevados de presión, y responder ante ello de manera flexible, alcanzando posteriormente regresar a su estado natural sin fragmentarse (Contreras & Esguerra, 2006; Vázquez et al., 2006). Dicho término comenzó a utilizarse en el ámbito de la psicología a partir de un estudio en el cual se observó que determinados sujetos que habían vivenciado situaciones negativas o traumáticas en sus vidas, no manifestaban conductas desadaptativas ni una visión pesimista luego de experimentar dicho acontecimiento, sino más bien se los observaba con mayores recursos de afrontamiento y una postura más reflexiva y positiva frente a la vida (Janoff-Bulman, 1992; Masten, 2001; McNally, 2003; Sánchez-Teruel, 2010; Vázquez, 2005).

En los comienzos, la resiliencia era considerada como un tipo de rasgo de la personalidad que poseían los seres humanos, la cual les permitiría a los sujetos que puedan seguir desarrollandose en su vida, pese a haber vivenciado acontecimientos desagradables (Barlach et al., 2008). En concordancia, otros autores como Cyrulnik (2001), definieron la resiliencia como la capacidad que tenemos los seres humanos de experimentar un acontecimiento fortuito, y lograr superarlo, reflexionar y salir fortalecido, incluso trasformado. Sin embargo, Luthar y Zelazo (2003) exponen que la resiliencia debe ser considerada más bien como un proceso y no tanto como un rasgo, el cual va a depender de la interacción del individuo con su ambiente más cercano; de ahí el carácter dinámico y no estático que posee la resiliencia.

Por su parte, Menezes de Lucena et al. (2006) señalaron que la resiliencia se basa un constructo de fortalezas y atributos personales que reducen la vulnerabilidad de los sujetos ante situaciones de riesgo. Es decir, que aquellos sujetos que hayan

vivenciado situaciones negativas o traumáticas, experimentarán las mismas como desafíos o traumas en cuanto a las herramientas que posean y su capacidad resiliente, para mitigar los efectos negativos que éstas puedan ocasionarles (Mateu et al., 2010). Sin embargo, es importante considerar que no todos los sujetos poseen las mismas capacidades y habilidades para responder ante un suceso estresante (Riolli & Saavicki, 2003). Es decir, que si bien todos los seres humanos poseemos la capacidad de ser resilientes, no todos somos capaces de desarrollarla en su totalidad, o de aplicarla con efectividad ante aquellos sucesos adversos, atento a que determinadas características personales conllevan a que un sujeto sea más vulnerable o más resistente frente a factores estresantes o psicosociales del medio (Stansfeld & Candy, 2006).

Melillo y Suárez Ojeda (2005) visibilizan ocho importantes pilares que promueven una mayor capacidad resiliente: (1) Introspección, que conlleva la capacidad de autoinvestigarse; (2) Independencia, que implica mantener una distancia emocional óptima; (3) Capacidad de relacionarse, la cual es fundamental para formar lazos e intimidad con otras personas; (4) Iniciativa, que promueve la búsqueda de superación permanente; (5) Humor, que permite mitigar los efectos negativos de las situaciones adversas; (6) Creatividad, la cual denota la propia capacidad para superar eficientemente las hostilidades; (7) Moralidad, que implica la necesidad de buscar el bienestar que se desea para uno y para el entorno circundante y (8) Autoestima consistente, que es la base de los demás pilares y emergente del cuidado afectivo por parte de una persona significativa.

Finalmente, la revisión de Fergus y Zimmerman (2005) indica que la resiliencia se refiere al proceso de superar los efectos negativos de la exposición al riesgo, lo que tributa a lograr un afrontamiento exitoso de las experiencias traumáticas, por lo que para que surja la resiliencia tienen que estar presentes tanto factores de riesgo como de

protección que ayuden a conseguir un resultado positivo o reduzcan los daños de tales experiencias.

2.1.1 Factores Protectores y de Riesgo en la Resiliencia

La resiliencia se ha vinculado con los factores de riesgo y protección (Windle, 1999). Según Braverman (2001) los primeros son aquellos estresores o condiciones ambientales que aumentan la probabilidad de experimentar resultados negativos en áreas particulares como la salud física, la salud mental, el resultado académico o el ajuste social de una persona.

En cuanto a los factores protectores, según Masten y Reed (2002) éstos pueden ser entendidos como características individuales, familiares y sociales que minimizan los efectos negativos de los hechos adversos.

En síntesis, resulta de capital importancia comprender que los factores de riesgo conllevan a una mayor vulnerabilidad, mientras que los factores de protección están asociados a una mayor resiliencia (Windle, 1999).

Como corolario, Kotliarenco et al. (1996) sintetizan que el término resiliencia es un proceso que se desarrolla continuamente mediante el interjuego del mundo familiar, social y cultural, dentro de un entramado que tiene lugar entre las propias habilidades y recursos que posee el sujeto y las condiciones del medio ambiente en el que se desarrolla, permitiendo así que la persona posea una vida sana, aun si las condiciones sociales u organizacionales son desfavorables.

2.2 Resiliencia Organizacional

En relación a la resiliencia organizacional o del trabajo, una de las definiciones útiles para describirla es aquella que la define como la capacidad intrínseca de un sistema, capaz de tolerar acontecimientos que generen cambios dentro de la

organización y/o en los empleados, verse expuestos a niveles elevados de estrés, y aun así lograr continuar con su funcionamiento y llevar a cabo sus objetivos (Montero, 2011).

En añadidura, Dahms (2010) manifiesta que la resiliencia en el ámbito laboral, se puede observar en la capacidad que posee una organización para responder de manera eficaz ante la incertidumbre que se presente, desenvolviéndose de manera más adaptativa y con mejores habilidades y recursos para continuar con el cumplimiento de sus tareas, con el fin de alcanzar las metas establecidas.

En sintonía con lo anterior, Salanova (2008) expone que para lograr avances en un contexto donde se producen constantes cambios a nivel económico como social, es primordial que toda organización procure que sus empleados se encuentren motivados y psicológicamente sanos. La importancia de que esto ocurra, y de trabajar en el desarrollo de la capacidad resiliente de los empleados, se asienta en la evidencia de que las personas con mayor capacidad resiliente se destacan por desenvolverse de manera más competente, con mejores recursos para la resolución de problemas, con una mayor capacidad de afrontamiento ante situaciones negativas, mayor tolerancia a los cambios, mostrando un mejor desempeño en el desarrollo de sus tareas en contraste con aquellos empleados que registren niveles más bajos de resiliencia, los cuales serían más propensos a cometer errores y vivenciar los sucesos de manera más negativa.

En añadidura, Barker y Laurie (2011) definen la resiliencia como una trayectoria de desarrollo positivo que implica el crecimiento profesional a partir del afrontamiento exitoso de los imponderables que surgen del entorno. Es una capacidad sumamente notoria y necesaria para procurar que los sujetos puedan seguir desempeñándose en el ámbito laboral de la mejor manera, realizando sus tareas y llevando a cabo sus objetivos. De esta forma, se logra reducir de manera significativa los efectos negativos

y/o adversos que puedan suscitarse debido a los acontecimientos a los cuales se deben enfrentar a diario.

El desarrollo de la resiliencia organizacional responde a la seguridad en el ámbito laboral de los trabajadores, en la cual ante una situación de crisis, es de real importancia la respuesta que brinde la empresa a sus trabajadores, ya que ésta podría potenciar o perjudicar su desarrollo. Es así que Costella et al. (2009), consideran que aquellos trabajadores que presentan consecuencias negativas ante la exposición de situaciones desagradables, podrían manifestar como resultado un deterioro en el desempeño laboral y en su calidad de vida.

En cuanto a la percepción de los factores estresantes en el trabajo, éstos pueden ocasionar un efecto negativo en los trabajadores, reflejándose en un bajo desempeño laboral, dificultades para la ejecución de las tareas, aumento en el ausentismo del personal y una escasa satisfacción laboral. No obstante, así también podrían generar un impacto positivo, considerando a estos factores estresantes como metas desafiantes, respuestas que sin duda, dependerán en ambos casos, de la capacidad resiliente que presenten tanto los trabajadores como la organización (Kalawski & Haz, 2003).

Como se ha señalado, existe una relación significativa entre la resiliencia individual y la resiliencia organizacional, dado que los trabajadores son quienes dan lugar a que una organización logre ser resiliente (Lengnick-Hall & Beck, 2003). Es por ello que la resiliencia resulta de gran relevancia en el mundo laboral, pudiendo ser entendida a un nivel tanto individual como a un nivel sistémico u organizacional (Riolli & Savicki, 2003)

Según Mallat (1998), para que una organización sea considerada resiliente, debe poner en práctica una serie de principios: uno de ellos es procurar que la visión de aquellas situaciones adversas sean vistas como algo constructivo para la organización, que desarrollen una conducta más adaptativa frente a situaciones de crisis o cambios,

reciban asesoramiento de agentes externos, a fin de brindarle información, apoyo emocional y financiero, ayuda práctica y se les brinde herramientas para procurar mejores habilidades para improvisar soluciones frente a los conflictos.

Finalmente, Horne y Orr (1998) señalan que los factores que pueden propiciar a la resiliencia organizacional son el compromiso y la internalización de la visión y valores organizacionales. En añadidura, Montero (2011) concluye que una organización resiliente es aquella que consigue responder rápida y eficazmente a perturbaciones y amenazas frecuentes, realizando evaluaciones periódicas a fin de detectar potenciales amenazas o riesgos y anticipando los futuros cambios coyunturales que podrían afectar la estabilidad del sistema organizacional a fin de mejorar el desempeño laboral.

2.3 Desempeño Laboral

En cuanto al desempeño laboral, Milkovich y Boudrem (1994), puntualizaron que el mismo se interrelaciona con características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de las organizaciones, para producir comportamientos que puedan afectar los resultados.

Reyes (2005) expone que en relación a determinadas características individuales y colectivas, el desempeño laboral puede clasificarse en dos tipos: desempeño intrínseco y desempeño extrínseco. El desempeño intrínseco se refiere a la motivación que viene desde el interior de un individuo más que de cualquier recompensa del exterior, mientras que el desempeño extrínseco refiere a la motivación que deviene del exterior del individuo, como el dinero o las calificaciones. Todo ello entra en consonancia con los resultados de la investigación realizada por Baessler & Schwarzer, (1996), quienes plantean que si se motiva al empleado, ello se reflejará de manera directa en un buen desempeño laboral, consiguiendo adicionalmente la satisfacción laboral para el mismo y

cumpliendo con los objetivos de la organización, con lo cual se podrían palpar ambos tipos de desempeño en su máxima expresión.

Robbins y Judge (2013) indicaron que el desempeño laboral depende de las competencias intelectuales o físicas que el trabajador requiere para el cumplimiento adecuado de sus funciones.

Otros autores, como Chiavenato (2001), definieron el desempeño laboral como el comportamiento que exhibe el trabajador hacia la búsqueda de los objetivos fijados, lo que constituye la estrategia individual para lograr aquellos objetivos. En este sentido, Bohlander (2003) afirma implica que el desempeño laboral es la eficiencia con la cual el trabajador lleva a cabo sus tareas dentro de una organización.

Adicionalmente, Koopmans et al. (2011) sostienen que el desempeño laboral está conformado por tres grandes factores o dimensiones: Rendimiento en el Contexto, Rendimiento en la tarea y Comportamientos Laborales contraproducentes. Sin embargo, otros autores han insistido en la incorporación de nuevas dimensiones a la operacionalización de dicho constructo. En relación a la sumatoria de nuevos factores, algunos investigadores (Griffin et al., 2007; Harari et al., 2016), han argumentado que el rendimiento adaptativo debería ser considerado como una nueva dimensión del Rendimiento Laboral [RL]. Este tipo de rendimiento se enfoca en la capacidad adaptativa que posee el sujeto de resolver problemas, adaptarse a los cambios que acontezcan en el lugar de trabajo, aprender nuevas tareas, el manejo de tecnologías y ser capaz de adaptarse a otros sujetos, culturas o ambientes psicológicos.

En cuanto a los niveles de desempeño laboral, Blanco y Di Vora (2000) establecen cuatro grados o niveles de Desempeño Laboral: Destacado, Competente, Básico e Insatisfactorio.

(1) Destacado: este nivel denota sujetos que poseen un alto desempeño laboral tanto en las tareas asignadas como en otras tareas, demuestran esmero, poseen

experiencia, son capaces de planificar y resultar como facilitadores de sus compañeros, promover el trabajo en equipo y poseer excelentes habilidades en el manejo de las relaciones interpersonales.

(2) Competente: en este nivel el sujeto demuestra interés en colaborar con el trabajo, se lo observa participativo, con una actitud abierta a nuevos desafíos y aprendizajes y con adecuado manejo de las relaciones interpersonales. Sin embargo, para que esto ocurra, es necesario que intervenga la organización con el fin de procurar que el trabajador no esté solo enfocado en el cumplimiento de los objetivos, y metas, sino también que atienda a las necesidades de su entorno y de sus compañeros. Este propósito se logra cuando la organización establece programas de desarrollo del capital humano en función de las brechas observadas.

(3) Básico: en este nivel el trabajador manifiesta un desempeño laboral mínimo y cuenta con los conocimientos básicos para el cumplimiento de las tareas a las que se encuentra únicamente abocado.

(4) Insatisfactorio: en este nivel se presenta un muy bajo desempeño laboral, en donde no se observa planificación, ni capacidad de resolución de problemas, así como tampoco prevalece una relación colaborativa entre los trabajadores, existen deficiencias en el trabajo en equipo y no existe sentido de pertenencia hacia la organización.

2.3.1 Elementos del Desempeño Laboral

Sin duda, el desempeño laboral deviene de aquellos conocimientos, habilidades, capacidades y destrezas que posee el sujeto, los cuales utilizará posteriormente en su trabajo para alcanzar los objetivos propuestos. Sin embargo, existen otros factores que influyen en el desempeño laboral, entre ellos los siguientes:

(1) Motivación: ésta es considerada como aquella fuerza que inspira a los sujetos a iniciar, perfeccionar y potenciar sus tareas laborales (Marín et al., 2016). Es así que la motivación es aquello que nos impulsa, nos provee de voluntad y mantiene los esfuerzos de una persona y organización (Bateman y Snell, 2004). Sin embargo, Herzberg (1968) en su teoría motivacional expuso que el actuar de los trabajadores depende del ambiente externo, el cual clasificó de la siguiente manera: por un lado aquellos factores denominados higiénicos, que refieren a las condiciones de trabajo, la supervisión y salario que permiten que los colaboradores se sientan satisfechos generando la motivación necesaria para el cumplimiento de objetivos y por otro, los motivacionales los cuales tienen que ver con el reconocimiento y los logros, el crecimiento profesional, la confianza y la autonomía para llevar a cabo sus tareas, lo cual promueve la satisfacción de las personas.

(2) Satisfacción Laboral: con respecto a la satisfacción del trabajo, Davis y Newton (1991) lo describen como el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables a partir de los cuales el empleado percibe su trabajo, el cual se puede observar en determinadas actitudes laborales del trabajador.

(3) Autoestima: según Yagosesky (2008), la autoestima se basa en la acción de amarnos incondicionalmente y confiar en nosotros con el fin de lograr nuestros objetivos, independientemente de las limitaciones que podamos tener. Por su parte, Branden (1999) define el autoestima como la capacidad de considerarse competente a fin de vencer los desafíos básicos de la vida y de ser merecedor de felicidad.

(4) Trabajo en Equipo: Gutiérrez (1998) manifiesta que el trabajo en equipo se construye a partir de la unión de dos o más personas con habilidades complementarias, que se comprometen en un propósito común y fijan objetivos

y expectativas de desempeño afines, de los cuales se responsabilizan de igual manera.

(5) Capacitación del Trabajador: Drovett (1992) señala que es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible, lo cual resulta de gran importancia dada la evidencia científica que sustenta la efectividad de programas de capacitación arrojando resultados favorables en el 80% de los casos.

2.3.2 Factores de Riesgo y Estresores Laboral

En cuanto a la labor penitenciaria, podría decirse que es una profesión muy compleja, y que habitualmente se desarrolla bajo un ambiente hostil, caracterizándose por el contacto permanente con sujetos que se encuentran privados de la libertad y quienes presentan problemas de indisciplina, continuas demandas y conductas amenazantes, agresivas, y/o violentas hacia el personal (Hernández et al., 2006).

Las características que posee el ámbito laboral en el cual los agentes penitenciarios desarrollan sus tareas y las responsabilidades de la misma, son consideradas un contexto de riesgo psicosocial y sanitario muy particular y específico (Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 2010).

Teniendo en cuenta lo anterior, resulta evidente que el trabajo de los profesionales dedicados a la seguridad puede ser considerado estresante (Webster, 2013; Hickman et al., 2011), dado que los agentes penitenciarios están expuestos a diario a situaciones que implican un riesgo para sí (Vuorensyrjä & Mälkiä, 2011), debiendo los celadores garantizar el control y seguridad de los sujetos que se hallan privados de su libertad, bajo un contexto marcadamente hostil, rígido, que suscita la formación de conductas violentas y resistentes, no sólo entre los propios detenidos, sino también en

reiteradas ocasiones en su relación con el agente encargado de su custodia (Bringas, 2014).

Dentro del mundo laboral, Job (2003) describe como factores de riesgo la presión y responsabilidad, la incapacidad de aceptar el fracaso, la falta de tiempo para la familia, la falta de apoyo, el reconocimiento de los compañeros y superiores, la frustración y la ambigüedad sobre el futuro (Barlach et al., 2008). Los factores de riesgo laboral según Alvarracin et al. (2012) son condiciones que existen en el trabajo, que de no ser eliminados tendrán como consecuencia accidentes laborales y enfermedades profesionales, puesto que los agentes que operan bajo un estrés severo o crónico tienden a estar en mayor riesgo de cometer un error, o de accidentarse, desarrollando respuestas de manera más negativa y exageradas, comprometiendo así su desempeño laboral, con el concomitante perjuicio hacia su organización (McCraty & Atkinson, 2012). Es decir, que ante la presencia de niveles más elevados de tensión, los sujetos pueden experimentar un descenso en los niveles de su rendimiento, influyendo los factores psicológicos en la relación estrés-resiliencia-rendimiento (Fletcher et al., 2012). A partir de ello, sería posible asumir que un incremento en hábitos dañinos para la salud, eleva las posibilidades de presentar desgaste laboral y enfermedades asociadas al deterioro ocasionado por el trabajo (Ramírez & Zurita, 2010).

Importantes investigaciones (e.g. Pizarro, 2008) han señalado que los funcionarios penitenciarios presentan mayores índices de estrés debido a la complejidad y exigencia de su labor. En este sentido, según el autor, existe en esta población casi un 40% de mayor riesgo de suicido que en el resto de la población. La continua exposición a las circunstancias antes mencionadas puede llegar a afectar de manera emocional y física al trabajador, repercutiendo también en su desempeño laboral (De las Cuevas et al., 1997) y disminuyendo notoriamente su satisfacción con la vida (Kohan & O'connor, 2002).

En esta misma línea, es de gran importancia resaltar que estresores laborales, tales como: la sobrecarga laboral, el estrés del rol asociado al conflicto, la ambigüedad del rol, las demandas de trabajo, la falta de autonomía, la falta de apoyo y la escasa participación en la toma de decisiones pueden influir en el desempeño laboral (Gil-Monte & Peiró 1999).

Sumado a lo anteriormente expuesto, Gil-Monte (2005) explica que se encuentra mayor vulnerabilidad hacia esta problemática en profesionales que desarrollan tareas en organizaciones cuyo objeto de trabajo son las personas, debido a los componentes afectivos y emocionales exigidos en la labor. Las características que poseen en común estas profesiones tienen que ver con el contexto en el cual desarrollan sus funciones, caracterizándose por darse en medios extremadamente demandantes, donde se mantiene un intenso contacto con personas y en donde el apoyo a su labor, por parte de la organización es inadecuado o escaso (Maslach et al., 2001).

Es así entonces como el estrés y el malestar acaban por instalarse de modo crónico, generando trastornos psicosomáticos y conductuales, con sus correspondientes posibles consecuencias en cuanto al desempeño laboral (Aranda et al., 2005).

Robbins y Coulter (2010) mencionaron que existen también factores que podrían potenciar el desempeño laboral de los trabajadores, convocar a nuevas personas y procurar que aquellos empleados que forman parte de la organización permanezcan en la misma; éstos son: la satisfacción, motivación, el trabajo en equipo, el ambiente interno y externo de la organización, como así también la importancia de las compensaciones y beneficios; sumado a un sistema de compensación efectivo y adecuado. De hecho se ha comprobado que se relaciona significativamente de manera positiva el desempeño laboral con el desempeño organizacional, es decir que desempeñar las tareas bajo un clima laboral estable, traería como resultado un mejor desempeño laboral en los trabajadores (Sabiu et al., 2018).

Para finalizar, es menester agregar que, según lo que señala Chiavenato (2001), los individuos y las organizaciones se retroalimentan, dado que los sujetos permanecen dentro de la organizaciones por largos periodos de su vida, con el objetivo de crecimiento personal y profesional pero, de igual manera, la organización se nutre de los sujetos, dado que son estos quienes mediante su trabajo y empeño diario, logran que la organización se pueda mantener y avanzar.

En concordancia, la realización de evaluaciones periódicas del desempeño laboral debiesen contribuir al objetivo de optimizar los recursos, mejorar el clima laboral entre los trabajadores y procurar el alcance de un óptimo desarrollo profesional, en vez de centrarse en las deficiencias o limitaciones del personal (Gutiérrez & Ángeles, 2012). En este sentido, se destaca la importancia de que los profesionales de las áreas de recursos humanos, identifiquen aquellos factores que afectan de manera directa, de forma negativa o positiva el desempeño laboral, con el fin de proponer programas e intervenciones enfocadas en promover una mejoría en el desempeño de los trabajadores considerando que aquellas políticas empleadas con el fin de procurar trabajadores satisfechos y saludables obtendrán como resultado mayor productividad y desempeño organizacional (Kochan et al., 2012).

2.4 Servicio Penitenciario Federal

El primer antecedente de Institucionalización del sistema como así también de los avances en la formulación del tratamiento penitenciarios es la Ley de Organización Carcelaria y Régimen de la Pena N° 11.833/1933, la cual estableció los principios básicos del régimen penitenciario con la creación del Instituto de Clasificación de Detenidos, aplicando un régimen progresivo (normas de conducta social esperadas) de cinco grados: (1) Observación, (2) Reclusión (3) Orientación en Colonia Penal o Cárcel Industrial (4) Prueba y (5) Reintegración en Libertad vigilada.

De acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica N° 20.416/1973 Art. 1, el Servicio Penitenciario Federal [S.P.F.] de la República Argentina es *"Una fuerza de seguridad de la Nación, destinado a la custodia y guarda de los procesados, y a la ejecución de las sanciones penales privativas de libertad, de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias en vigor".* Posteriormente, la Ley de Ejecución de la Pena Privativa de la Libertad N° 24.660/1996, terminó de encuadrar el modo en que se desarrolla, en líneas generales, la labor penitenciaria, estableciendo en el Art. 1 que *"La Ejecución de la Pena Privativa de la Libertad en todas sus modalidades tiene por finalidad lograr que el condenado adquiera la capacidad de comprender y respetar la ley, procurando su adecuada reinserción social, promoviendo la comprensión y el apoyo de la sociedad. El Régimen Penitenciario, deberá utilizar, de acuerdo con las circunstancias de cada caso, todos los medios de tratamientos interdisciplinarios que resulten apropiados para la finalidad enunciada".*

En lo que respecta a la organización del personal del S.P.F, el mismo se encuadra en el Cap. III Art. 40 de la Ley Orgánica N° 20.416/1973, donde agrupa las siguientes jerarquías y grados: Personal Superior y Personal Subalterno.

Dentro del personal Superior, se encuentran los oficiales superiores clasificados en: (1) Inspector General (2) Prefecto (3) Subprefecto. Luego, Oficiales Jefes, clasificados en: (1) Alcaide Mayor (2) Alcaide (3) Subalcaide. Y por último oficiales clasificados en: (1) Adjutor Principal (2) Adjutor (3) Subadjutor.

Por otra parte, en el Personal Subalterno, la clasificación se desprende de la siguiente manera: Suboficiales Superiores: (1) Ayudante Mayor (2) Ayudante Principal (3) Ayudante de Primera. Suboficiales Subalternos: (1) Ayudante de Segunda (2) Ayudante de Tercera (3) Ayudante de Cuarta (4) Ayudante de Quinta (5) Subayudante.

Por último, el Personal Suboficial se clasifica en virtud de los siguientes escalafones: (1) Escalafón Cuerpo General (2) Escalafón Administrativo (3) Escalafón Profesional y (4) Escalafón Auxiliar.

El S.P.F. como fuerza de seguridad se rige por un orden jerárquico. Es así que la institución se diagrama de forma piramidal, cuyo vértice superior es ocupado por personal penitenciario en la jerarquía de oficial. Tal superioridad se determina en el Cap. IV Art. 54 con arreglo a los siguientes principios: (1) grado (2) el cargo que desempeña (3) el servicio que presta y por último (4) la antigüedad en el grado, en la institución y la edad.

En la presente investigación, cabe referir, que se trabajó con la población perteneciente a la sección (1) Personal Penitenciario en la Jerarquía de Suboficial del Escalafón Cuerpo General en la función de celador, que cumple tareas ejecutivas y subordinadas en las áreas de seguridad, técnica penitenciaria y del tratamiento de los internos, referido en el Art 41 de la Ley Orgánica N° 20.416/1973.

2.4.1 Complejo Penitenciario Federal II

El Complejo Penitenciario Federal II fue inaugurado el 7 de diciembre de 1999, su concepción tuvo su punto de partida en el Plan Director del Servicio Penitenciario Federal Decreto N ° 426/1995.

En la actualidad se conforma por cinco Unidades Residenciales con el objetivo de disponer en un mismo complejo, la diversidad de establecimientos que permitan optimizar la clasificación inicial de la población y procurar una eficaz aplicación del tratamiento de las personas privadas de libertad.

En lo que concierne a la Unidad Residencial I, según el Boletín Público Normativo N°752/2021 titulado “Condiciones Básicas de Habitabilidad y Capacidad de los Establecimientos Dependientes del Servicio Penitenciario Federal” ésta posee una

capacidad total de alojamiento de 434 plazas, mientras que la Unidad Residencial II, dispone de 471. Por otra parte, el criterio de alojamiento en cada uno de los pabellones de las Unidades Residenciales anteriormente citadas, se encuentra contemplado en el Boletín Público Normativo del S.P.F. Nº 267/2007 "Distribución de la Población Penal del Complejo Penitenciario Federal I –Ezeiza-, del Complejo Penitenciario Federal II – Marcos Paz- y del Complejo Penitenciario Federal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires" complementada con el Boletín Publico Normativo N° 518/2013 "Manual de Organización Especifico del Complejo Penitenciario Federal II, Marcos Paz" y con las modificaciones normativas provisorias relacionadas al incremento de la superpoblación penal, resultando en la actualidad ser de la siguiente manera:

En la Unidad Residencial I los pabellones se clasifican de la siguiente manera: el pabellón 1 y 2 aloja internos detenidos de alta conflictividad. El pabellón 3 aloja internos de reciente ingreso a la Unidad Residencial, los cuales posteriormente son distribuidos a los demás pabellones en relación las características particulares y técnicas criminológicas. En el pabellón 4 se encuentran alojados aquellos internos que han solicitado ser adheridos al "Protocolo para el Resguardo de Personas en Situación de Especial Vulnerabilidad". Los pabellones 5 y 6 alojan población que se encuentra avanzada en la Progresividad, donde la gran mayoría son trabajadores. El pabellón 7 corresponde al alojamiento de internos a la espera de alojamiento definitivo por razones de alta conflictividad. Los pabellones 8, 9 y 10 son pabellones destinados a internos que se encuentren detenidos por delitos contra la integridad sexual. Por último, el pabellón 11, aloja internos que han demostrado adaptación al régimen del establecimiento y actitud proactiva.

Por otro lado, en la Unidad Residencial II, el criterio de alojamiento es: en los pabellones 1 y 2 se aloja población de alta conflictividad, 3 y 4 aloja internos trabajadores y de buena conducta, el pabellón 5 cuenta con población que se encuentran

avanzados en la Progresividad, el pabellón 6 aloja aquellos que se encuentran adheridos al “Protocolo para el Resguardo de Personas en Situación de Especial Vulnerabilidad”, el pabellón 7 destina a población con alto perfil/alta conflictividad, los pabellones 8 y 9 son para los internos de buena conducta o conducta colectiva. Por último, los pabellones 10, 11 y 12 alojan internos que se encuentran detenidos por delitos contra la integridad sexual.

2.4.2 El trabajo del Celador en las Unidades Residenciales I y II

De acuerdo a lo establecido en el Boletín Público N° 1294/1979 “Reglamento para el Servicio Interno de las Unidades Penitenciarias” Art. 227, 245, 255, 273, 286 y 305 respectivamente, se enuncia a los siguientes funcionarios: (1) Inspector de Servicio (2) Encargado de Pabellón (3) Celador (4) Guardianes (5) Llaveros (6) Encargado de Puesto de Control Interno, que tendrán la misión del contralor general de la seguridad interna, la movilización de los internos, el alojamiento acorde a las características y peculiaridades de los mismos, el contralor de la disciplina que debe imperar en la Unidad Residencial y de observar permanentemente la conservación y estado de limpieza de las distintas dependencias, realizar el recuento general de los internos dos veces al día, supervisar la cantidad y calidad de comida que se le suministre a la población penal, velar por la seguridad y la salud de los internos, atender los reclamos y pedidos de la población penal resolviendo aquellos que sean de su competencia o dando cuenta a quien corresponda en caso contrario y por último, pese a la extensa lista de deberes y obligaciones otorgadas al personal, deben participar activamente en los programas de tratamiento.

La función específica del celador es una delicada tarea, la cual requiere dedicación, atención y capacitación acorde a las exigencias de la misma; atento a que el permanente trato directo con los internos genera una constante puesta a prueba de las

condiciones personales y profesionales del agente, dado que deberá controlar que todo interno que sea retirado de un sector de alojamiento, se efectúe por medio de la citada "Boleta de Bajada o de Salida", destinada a ese fin y que la misma sea rubricada por el Jefe de turno y personal interviniente. Dará la alarma en forma inmediata ante cualquier novedad grave que estime no poder solucionar por sí mismo, llevará de puño y letra el libro de novedades y los que reglamentariamente corresponda, de manera clara sin tachaduras ni enmiendas. No hará abandono del puesto sin previo relevo, bajo ninguna circunstancia. Asimismo efectuará continuas recorridas por el sector a su cargo, verificando las actividades internas de los alojados, instalaciones, rejas, etc. Tendrá constantemente las llaves en su poder, absteniéndose de depositarlas o dejarlas en ningún lugar o hacer entrega de ellas a persona alguna bajo ningún concepto, salvo al ser relevado o cuando deba ingresar al sector de alojamiento y por último verificará permanentemente que las puertas de los sectores que correspondan se encuentren cerradas y si tiene que abrirse alguna, deberá cerciorarse que previamente las demás se hayan cerrado.

Posteriormente, el Boletín Publico N° 700/2019 “Directorio de Funciones del Servicio Penitenciario Federal” y el “Manual Descripto por Funciones y Competencia de los Establecimientos Penitenciarios Organismos y Servicios” amplía y detalla el perfil profesional del personal penitenciario que debe cumplir funciones de seguridad interna, las competencias y la misión del mismo, las responsabilidades a su cargo y finalmente subsume las funciones y las agrupa de acuerdo a su área de incumbencia, es decir que las funciones de: (1) Encargado de pabellón (2) Celador, (3) Guardián y (4) Llavero, explicitadas en el Boletín Público N° 1294/1979 quedan agrupadas en la función de Auxiliar de Seguridad Interna de acuerdo a la nueva normativa. No obstante, dicha normativa no excluye a los funcionarios, sino que agrupa las tareas desde el plano administrativo.

Sin embargo, a partir de la presente investigación se evidenció que lo que acontece en la realidad es que una sola persona (celador) o a veces dos, desempeñan las tareas que anteriormente realizaban cuatro funcionarios por pabellón y en algunas circunstancias cuentan con más de un pabellón a su cargo.

Por consiguiente, se puede ver, tomando como fecha de cierre de datos el 31 de diciembre del 2022, que la Unidad Residencial I aloja a esa fecha una población total de 380 internos, distribuidos en doce pabellones, de la siguiente manera: (1) Pabellón I: 50 internos, 1 celador; (2) Pabellón II: 19 internos, 1 celador y vale decir que los pabellones I y II comparten 1 llavero; (3) Pabellón III: 48 internos y (4) Pabellón IV: 39 internos, que tienen 1 celador a cargo; (5) Pabellón V: 43 internos y 1 celador; (6) Pabellón VI: 45 internos y 1 celador, (7) Pabellón VII: 6 internos y 2 celadores; (8) Pabellón VIII: 34 internos y (9) Pabellón IX: 36 internos, quienes comparten 1 celador; (10) Pabellón X: 30 internos y (11) Pabellón XI: 30 internos que comparten 1 celador con el pabellón X.

Por otro lado, la Unidad Residencial II cuenta con una población total de 471 internos, distribuidos en trece pabellones, de la siguiente manera: (1) Pabellón I: 50 internos y 1 celador; (2) Pabellón II: 50 internos y 1 celador; (3) Pabellón III: 50 internos y (4) Pabellón IV: 50 internos bajo la custodia de 1 celador; (5) Pabellón V: 50 internos y 1 celador; (6) Pabellón VI: 50 internos y 1 celador; (7) Pabellón VII: 4 internos y Pabellón XIII 10 internos, los cuales comparten 1 celador; (8) Pabellón VIII: 30 internos y 1 celador; (9) Pabellón IX: 30 internos y 1 celador; (10) Pabellón X: 37 internos y 1 celador; (11) Pabellón XI: 30 internos y (12) Pabellón XII: 30 internos, estos dos últimos pabellones custodiados por 1 celador.

Del análisis de lo anteriormente expuesto, en primer lugar, es importante resaltar que las Unidades Residenciales seleccionadas para el análisis de esta investigación se caracterizan por alojar internos imputados y condenados por delitos complejos, de alta

conflictividad y con condenas o expectativas de pena muy altas, en donde el personal abocado al trato directo con los mismos (celadores) es menor a un tercio del total del que debería desempeñarse, lo que sin duda significa una sobrecarga de tareas debido al quantum de responsabilidades, lo que deja a los agentes penitenciarios en una situación riesgo de presentar Agotamiento Emocional y conductas de despersonalización o cinismo (Peiró et al., 2001).

En segundo lugar, de acuerdo a lo establecido en el la Ley 20.416/1973 Cap. XI Régimen del Servicio, Arts. 87, 88 y 89 las jornadas labores son de 12 horas de servicio por 36 horas de descanso, las cuales no excluyen a ningún agente penitenciario de la obligación de desempeñar eventualmente tareas de recargo no salariadas, cuando las necesidades del servicio así lo requieran, caracterizándose de esta manera por la gran cantidad de tiempo que demanda el cumplimiento de dicha función y convirtiéndose éste en una de las características principales de su labor (Calandrón, 2015; Frederic, 2008; Ugolini, 2009), aún pese a la evidencia hallada (Barger et al., 2005) de que las jornadas extenuantes a las que se expone un trabajador cuya función así lo requiera, lo vuelve mucho más vulnerable a padecer enfermedades físicas y/o mentales, aumentando así también las probabilidades de accidentes de trabajo por la baja capacidad de atención debido a las alteraciones en el sueño que esto ocasiona.

En tercer lugar, otra de las evidencias halladas destaca que el trabajo diagramado bajo turnos rotativos, que se realiza en horarios alternados de la jornada laboral, o bien en forma permanente en horarios inusuales en el día (Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 2010) produce efectos negativos en la salud física y mental, como así también en las dinámicas familiares, manifestando como resultado alteraciones en el sueño, un deterioro en la calidad de vida del sujeto, en el ámbito laboral y personal (Guevara, 2011). En consecuencia, Sánchez (2014) sugiere que se debiera procurar un equilibrio

adecuado entre la vida profesional y familiar, dado que los problemas en el hogar, podrían ocasionar una baja en el rendimiento laboral.

En cuarto lugar, el contexto en el cual los celadores deben desarrollar sus funciones como agentes penitenciarios (Tapias et al., 2007) se ve colmado de estresores ambientales que actúan como agente nocivo para los mismos, tales como: el ruido extremo, la temperatura, la suciedad, la falta de recursos materiales y el estado deplorable de la infraestructura, que ineludiblemente influyen en la capacidad de supervisión y claridad para el cumplimiento de los objetivos propios de su función, debido a la elevada exposición a un ambiente hostil y estresante, con continuas quejas, demandas, agravios, intimidaciones y amenazas por parte de los internos, debiendo cumplimentar sus tareas laborales bajo estas condiciones, velando por la seguridad del personal y de los internos, por el control de que no se escapen y la integridad de toda la población (Kalinsky 2009). Lo anteriormente referido, sin duda resulta riesgoso, atento a que se ha comprobado que aquellos sujetos que se ven expuestos a continuas demandas y exigencias laborales, resultan ser más vulnerables a frustrarse con facilidad, debido a las elevadas expectativas que se tiene con respecto a las recompensas (Siegrist, 1996), generando así consecuencia como pedidos de licencia, la necesidad de recurrir a la ayuda médica debido a la aparición de sintomatología, al padecimientos de patologías, baja satisfacción laboral, dificultad para el cumplimiento de los objetivos, viéndose afectadas las esferas de la vida personal tanto cognitiva, emocional y/o social, entre otras (Garland, 2004).

En quinto lugar, la falta de reconocimiento tanto social como institucional, actúa como uno de los estresores más elevados en los celadores, manifestando el desconocimiento que hay de sus funciones, la falta de valor y el salario mal remunerado (Goldberg et al., 1996). Así también, diversas investigaciones de carácter empírico sobre el rol de agente penitenciario (celadores), resaltan que la falta de prestigio que se

tiene de estas profesiones repercute en la percepción de lo que para ellos significa trabajar en una prisión, provocando como consecuencia falta de motivación, desgaste en el rendimiento, y baja satisfacción laboral (Bode de Moraes, 2013; Crawley, 2004, 2008; Mouzo & Ríos, 2011).

Es así que en consideración de lo expuesto anteriormente y para concluir, se puede sintetizar que el trabajo que realiza el Personal Subalterno que cumple funciones como celador se ve colmado de factores de riesgo y estresores laborales que atentan contra la salud mental y su desempeño laboral (UGT- Canarias, 2012), funciones para las cuales el Boletín Público Normativo N° 700/2019 postula las siguientes competencias claves requeridas por un celador para el desempeño de las mismas: características de liderazgo, control de las emociones, capacidad de trabajo bajo presión y fortalezas emocionales, pero sin embargo no se realiza ningún tipo de supervisión a lo largo de la carrera de los agentes con el fin de evaluar las mismas, como así tampoco se obtuvo evidencia de que sean trabajadas desde ningún programa de abordaje psicoterapéutico enfocado en fortalecer la capacidad resiliente de los agentes penitenciarios como factor protector, aun existiendo evidencia de que la aplicación de dichos programas brindarían resultados como el fortalecimiento de sus propias capacidades, brindándoles mayores recursos y herramientas para su utilización frente a las situaciones a las que se encuentran expuestos propias de su trabajo, procurando así un aumento en el rendimiento, una mayor satisfacción laboral, un óptimo desarrollo de sus funciones, el cuidado de la salud mental de los trabajadores y como consecuencia la reducción de padecimientos físicos y mentales, la reducción de consecuencias negativas, menor absentismo y deserción laboral (Gil Monte et al., 2006 & Franco, 2010).

A conclusiones similares arribó García Basalo (1955), al referirse que para que el “régimen penitenciario” pueda funcionar de la mejor manera posible, éste debe de reunir algunas condiciones fundamentales como: contar con un sistema normativo

moderno que articule los avances en el tratamiento, la reducción de la reincidencia y el desistimiento del delito, disponiendo de la infraestructura adecuada a las necesidades del sistema, con instalaciones que brinden los espacios apropiados para llevar adelante la misión encomendada, con sus respectivas herramientas y con el presupuesto económico que así se requiera, atento a que los recursos laborales cobran mayor relieve y aumentan su potencial motivador cuando los sujetos se ven expuestos a mayores exigencias laborales, como por ejemplo, sobrecarga de trabajo y demandas emocionales y mentales, entre otras (Hakanen et al., 2012).

Asimismo, sobre todas las cosas, es de capital importancia que se brinde la valoración adecuada al personal penitenciario mediante el reconocimiento profesional y remunerativo, dado que el funcionario de la prisión es el agente más eficaz de su reforma.

En palabras de Cuello Calon (1961), ni los programas de tratamiento más progresivos, ni los establecimientos más perfectos, pueden alcanzar una mejora del recluso, sin un personal a la altura de las circunstancias.

3. METODOLOGÍA

3.1 Diseño

La investigación fue de tipo no experimental, de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y temporalidad trasversal.

3.2 Participantes

El tipo de muestreo adoptado fue no probabilístico intencional, seleccionando agentes penitenciarios de las Unidades I y II del Complejo Penitenciario Federal II de Marcos Paz, Buenos Aires. La muestra estuvo conformada por 42 sujetos, de los cuales el 50% desempeñaba funciones en la Unidad I y el 50% restante en la Unidad II.

3.2.1 Criterios de inclusión:

Se ha considerado a los agentes del Complejo Penitenciario Federal II, Marcos Paz, que presten servicio en las Unidades Residenciales I y II y se encuentren desarrollando funciones como celadores.

3.2.2 Criterios de exclusión:

Solo se excluyó a aquellos sujetos que no brindaron su consentimiento informado o quienes presentaban una antigüedad menor a un año en la función como celador.

3.3 Instrumentos

3.3.1 Cuestionario sociodemográfico ad hoc

El protocolo utilizado, incorporó un cuadro de dialogo, de consentimiento informado, donde se explicitaban los objetivos del estudio, se garantizaba el anonimato de los participantes y el uso de los datos obtenidos sólo para fines investigativos, en acuerdo con las normas éticas vigentes.

Así también, se utilizó una encuesta de elaboración propia, en la cual se abordaron las siguientes variables sociodemográficas: edad, unidad residencial, nivel de estudio alcanzado, grado, años de antigüedad en el complejo, años de antigüedad en la función, turno laboral, violencia recibida y participación en talleres o programas de abordaje psicológico.

3.3.2 Escala de Resiliencia (Wadnild & Young, 1993; adaptación argentina: Rodríguez et al., 2009).

La Escala de Resiliencia, tiene como objetivo determinar las cualidades y aquellas características de la personalidad que inciden y favorecen la adaptación individual de manera resiliente.

El instrumento está integrado por 25 ítems, los cuales permiten evaluar las tres dimensiones de la ER: (1) Capacidad de Autoeficacia (ítems 1 al 15), (2) Capacidad de Propósito y Sentido de Vida (ítems 16 al 20) y (3) Evitación Cognitiva (ítems 21 al 25). Cada reactivo es valorado en una escala de tipo Likert de 7 puntos (variando desde 1= Totalmente en desacuerdo a 7= Totalmente de acuerdo).

Para su interpretación, se consideró que aquellos valores que sean mayores a 105 indican una mayor capacidad de resiliencia; los valores que oscilan entre 86 y 105

señalan que la capacidad de resiliencia es moderada; y aquellos valores que sean menores o iguales a 85 dan cuenta de una escasa capacidad de resiliencia.

Según los autores, la consistencia interna de la ER total a partir del índice Alfa de Cronbach fue 0,72. Para la dimensión Capacidad de Autoeficacia el Alfa de Cronbach fue de 0,73; para la dimensión Capacidad de Propósito y Sentido de Vida fue de 0,60, mientras que en la dimensión Evitación Cognitiva se encontró menor consistencia interna, con un Alfa de Cronbach de 0,50.

3.3.3 Inventario de Desempeño Laboral de Koopmans et al. (2013; adaptación argentina: Gabini & Salessi, 2016).

El instrumento tiene como finalidad evaluar el rendimiento laboral de los trabajadores en los últimos tres meses a partir de un constructo conformado por 13 ítems, los cuales permiten evaluar las tres dimensiones del RL: (1) Desempeño en la Tarea, (2) Desempeño en el Contexto, y (3) Comportamientos Contraproducentes; así como el RL Global. Cada reactivo es valorado en una escala tipo Likert de 5 puntos (variando desde 1 = nunca a 5 = siempre), donde a mayor puntaje mayor RL.

La interpretación de la Escala de RL adaptada al español por Gabini y Salessi, 2016, se realizó de la siguiente manera: la dimensión Desempeño en la Tarea abarcó 5 ítems (1-2-3-4 y 5) correspondientes a indicadores que miden planeamiento y organización del trabajo, orientación a resultados, priorización del trabajo y eficiencia laboral. La dimensión Desempeño en el Contexto, abarcó 4 ítems (10-11-12 y 13), los cuales contienen indicadores que evalúan iniciativa, tareas laborales desafiantes, actualización de conocimientos y habilidades laborales y soluciones creativas frente a nuevos problemas. Finalmente, la dimensión Comportamientos Laborales Contraproducentes abarcó 4 ítems (6-7-8 y 9), los cuales miden excesiva negatividad y acciones que dañan a la organización.

En lo que respecta a la confiabilidad de la escala, la misma arrojó un Alfa de Cronbach de 0,86. Para la dimensión Desempeño en la Tarea, el Alfa de Cronbach fue de 0,78; para la dimensión Desempeño en el Contexto fue de 0,85, mientras que para la dimensión Comportamientos Contraproducentes fue de 0,79.

3.4 Procedimiento

Las baterías fueron administradas de forma voluntaria y anónima mediante Google Formularios®, distribuido el link de acceso de manera virtual, por medio de la plataforma WhatsApp, promocionada por referentes del lugar. El mismo contiene el consentimiento informado, el cuestionario de Resiliencia y el Inventario de Desempeño Laboral. Al término de la encuesta los participaron debieron enviar las respuestas a través de Google Form.

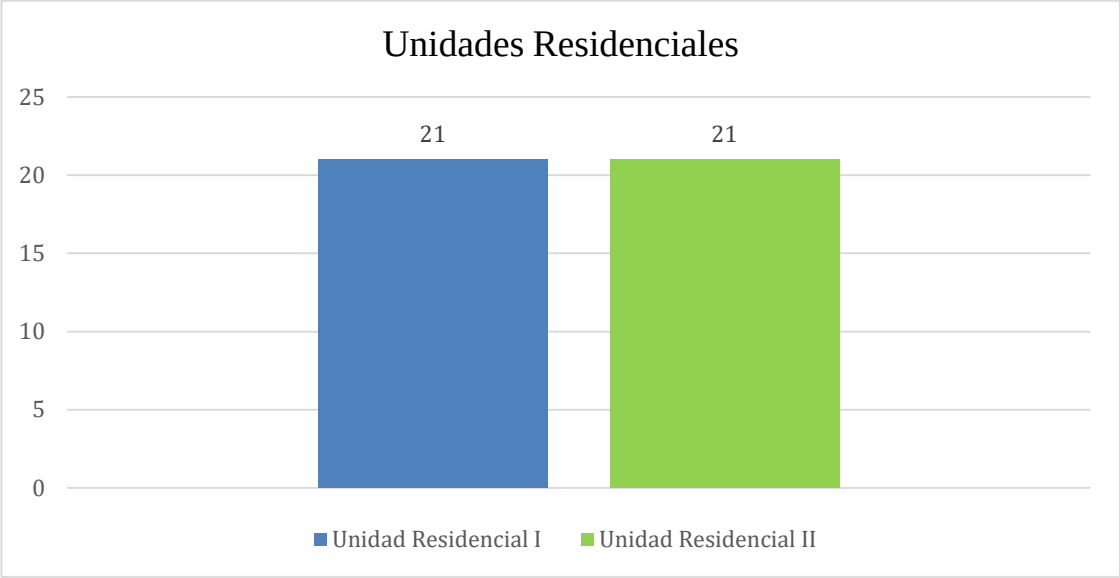
Para aquellos que tuvieron dificultades en completar el formulario a partir de esta plataforma, el mismo fue suministrado en formato papel en las instalaciones del Complejo Penitenciario Federal II en las correspondientes unidades residenciales. El tiempo aproximado de respuesta osciló entre los 5 y 10 minutos.

Posteriormente, los datos recopilados fueron procesados a través del software IBM-SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), versión 25.0 IBM, con un umbral de significación menor o igual a 0,05.

4. RESULTADOS

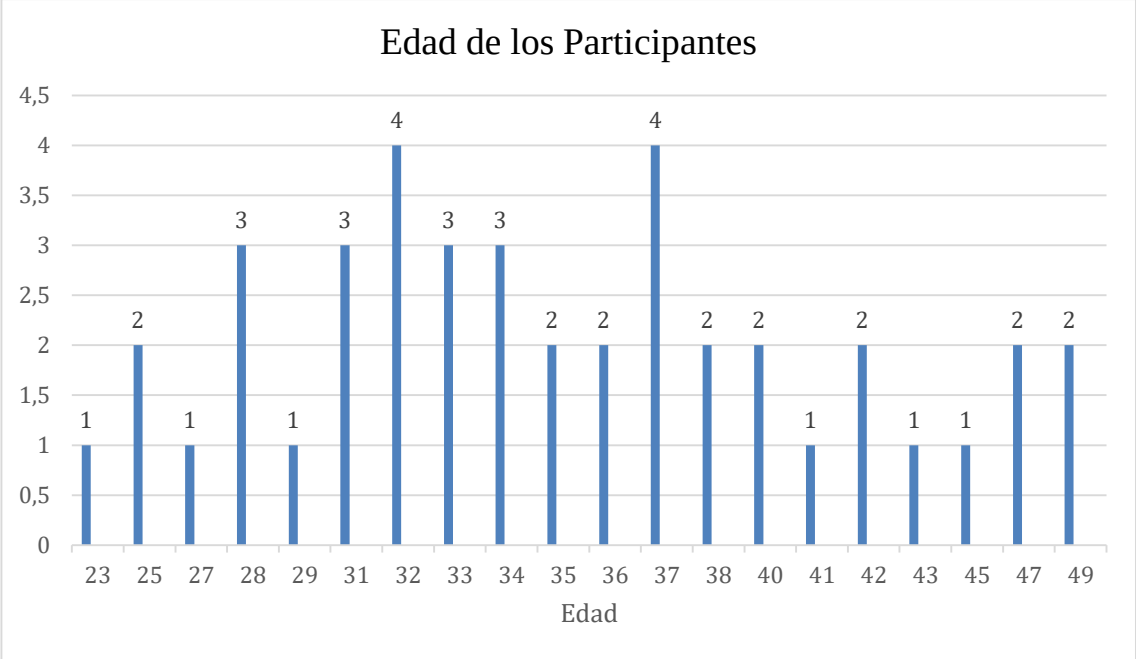
4.1 Caracterización de la muestra

Gráfico I. Distribución de la variable Unidad Residencial I y II



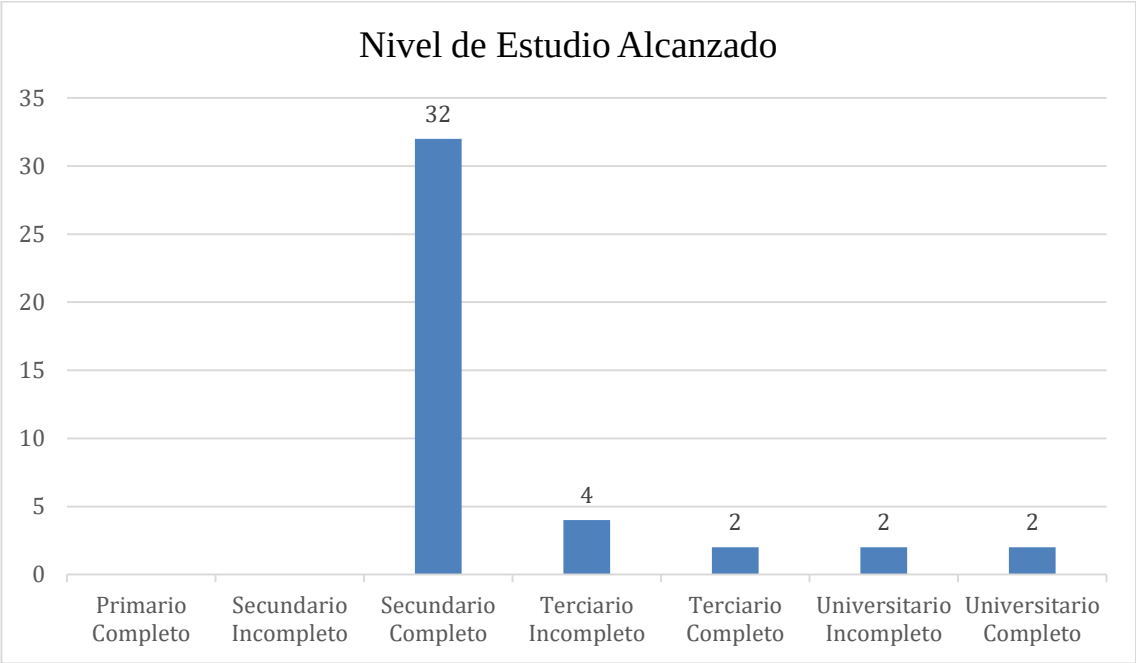
Del total de los participantes encuestados, el 50% trabajaban en la Unidad Residencial I y el 50% restante en la Unidad Residencial II.

Gráfico II. Distribución de la variable edad.



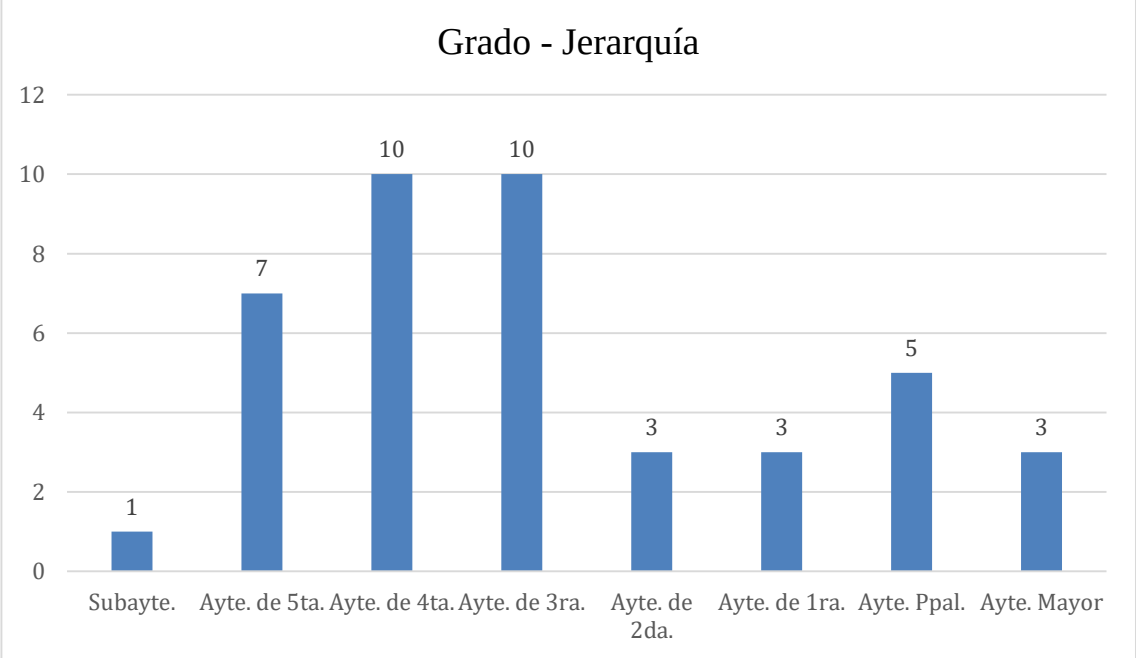
Las edades de los participantes encuestados estuvieron comprendidas entre los 23 y 49 años.

Gráfico III. Distribución de la variable Nivel de Estudio Alcanzado



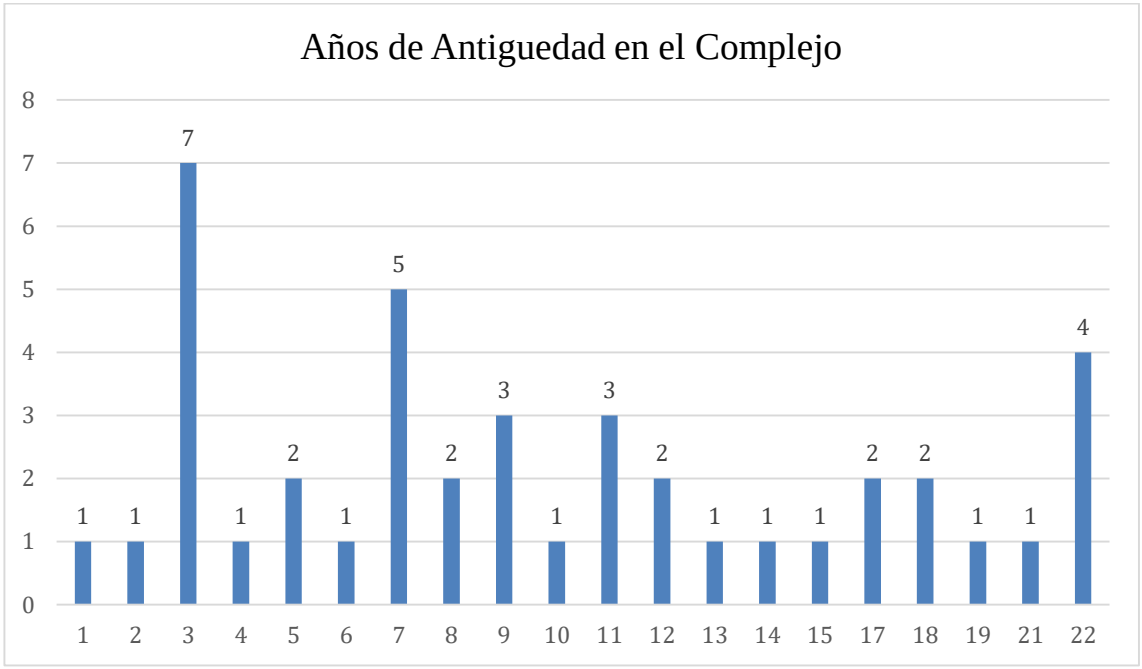
El nivel educativo predominante en los sujetos de la muestra era secundario completo.

Gráfico IV. Distribución de la variable Grado/Jerarquía.



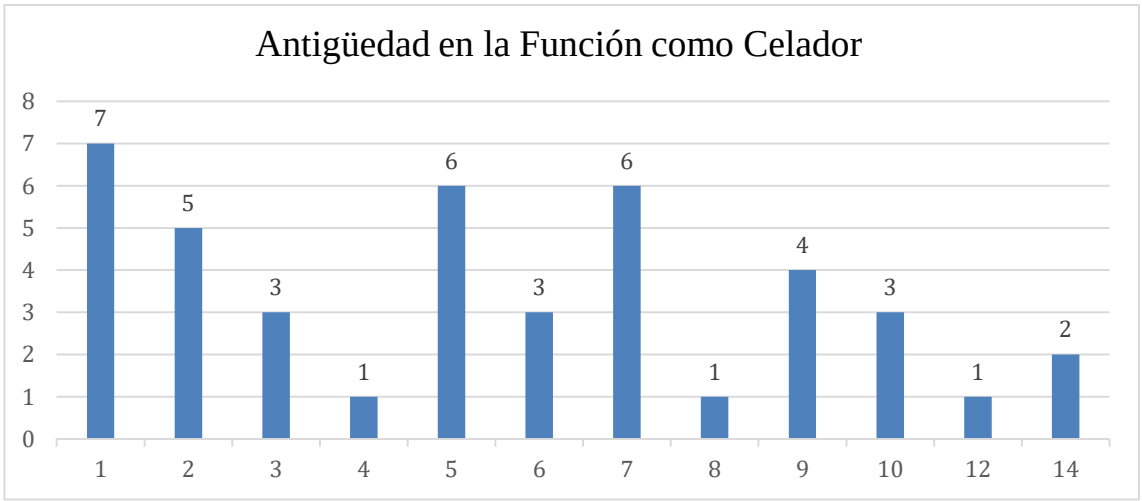
Los participantes encuestados, predominantemente, correspondían a escalafones jerárquicos bajos, siendo mayormente ayudantes de quinta, cuarta y tercera.

Gráfico V. Distribución de la variable Años de Antigüedad en el Complejo.



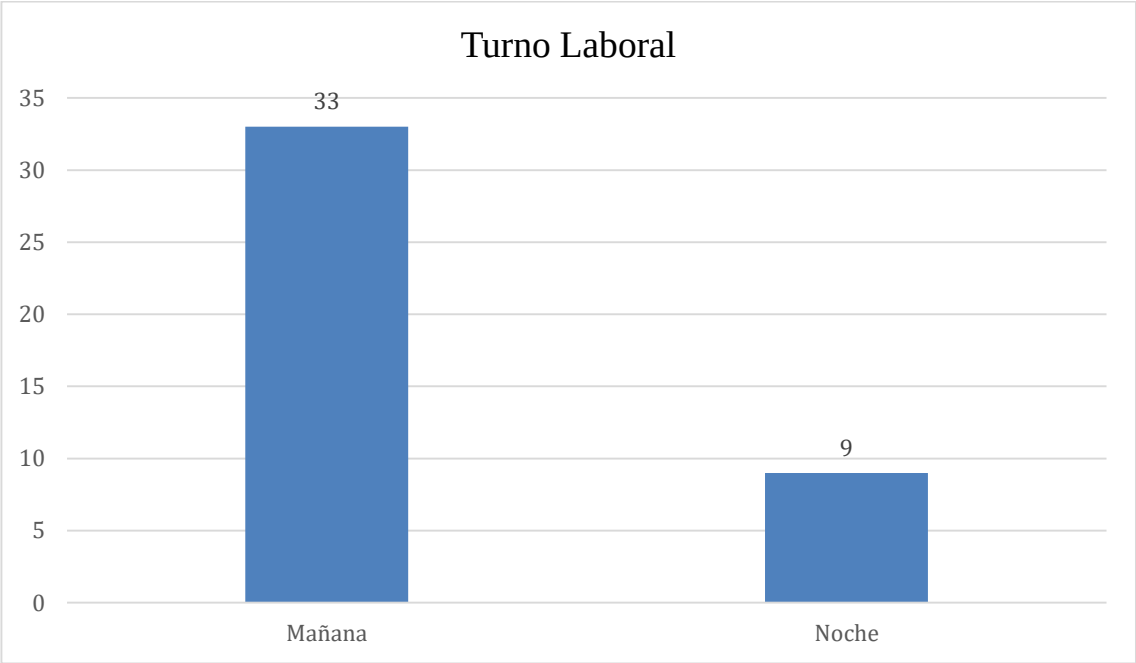
Los años de antigüedad en el complejo que presentaban los participantes oscilaban entre 1 y 22 años, presentando una distribución homogénea entre los diferentes años.

Gráfico VI. Distribución de la variable Años de Antigüedad en la Función



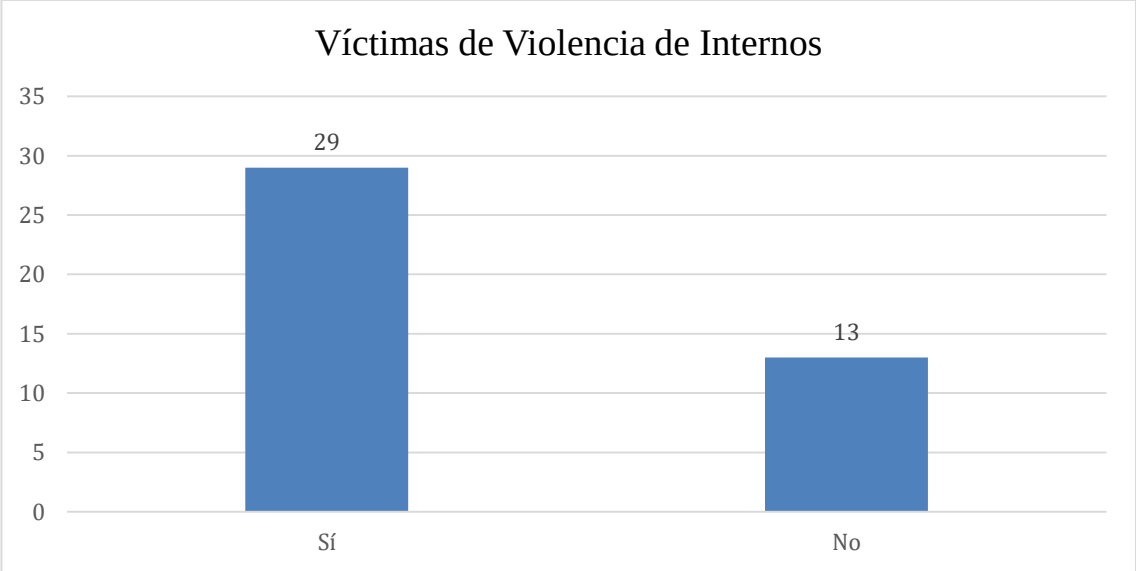
Los años de antigüedad en la función de celador que tenían los sujetos de la muestra oscilaban entre 1 y 14 años.

Gráfico VII. Distribución de la variable Turno Laboral.



El 78,6% de los encuestados desarrollaban funciones en el turno mañana mientras que el 21,4% lo hacía en el turno noche.

Gráfico VIII. Distribución de la variable Víctimas de Violencia de Internos.

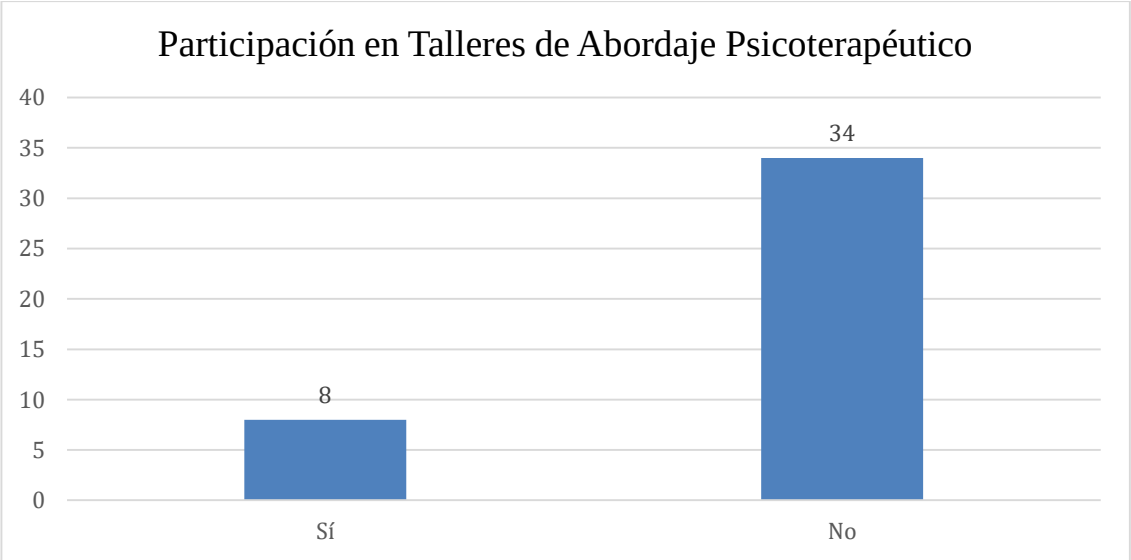


El 69% de los encuestados eran víctimas de violencia por parte de los internos, mientras que el 31% restante manifestó no recibir ningún tipo de violencia.

Gráfico IX. Distribución de la variable Tipo de Violencia Recibida.

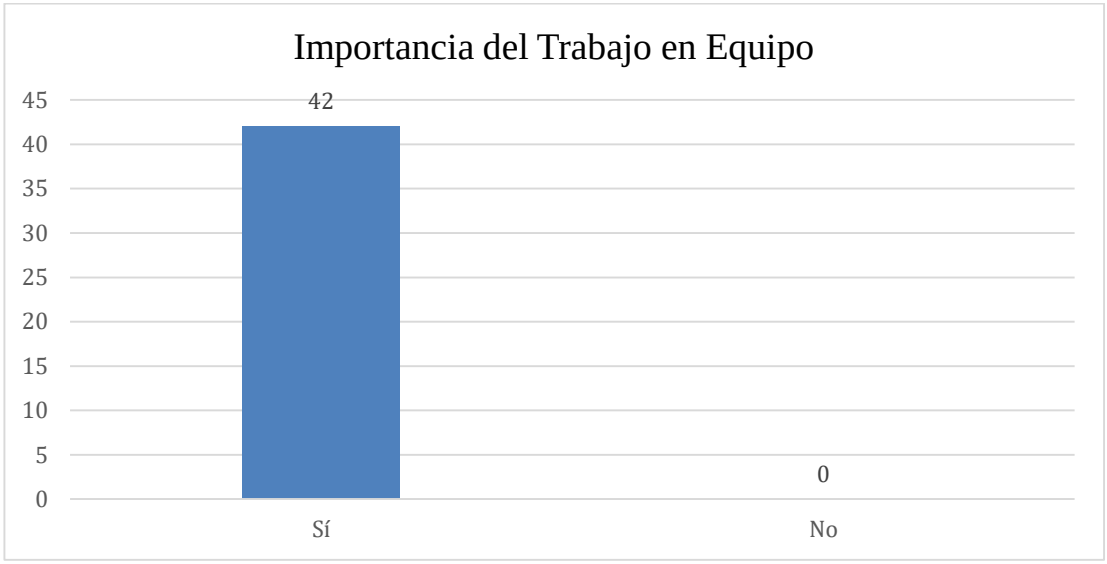
El 11,9% de los encuestados refirió haber recibido violencia física, el 50% violencia verbal y psicológica, mientras que otro 11,9% expresó haber recibido ambos tipos de violencia.

Gráfico X. Distribución de la variable Participación en Talleres de Abordaje Psicoterapéutico.



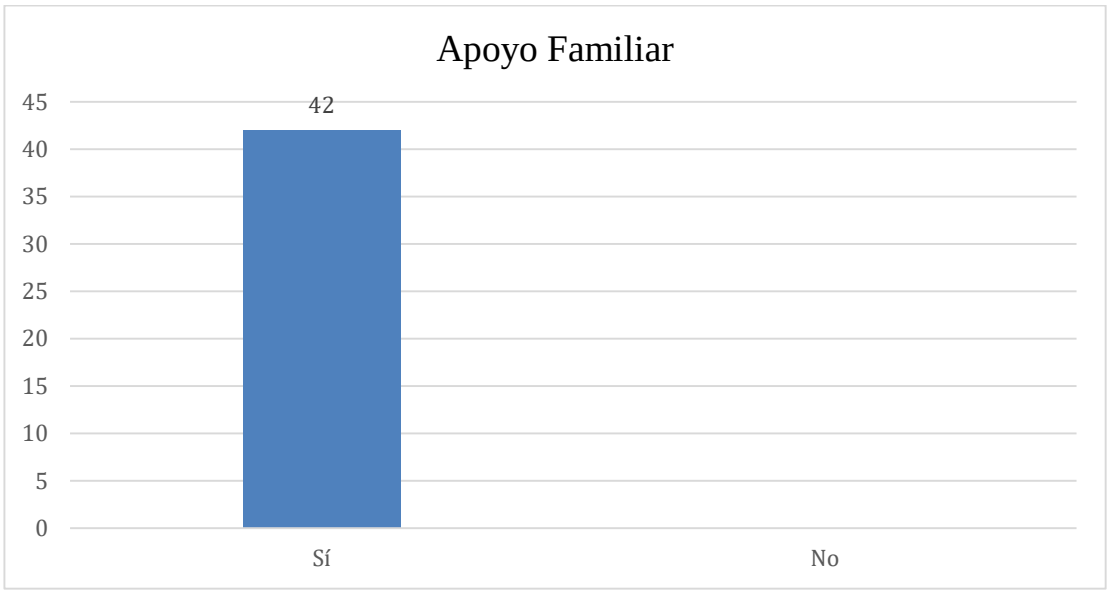
El 81% de los encuestados manifestó no haber participado en talleres de abordaje psicoterapéutico, mientras que el 19% restante sí lo hizo.

Gráfico XI. Distribución de la variable Importancia del Trabajo en Equipo.



La totalidad de la muestra consideró importante el trabajo en equipo.

Gráfico XII. Distribución de la variable Apoyo Familiar.



Todos los participantes contaban con el apoyo por parte de su familia.

4.2 Descripción de las variables

4.2.1 Descripción de los niveles de Resiliencia en los Celadores de las Unidades Residenciales I y II.

Tabla I: Análisis de los niveles de Resiliencia en los sujetos de la muestra.

Variable		**Unidad Residencial I**		**Unidad Residencial II**	
		Frecuencia	**Porcentaje**	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Niveles de Resiliencia	Escasa Resiliencia	1	4,8%	-	-
	Alta Resiliencia	20	95,2%	21	100%

A excepción de un caso, todos los sujetos de la muestra presentaron una alta capacidad de Resiliencia.

4.2.2 Descripción de los niveles de Desempeño Laboral en los Celadores de las Unidades Residenciales I y II.

Tabla II: Análisis del Grado de Desempeño Laboral en los sujetos de la muestra.

Variable	**Medidas de tendencia central y dispersión**	**Unidad Residencial I**	**Unidad Residencial II**
Grado de Desempeño Laboral	M	43,24	42,80
	DT	4,83	5,78
	Min	37	28
	Max	53	51

En general se puede decir que el Rendimiento Laboral ha sido moderado, puesto que los puntajes obtenidos por los sujetos de la muestra no han sido ni muy bajos ni muy altos.

4.3 Cruce de Variables

Las variables Evitación Cognitiva, Desempeño en la Tarea, Comportamientos Contraproducentes, Rendimiento en el Contexto y Rendimiento Laboral presentaron un patrón de distribución normal, lo cual no ocurrió con Capacidad de Autoeficacia, Capacidad de Propósito y Sentido de Vida y Resiliencia.

4.3.1 Análisis de la correlación entre las variables

4.3.1.1 Análisis de la correlación entre las variables Resiliencia y Rendimiento Laboral

Tabla III: Correlación entre Resiliencia y Rendimiento Laboral.

Variable	Rendimiento Laboral
Resiliencia	Rho= 0,254 p= 0,105

Prueba utilizada: Rho de Spearman.

No se ha encontrado relación significativa entre Resiliencia (Escala General) y Rendimiento Laboral.

4.3.1.2 Análisis de la correlación entre las dimensiones de las variables Resiliencia y Rendimiento Laboral

Tabla IV: Correlación entre las dimensiones de Resiliencia y Rendimiento Laboral

Resiliencia	Desempeño en la Tarea	Comportamientos Contraproducentes	Rendimiento en el Contexto
Capacidad de Autoeficacia	Rho= 0,362 **p=0,018**	Rho= 0,189 p=0,230	Rho= 0,258 p=0,099
Capacidad de Propósito y Sentido de Vida	Rho= -0,165 p=0,298	Rho= -0,068 p=0,671	Rho= 0,188 p=0,233
Evitación Cognitiva	Rho= -0,195 p=0,216	Rho= 0,184 p=0,245	Rho= -0,102 p=0,519

Prueba utilizada: Rho de Spearman.

No existen diferencias significativas entre las dimensiones de Resiliencia y Rendimiento Laboral exceptuando la Capacidad de Autoeficacia que correlaciona de manera positiva con Desempeño en La Tarea.

4.3.2 Análisis de las variables sociodemográficas

4.3.2.1 Análisis de Resiliencia y Rendimiento Laboral (con sus respectivas dimensiones) según la variable sociodemográfica Unidad Residencial

Tabla V: Comparación entre Resiliencia y Rendimiento Laboral (y sus dimensiones) según Unidad Residencial

Variables	Unidad Residencial	Media – Rango promedio	Significación
Resiliencia	Unidad Residencial I	18,31	0,091
	Unidad Residencial II	24,69	
Capacidad de Autoeficacia	Unidad Residencial I	18,71	0,141
	Unidad Residencial II	24,29	
Capacidad de Propósito y Sentido de Vida	Unidad Residencial I	18,33	0,090
	Unidad Residencial II	24,67	
Evitación Cognitiva	Unidad Residencial I	23,42	0,802
	Unidad Residencial II	23,80	
Rendimiento Laboral	Unidad Residencial I	43,23	0,796
	Unidad Residencial II	42,80	
Desempeño en la Tarea	Unidad Residencial I	20,61	0,822
	Unidad Residencial II	20,42	
Comportamientos Contraproducentes	Unidad Residencial I	13,61	0,528
	Unidad Residencial II	13,19	
Rendimiento en el Contexto	Unidad Residencial I	9,00	0,807
	Unidad Residencial II	9,19	

Prueba utilizada: U de Mann Whitney o T de Student según el tipo de distribución

La capacidad de Resiliencia y cada uno de sus componentes no presentan diferencias significativas entre quienes trabajan en la Unidad Residencial I y II. Esto mismo ocurre con Desempeño Laboral y sus dimensiones.

4.3.2.2 Análisis de Resiliencia y Rendimiento Laboral (con sus respectivas dimensiones) según la variable sociodemográfica Edad

Tabla VI: Relación entre Resiliencia y Rendimiento Laboral (y sus dimensiones) según Edad

Variables	Edad
Resiliencia	Rho= -0,095 p= 0,550
Capacidad de Autoeficacia	Rho= 0,119 p= 0,453
Capacidad de Propósito y Sentido de Vida	Rho= -0,452 **p= 0,003**
Evitación Cognitiva	R= -0,248 p= 0,113
Rendimiento Laboral	R= 0,037 p= 0,814
Desempeño en la Tarea	R= 0,180 p= 0,254
Comportamientos Contraproducentes	R= 0,039 p= 0,807
Rendimiento en el Contexto	R= -0,150 p= 0,343

Prueba utilizada: R de Pearson o Rho de Spearman según el tipo de distribución

Si bien la Resiliencia no presenta una relación significativa con la edad del sujeto, sí lo hizo la dimensión Capacidad de Propósito y Sentido de Vida, siendo esta relación de tipo inversa, es decir cuanto mayor es la edad de un sujeto, disminuye dicha capacidad. Por otra parte, no hay relación entre la edad del sujeto y su grado de Desempeño Laboral.

4.3.2.3 Análisis de Resiliencia y Rendimiento Laboral (con sus respectivas dimensiones) según la variable sociodemográfica Nivel de Estudio Alcanzado

Tabla VII: Relación entre Resiliencia y Rendimiento Laboral (y sus dimensiones) según Nivel de Estudio Alcanzado

Variables	Nivel de Estudio
Resiliencia	Rho= 0,111 p= 0,484
Capacidad de Autoeficacia	Rho= 0,159 p= 0,314
Capacidad de Propósito y Sentido de Vida	Rho= 0,219 p= 0,164
Evitación Cognitiva	Rho= -0,115 p= 0,469
Rendimiento Laboral	Rho= 0,162 p= 0,305
Desempeño en la Tarea	Rho= 0,253 p= 0,106
Comportamientos Contraproducentes	Rho= -0,079 p= 0,617
Rendimiento en el Contexto	Rho= 0,214 p= 0,174

Prueba utilizada: Rho de Spearman

No existe relación entre la capacidad de Resiliencia y sus dimensiones con la variable sociodemográfica nivel de estudio, como así tampoco con la variable Rendimiento Laboral y sus respectivas sub-escalas.

4.3.2.4 Análisis de Resiliencia y Rendimiento Laboral (con sus respectivas dimensiones) según la variable sociodemográfica Grado-Jerarquía laboral

Tabla VIII: Relación entre Resiliencia y Rendimiento Laboral (y sus dimensiones) según Grado-Jerarquía laboral

Variables	Grado-Jerarquía laboral
Resiliencia	Rho= -0,204 p= 0,195
Capacidad de Autoeficacia	Rho= 0,047 p= 0,770
Capacidad de Propósito y Sentido de Vida	Rho= -0,453 **p= 0,003**
Evitación Cognitiva	Rho= -0,336 **p= 0,030**
Rendimiento Laboral	Rho= 0,063 p= 0,691
Desempeño en la Tarea	Rho= 0,113 p= 0,477
Comportamientos Contraproducentes	Rho= -0,002 p= 0,991
Rendimiento en el Contexto	Rho= -0,117 p= 0,462

Prueba utilizada: Rho de Spearman

La Resiliencia (Escala General) no se vincula con el Grado del participante, pero sí específicamente las dimensiones Capacidad de Propósito y Sentido de Vida y Evitación Cognitiva, presentándose en ambos casos una relación de tipo inversa. Rendimiento Laboral, por su parte, no evidenció un vínculo significativo con la jerarquía laboral del trabajador.

4.3.2.5 Análisis de Resiliencia y Rendimiento Laboral (con sus respectivas dimensiones) según la variable sociodemográfica Turno Laboral

Tabla IX: Comparación entre Resiliencia y Rendimiento Laboral (y sus dimensiones) según Turno Laboral.

Variables	Turno Laboral	Media – Rango promedio	Significación
Resiliencia	Mañana	20,89	0,539
	Noche	23,72	
Capacidad de Autoeficacia	Mañana	21,05	0,645
	Noche	23,17	
Capacidad de Propósito y Sentido de Vida	Mañana	20,86	0,515
	Noche	23,83	
Evitación Cognitiva	Mañana	23,57	0,913
	Noche	23,77	
Rendimiento Laboral	Mañana	42,72	0,491
	Noche	44,11	
Desempeño en la Tarea	Mañana	20,54	0,922
	Noche	20,44	
Comportamientos Contraproducentes	Mañana	13,36	0,817
	Noche	13,55	
Rendimiento en el Contexto	Mañana	8,81	0,168
	Noche	10,11	

Prueba utilizada: U de Mann Whitney o T de Student según el tipo de distribución

No existen diferencias significativas entre Resiliencia y sus dimensiones con respecto al Turno Laboral en el que se desempeña el trabajador. A su vez, tampoco se hallan variaciones significativas entre Desempeño y Turno Laboral, es decir, en ambos casos, las puntuaciones entre los grupos son similares.

4.3.2.6 Análisis de Resiliencia y Rendimiento Laboral (con sus respectivas dimensiones) según la variable sociodemográfica Apoyo Familiar

No se puede calcular dicha comparación ya que los todos los sujetos manifestaron recibir apoyo familiar, no existiendo un grupo contraste que no lo recibe.

4.3.2.7 Análisis de Resiliencia y Rendimiento Laboral (con sus respectivas dimensiones) según la variable sociodemográfica Trabajo en Equipo

Al igual que como ocurrió con la variable sociodemográfica Apoyo Familiar, no se puede calcular dicha comparación ya que los todos los sujetos consideraron importante el trabajo en equipo, no existiendo un grupo contraste para establecer la diferenciación.

4.3.2.8 Análisis de Resiliencia y Rendimiento Laboral (con sus respectivas dimensiones) según la variable sociodemográfica Antigüedad Laboral

Tabla X: Relación entre Resiliencia y Rendimiento Laboral (y sus dimensiones) según Antigüedad Laboral

Variables	Antigüedad Laboral
Resiliencia	Rho= -0,075 p= 0,636
Capacidad de Autoeficacia	Rho= -0,069 p= 0,664
Capacidad de Propósito y Sentido de Vida	Rho= -0,313 **p= 0,043**
Evitación Cognitiva	Rho= 0,004 p= 0,981
Rendimiento Laboral	Rho= 0,070 p= 0,658
Desempeño en la Tarea	Rho= -0,105 p= 0,510
Comportamientos Contraproducentes	Rho= 0,136 p= 0,392
Rendimiento en el Contexto	Rho= 0,039 p= 0,808

Prueba utilizada: Rho de Spearman

De todas las dimensiones que componen Resiliencia, específicamente se encontró que la Capacidad Propósito y Sentido de Vida disminuye según los años de Antigüedad

en la Función, no existiendo relación entre Rendimiento Laboral y sus dimensiones con respecto a dicha variable sociodemográfica.

4.3.2.9 Análisis de Resiliencia y Rendimiento Laboral (con sus respectivas dimensiones) según la variable sociodemográfica Violencia Percibida

Tabla XI: Comparación entre Resiliencia y Rendimiento Laboral (y sus dimensiones) según Violencia Percibida

Variables	Violencia Percibida	Media – Rango promedio	Significación
Resiliencia	Sí	21,62	0,924
	No	21,23	
Capacidad de Autoeficacia	Sí	21,79	0,817
	No	20,85	
Capacidad de Propósito y Sentido de Vida	Sí	19,93	0,210
	No	25,00	
Evitación Cognitiva	Sí	23,75	0,784
	No	23,30	
Rendimiento Laboral	Sí	43,58	0,307
	No	41,76	
Desempeño en la Tarea	Sí	20,44	0,789
	No	20,69	
Comportamientos Contraproducentes	Sí	13,82	0,058
	No	12,46	
Rendimiento en el Contexto	Sí	9,31	0,407
	No	8,61	

Prueba utilizada: U de Mann Whitney o T de Student según el tipo de distribución

No hay diferencias significativas en la capacidad de Resiliencia y sus respectivas dimensiones, entre quienes reciben algún tipo de violencia con respecto a quienes no. Asimismo, tampoco se observaron diferencias significativas en Rendimiento Laboral y sus dimensiones entre ambos grupos.

4.3.2.10 Análisis de Resiliencia y Rendimiento Laboral (con sus respectivas dimensiones) según la variable sociodemográfica Participación en Talleres Psicoterapéuticos

Tabla XII: Comparación entre Resiliencia y Rendimiento Laboral (y sus dimensiones) según Participación en Talleres Psicoterapéuticos.

Variables	Participación en Talleres Psicoterapéuticos	Media – Rango promedio	Significación
Resiliencia	Sí	19,25	0,564
	No	22,03	
Capacidad de Autoeficacia	Sí	20,31	0,761
	No	21,78	
Capacidad de Propósito y Sentido de Vida	Sí	22,81	0,734
	No	21,19	
Evitación Cognitiva	Sí	22,12	0,338
	No	23,97	
Rendimiento Laboral	Sí	43,37	0,837
	No	42,94	
Desempeño en la Tarea	Sí	21,25	0,403
	No	20,35	
Comportamientos Contraproducentes	Sí	13,50	0,892
	No	13,38	
Rendimiento en el Contexto	Sí	8,62	0,557
	No	9,20	

Prueba utilizada: U de Mann Whitney o T de Student según el tipo de distribución

No existen diferencias significativas en los niveles de Resiliencia y Desempeño Laboral entre quienes participan/ron en programas psicoterapéuticos y quiénes no.

5. CONCLUSIÓN Y DISCUSIÓN

La presente investigación se propuso como objetivo conocer la relación entre la Resiliencia y el Desempeño Laboral en agentes del S.P.F que cumplen funciones como celadores en las Unidades Residenciales I y II del Complejo Penitenciario Federal II.

A partir de ello, se formuló la hipótesis 1 que postula que existe una relación significativamente positiva entre la Resiliencia y el Desempeño Laboral, es decir que aquellos sujetos que presenten niveles más elevados en su capacidad de Resiliencia, desarrollan un mejor Desempeño Laboral en su área de trabajo.

Los resultados obtenidos en esta investigación permitieron confirmar la hipótesis planteada de manera parcial, dado que no se encontró relación significativa entre Resiliencia (Escala General) y Desempeño Laboral. Este resultado permitiría pensar que más allá de que se aprecie cierta disconformidad por parte de los agentes penitenciarios (celadores) con algunas cuestiones internas de la institución y cierta falta de reconocimiento social al trabajo realizado, ello no impacta de manera significativa en el rendimiento laboral del personal penitenciario que ejerce funciones como celador en las Unidades Residencial I y II.

No obstante, como se mencionó anteriormente, la hipótesis sí pudo ser confirmada parcialmente dado que sí se halló una relación significativa entre la Capacidad de Autoeficacia de los trabajadores y su Desempeño en la Tarea, concretamente a mayor Capacidad de Autoeficacia, mejor Desempeño en la Tarea. Este resultado específico podría ser explicado siguiendo los planteos de Schwarzer (1999) quien postula que la autoeficacia se refiere a la confianza en la propia capacidad y destreza de afrontamiento ante una amplia gama de situaciones. Por consiguiente, en palabras del autor, altos niveles de autoeficacia se corresponden siempre con un mayor aprovechamiento de la formación y mejor desempeño en el puesto de trabajo.

Por su parte, las personas que se consideran poco eficaces evitan las tareas difíciles, reducen sus esfuerzos y se dan fácilmente por vencidos ante las adversidades, disminuyendo sus aspiraciones y aumentando en gran medida sus niveles de ansiedad y estrés (Wood y Bandura, 1989).

En lo que respecta a la segunda hipótesis, la cual sostenía que la Capacidad de Resiliencia de los celadores de las Unidades Residenciales I y II era moderada y de igual modo su nivel de Desempeño Laboral, también ha sido corroborada parcialmente, dado que los puntajes obtenidos dieron cuenta de niveles altos de Resiliencia y moderados respecto del Desempeño Laboral en los trabajadores.

El resultado obtenido se asemeja a la investigación de Gutiérrez Borja (2020) quien halló en la totalidad de su muestra, que el 60% de los policías a quienes encuestó presentaban un nivel alto de Resiliencia, por lo que podría decirse que son sujetos con una alta capacidad de soportar las dificultades percibidas, mostrando gran fortaleza ante las adversidades, con la consiguiente capacidad para poder adaptarse a estas circunstancias (Wagnild &Young, 1993), lo que puede denotar que a pesar de ejercer una profesión de alto riesgo, los funcionarios presentan ciertas características que les permiten sobrellevar las desventuras cotidianas de su trabajo, de manera que no impacte negativamente en sus funciones laborales, logrando integrar factores protectores y de riesgo, de forma tal que puedan ser perseverantes con sus metas (De la Fuente et al., 2013).

En lo que respecta al grado de Desempeño Laboral moderado de los agentes penitenciarios, éste podría ser explicado precisamente a partir de la alta capacidad de Resiliencia que éstos presentan, lo que les permite cumplir adecuadamente sus funciones, lo cual se ajusta a la descripción de un desempeño básico o competente realizada por Blanco y Di Vora (2000), en tanto son capaces de cumplir las cuestiones principales atinentes a sus tareas de una manera pertinente.

En lo que concierne a la hipótesis 3 en la cual se planteaba que a mayor edad se presentaban niveles más elevados de Resiliencia y Desempeño Laboral, ha podido ser corroborada parcialmente, ya que los resultados establecen que no existen diferencias en el grado de Desempeño Laboral y Edad. Sin embargo, sí se observó una relación significativa entre la variable Resiliencia y Edad del sujeto, específicamente en la dimensión Capacidad de Propósito y Sentido de Vida, siendo esta relación de tipo inversa, es decir a mayor edad disminuye esta capacidad.

Estos resultados pueden ser explicados respecto a que los miembros de esta profesión laboral están expuestos a niveles elevados de estrés, lo cual influye en la satisfacción con la vida (Kohan & O'connor, 2002). En añadidura, diversos trabajos han dado cuenta de la asociación existente entre la satisfacción con la vida de las personas y las características propias del trabajo (Hakanen & Schaufeli 2012; Ramírez & Zurita 2010). Asimismo, existen investigaciones que plantean que las personas de mayor edad, con respecto de las más jóvenes, presentan menor satisfacción con la vida, por lo que se considera que a medida que aumenta la edad se empeora la calidad de vida, tendiendo a debilitar en muchas ocasiones los lazos afectivos, ocasionando que el sujeto perciba su futuro como incierto, con poca esperanza y con pobres expectativas de realización y progreso (Fiorentino, 2008).

En tal sentido, en lo atinente a la hipótesis 4, ésta establecía la existencia de una correlación positiva entre Desempeño Laboral y Grado/jerarquía Laboral, así como también con la Antigüedad en la función. Los resultados obtenidos, sin embargo, no permitieron confirmarla dado que no se encontró un vínculo significativo entre Desempeño Laboral y la Jerarquía del trabajador.

Estos resultados contradicen a la evidencia hallada por Saldaña et al. (2007) quienes, en su investigación con población que desempeñaba funciones como personal

de custodia y vigilancia del Instituto Penitenciario Colombiano, obtuvieron como resultado que existe relación entre la jerarquía del trabajador y su rendimiento laboral, destacando que quienes ocupan cargos como dragoneantes (y desempeñan funciones similares a la de un celador), es decir una jerarquía menor dentro de la escala de rangos, presentaban mayor vulnerabilidad a ser afectados, en comparación a quienes desarrollaban tareas como inspectores y administrativos. La discrepancia entre dichos resultados con respecto a los del presente estudio, podrían tener su justificación en el hecho de que en esta investigación no se ha utilizado la comparación de dos grupos que cumplan funciones disímiles, como así también cabe mencionar que la amplia mayoría de los participantes encuestados ocupaba rangos de menor jerarquía, no pudiendo ser comparados con aquellos de mayor jerarquía.

En lo que respecta a la quinta hipótesis 5 la cuál sostenía que el trabajo nocturno o bien el hecho de ser víctima de violencia en el trabajo, impactaba negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores, no ha podido ser corroborada dado que no hay diferencias significativas en los niveles de Desempeño Laboral y sus dimensiones entre quienes han recibido algún tipo de agresión por parte de la población carcelaria con respecto de quienes no. Así tampoco se ha podido constatar la hipótesis de que el trabajo nocturno impacte en el desempeño laboral de los trabajadores atento a que no se observaron variaciones significativas.

Si bien estos resultados parecen contradecir los antecedentes planteados al comienzo de esta investigación (Cuevas Cabezas, 2017; Ruiz Angulo, 2019; Rico et al., 2022) quienes planteaban la teoría de que aquellos funcionarios que se desempeñaban en la guardia interna en el turno nocturno manifestaban un nivel más alto de afección, mayor carga mental y una percepción desfavorable de su calidad de vida con respecto a quienes desarrollan tareas en el turno mañana. Una de las más plausibles explicaciones de ello podría atribuirse a la deseabilidad social de las respuestas, la cual es

característica en cuestionarios autoadministrados donde el participante puede contestar formando una impresión favorable de él para preservar su autoconcepto y a una necesidad de no transgredir su integridad personal (De las Cuevas et al., 1997).

Por último, en relación a la hipótesis 6 que planteaba que quienes reciben apoyo por parte de su familia o compañeros de equipo son quienes presentan mayores niveles de resiliencia y mejor desempeño laboral, no se pudo calcular dicha comparación ya que todos los sujetos manifestaron recibir apoyo familiar, no existiendo un grupo contraste que no lo recibió.

Sin embargo, atento a los antecedentes expuestos en la presente investigación y a que el total de los encuestados expresó contar con el apoyo de su familia y considerar importante el trabajo en equipo, se podría decir que tal acción amortiguaría los efectos negativos del estrés sobre la salud de los trabajadores (Aranda et al., 2004) dado a que frente a situaciones de crisis pueden ayudar al individuo a canalizar y manejar el estrés. Dicha evidencia pareciese sugerir que el recibir apoyo del exterior podría ser considerado un factor protector que favorece la disminución de síntomas negativos (Sapene & Tomassino, 2001), debido a la posibilidad de contar y expresarse con estas figuras y de recibir cualquier tipo de ayuda para superar o afrontar la situación adversa, moderando el efecto del estrés laboral (Vega & Hidalgo, 2013).

Para finalizar, dentro de las principales limitaciones de este trabajo, se puede mencionar el tamaño reducido de la muestra, dado que estuvo conformada por una población ya de por sí acotada debido a la escasez de personal que desempeña funciones como celador y a la dificultad de acceso a quienes desarrollan funciones en el turno noche. Otra de las limitaciones presentes fue el no contar con antecedentes lo suficientemente específicos y actualizados sobre el tema en cuestión.

Así también, ha de reconocerse que existieron limitaciones en la administración de las pruebas psicométricas, atento a que se realizaron en el lugar de trabajo de los

celadores, con la consiguiente interferencia en la realización de sus funciones laborales y la eximia cantidad de tiempo disponible para responderlas. Aun así, resulta necesario agradecer a las autoridades que facilitaron el desarrollo de esta investigación, así como a los agentes que participaron en la aplicación de los instrumentos.

Sin duda son muchos los interrogantes que abre este trabajo de investigación, si bien se cree que también ha permitido obtener datos de interés. En tal sentido, parece realmente importante que las autoridades pertinentes se ocupen de la salud de los trabajadores de instituciones penitenciarias y, en consecuencia, se fomente la propagación de programas anclados en el desarrollo de la capacidad de Resiliencia de los trabajadores, no solamente pensados para mejorar su desempeño laboral, sino principalmente con el objetivo de propiciar un incremento en su sentido de vida, máxime tomando en consideración la afectación que genera este tipo de trabajo en el mismo, tal como quedó evidenciado en los resultados de esta investigación.

En sintonía con ello, como futuras recomendaciones, podrían pensarse estudios con pruebas pre-test y post-test evaluando el sentido de vida de los trabajadores en el momento previo y posterior al desarrollo de dichos programas tendientes a incrementar la capacidad de resiliencia para tener una prueba cabal de su efectividad.

Asimismo, también podrían pensarse comparaciones entre trabajadores que desempeñen diferentes funciones dentro del sistema penitenciario para ver su implicancia en los niveles de resiliencia y desempeño laboral.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albuerne, M. Y. G., Nieto, M. Á. P. & Carreño, A. A. (2013). Diferencias en riesgos psicosociales y estrés laboral percibido en los cuerpos de policía local atendiendo al género y la antigüedad. *Apuntes de psicología*, *31*(3), 291-298. https://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/440

Alvarracin, W., Piña, Z. & Siguencia, F. (2013). *Exposición a procesos peligrosos laborales del personal de servicios generales del área de hospitalización del hospital Vicente Corral Moscoso, Cuenca, 2012* [Tesis de grado, Universidad de Cuenca], Repositorio institucional UCUENCA-EP. http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/3305

Aranda, C., Beltrán, C., Pando Moreno, M., Torres López, T., Salazar Estrada, J. & Chávez, J. (2005). Factores psicosociales y síndrome de burnout en médicos de familia. *Anales de la Facultad de Medicina*, *66*(3), 225-231 http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v66n3/a06v66n3.pdf

Aranda, C., Pando Moreno, M. & Pérez, M. (2004). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión. *Psicología y Salud*, *14*(1), 79-87. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29114109 ISSN 1405- 1109.

Ayala, P. & Brückmann, F. (2016). *Programa de intervención de Resiliencia en el personal militar de una institución armada del Perú, que integra unidades operativas desplegadas en zonas de emergencia* [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma], Repositorio institucional URP. https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/988

Baessler, & Schwarzer. (1996). *Test de autoestima de Rbsenberg.* Chile: EBSCO.

Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology,* (99), 274-284. https://psycnet.apa.org/record/2007-06672-004

Bakker, A. B., Rodríguez-Muñoz, A., & Derks, D. (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema, 24*(1), 66-72. https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/9105

Ballesteros, R. F. (1997). Calidad de vida en la vejez: condiciones diferenciales. *Anuario de psicología/The UB Journal of psychology*, (73), 89-104. DOI: https://doi.org/10.1344/%25x

Barger, L., Cade, B., Ayas, N., Cronin, J., Rosner, B., Speizer, F. & Czeisler, C. (2005). Extended Work Shifts and the Risk of Motor Vehicle Crashes among Interns. *The New England Journal Medic*, *2*(352), 125-134. DOI: 10.1056/NEJMoa041401

Barker, B. & Laurie, P. (2011). *Building Capability in the Face of Adversity, the Oxford Handbook of Positive Organizational Scholarsh.* https://academic.oup.com/edited-volume/28366

Barlach, L., Malvezzi, S., & Limongi-França, A. C. (2008). O conceito de resiliência aplicado ao trabalho nas organizações. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, *42*(1), 101-112. https://www.redalyc.org/pdf/284/28442111.pdf

Bateman, T. & Snell, S. (2004). *Administración. Una ventaja competitiva*. México: Editorial McGraw-Hill.

Blanco, E., & Di Vora, M. (2000). *Evaluación del personal.* Caracas: Ediciones Publicitarias

Bode de Moraes, P. R. B. (2013). Identity and the role of penitentiary agents. *Tempo Social*, *25*(1), 131-147. DOI: 10.1590/S0103-20702013000100007

Bohlander, G. (2003). *Administración de recursos humanos.* Madrid, España: International Tomson Editore.

Boletín Público Normativo del S.P.F. Nº 267/2007 (2007, 7 de diciembre) Distribución de la Población Penal del Complejo Penitenciario Federal I –Ezeiza-, del Complejo Penitenciario Federal II –Marcos Paz- y del Complejo Penitenciario Federal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Boletín Público Normativo N° 1294/1979 (2013, 31 de octubre) Reglamento para el Servicio Interno de las Unidades Penitenciarias.

Boletín Público Normativo N° 518/2013 (2013, 15 de octubre) Manual de Organización Especifico del Complejo Penitenciario Federal II, Marcos Paz

Boletín Público Normativo N° 700/2019 (2019, 30 de agosto). Directorio de Funciones del Servicio Penitenciario Federal y el Manual Descripto por Funciones, Perfiles y Competencia de los Establecimientos Penitenciarios Organismos y Servicios

Boletín Público Normativo N°752/2021 (2021, 5 de julio) Condiciones Básicas de Habitabilidad y Capacidad de los Establecimientos Dependientes del Servicio Penitenciario Federal.

Branden, N. (1999). *Desarrollo de la autoestima*. Barcelona: Paidós.

Braverman, M.T. (2001). Applying resilience theory to the prevention of adolescent substance abuse. *Focus, 7*(2), 1-12. https://www.impactfolios.com/jjam2/media/substancepreventionreslience.pdf

Bringas, C., Perez, B. & Rodriguez, F. (2014). Burnout y Salud como predictores del Clima Emocional Penitenciario. Estudio en una muestra de funcionarios de

prisión. *Revista de Psicología - Universidad Viña del Mar, 3*(6), 8-23. https://hdl.handle.net/20.500.12536/558

Buitrago Tovar, M. V., Giraldo Nieto, D. F., & Martínez Franco, D. P. (2021). *Influencia de la resiliencia en el ausentismo laboral en Seguridad Superior SA.* https://hdl.handle.net/20.500.12962/883

Calandrón, S. (2015). Sentidos del trabajo y organización de la vida doméstica entre policías de la Provincia de Buenos Aires. *Trabajo y sociedad*, (25), 43-57. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1514-68712015000200003&script=sci_arttext&tlng=es

Calle Vila, M. J. (2020). *Nivel de resiliencia en efectivos policiales "Useint" de una institución penitenciaria Ayacucho-2020* [Tesis de Grado, Universidad Católica de los Angeles Chimbote], Repositorio Institucional ULADECH. https://hdl.handle.net/20.500.13032/29132

Caprara, G.V., Barbaranelli, C. & Borgogni, L. (1994). *Cuestionario "Big Five" (BFQ) (3ª Ed-revisada y ampliada) ["Big-Five" Questionnaire-BFQ]* Madrid: TEA.

Castilla, C, & Caycho R. T. (2014). Análisis exploratorio de la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young en una muestra de adolescentes, jóvenes y adultos universitarios de Lima Metropolitana. *Revista de Psicología de Arequipa, 4*(1) ,80-93. https://www.researchgate.net/publication/312092117_Analisis_exploratorio_de la_Escala_de_Resiliencia_de_Wagnild_y_Young_en_una_muestra_de_adolesc e ntes_jovenes_y_adultos_universitarios_de_Lima_Metropolitana

Chávez Carranza, C. (2019). Resiliencia en efectivos policiales pertenecientes a la división de Inteligencia de la Región Policial Lima [Trabajo de Grado,

Universidad Inca Garcilaso de la Vega], Repositorio Institucional UIGV. http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4100

Chen, K., Yang, C., & Chiang, H. (2018). Model of coping strategies, resilience, psychological well-being and perceived health among military personnel. *Journal of Medical Sciences, 38*(2), 73-80. https://www.jmedscindmc.com/text.asp?2018/38/2/73/230014

Chiavenato, I. (2001). *Administración: Proceso Administrativo.* Colombia: McGraw-Hill.

Coloma Vera, R. R. (2012). Análisis psicosocial y organizacional de los trabajadores de instituciones penitenciarias [Tesis Doctoral, Universidad Da Coruña], Repositorio Institucional UDC. http://hdl.handle.net/2183/10086

Connor, K. M. & Davidson, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and anxiety, 18*(2), 76-82. https://pubmed.ncbi.nlm.nihgov/12964174/

Contreras, F. & Esguerra, G. (2006). Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología. *Revista Diversitas, 2*(2), 311-319. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1794-99982006000200011

Costella, M.F., Saurin, T.A. & de Macedo Guimarães, L.B. (2009). Un método para evaluar los sistemas de gestión de salud y seguridad desde la perspectiva de la ingeniería de resiliencia. *Ciencias de la seguridad, 47*(8), 1056-1067. https://doi.org/10.1016/j.ssci.2008.11.006

Crawley, E. (2004). Emotion and performance. Prison officers and the presentation of self in prisons. *Punishment & Society, 6*(4), 411- 427. https://doi.org/10.1177/1462474504046121

Cuello Calon, E. (1961). La intervención del juez en la ejecución de la pena. *Anuario de Derecho Penal 1953*, *14*(2), 503-504. https://.boe.es/biblioteca_jurídica/anuarios_derecho/artículo.php?id=ANU-p-1961-30050300504.

Cuevas Cabezas, G. E. (2017). *Efecto de la turnicidad y carga mental en la calidad de vida de funcionarios de Gendarmería de Yumbel* [Tesis Pregrado, Universidad de Concepción], Repositorio institucional UDEC. http://152.74.17.92/bitstream/11594/3007/4/Cuevas%20Cabezas.pdf

Cyrulnik, B. (2001). *La Maravilla del Dolor. El Sentido de la Resiliencia.* Barcelona: Granica.

Dahms, T. (2010). La Resiliencia y su empleo en las organizaciones. *The Australian Journal of Emergency Management, 2*(2), 6-21. http://hdl.handle.net/11191/2968

Davis, K. & Newtrom, J. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional.* México: Mac Graw Hill.

De la Fuente, E., Aguayo, R., Vargas, C. y Cañadas, G. (2013). Prevalence and risk factors of burnout síndrome among spanish police officers. *Psicothema, 25*(4), 488-493. https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24124782/

De las Cuevas, C., González de Rivera, J. L., De la Fuente, J. A., Alviani, M. & Ruiz·Benítez, A. (1997). Servicio Canario de Salud. Cátedra de Psiquiatría de la Universidad de La Laguna. Rev. *Med Univ Navarra* (41), 10-18. 6871-Texto del artículo-26547-1-10-20160808 (2).pdf

De las Cuevas-Cartresana. C. & Gonzalez de Rivera R. J. L. (1992). Autoinformes y respuestas sesgadas. *An Psiquiatr, 8*(9), 362–366. http://psicoter.es/_arts/92_A109_09.pdf

De los Santos González, J. (2016). *Resiliencia y riesgos psicosociales en efectivos policiales de Secesver del distrito de Ventanilla-Regpol-Callao-2015, Perú* [Tesis de Grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional USS. https://hdl.handle.net/20.500.12802/3096.

Decreto Nacional N° 426 (1995, 27 de marzo). Plan Director de la Política Penitenciaria Argentina. http://www.saij.gob.ar/426-nacional-plan-director-politica-penitenciaria-argentina-dn19950000426-1995-03-27/123456789-0abc-624-0000-5991soterced#

Drovett, S. (1992). *Diserción de la Salud.* Buenos Aires: Maechi.

Dunn, S., Putallaz, M., Sheppard, B. & Lindstrom, R. (1987). Social support and adjustment in gifted adolescents. *Journal of Educational Psychology*, (79), 467-473. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-37012007000200007

Fergus, S. & Zimmerman, M.A. (2005). Adolescent resilience: A framework for understanding healthy development in the face of risk. *Annual Review of Public Health.* (26), 1-26. doi: 10.1146/annurev.publhealth.26.021304.144357

Fernández, J. L., & Mielgo, M. (2006). *EAE Escalas de Apreciación del Estrés.* Madrid: TEA Ediciones.

Fernández, V. (2013). Insatisfacción, por qué somos inconformistas y cómo ver el lado bueno. *Revista de Salud y Bienestar*. https//www.webconsultas.com/mente-i-emociones/emociones-i-autoayuda/insatisfacción-11815

Fiorentino, M.T. (2008). La construcción de la resiliencia en el mejoramiento de la calidad de vida y la salud. *Suma Psicológica, 15*(1), 95-114. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=134212604004

Fletcher, D. & Sarkar, M. (2012). A grounded theory of psychological resilience in Olympic champions. *Psychology of Sport andExercise, 13*(5), 669-678. https://doi.org/10.1016/j.psychsport.2012.04.007

Franco, C. (2010). Intervención sobre los niveles de "burnout" y resiliencia en docentes de educación secundaria a través de un programa de conciencia plena (mindfulness). *Revista Complutense de Educación*, 21(2), 271-288. https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCED1010220271A

Frederic, S. (2008b) No me quiero morir de esto: usos del tiempo y configuración del oficio policial en el Gran Buenos Aires. *Actas de las V Jornadas de Sociología de la UNLP*. https://www.aacademica.org/000-096/356.pdf

Gabini, S. M., & Salessi, S. M. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar* (16), 31-45. https://notablesdelaciencia.conicet.gov.ar/handle/11336/53736.

Gallardo Pedrajas, M. (2017). Resiliencia en la policía local. Estrés crónico, sus consecuencias somáticas y psicológicas. *COPOA,* 46-52.

García Basalo, J. C. (1955). En torno al concepto de régimen penitenciario. *Revista de la Escuela de Estudios Penitenciarios, 11*(117), 28-33.

García, B. (1985*). Factores relacionados con la satisfacción laboral en mujeres: un estudio comparativo* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de México], Repositorio Institucional UNAM. https://repositorio.unam.mx/contenidos/factores-relacionados-con-la-satisfaccion-laboral-en-las-mujeres-estudio-comparativo-96524?c=BLjW96&d=false&q=*:*&i=1&v=1&t=search_0&as=0

Garland, B. (2004). The impact of Administrative Support on Prison Treatment. *The Prision Journal, 84*(4), 452-471. Doi: 10.1177/0032885504269343

Geurts, S., Taris, T., Kompier, M., Dikkers, J., Van Hooff, M. & Kinnunen, U. (2005). Work-home interaction from a work psychological perspective: Development and validation of a new questionnaire, the SWING. *Work & Stress, 19*(4), 319-339. https://doi.org/10.1080/02678370500410208

Gil-Monte, P. R., Nuñez-Román, E. M., & Selva-Santoyo, Y. (2006). Relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y síntomas cardiovasculares: un estudio en técnicos de prevención de riesgos laborales. *Interamerican Journal of Psychology*, *40*(2), 227-232. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-96902006000200011

Goldberg D. (1996). *Manual of the General Health Questionnaire.* NFER Publishing Company. Windsor.

Griffin, M. A., Neal, A., & Parker, S. K. (2007). A new model of work role performance: Positive behavior in uncertain and interdependent contexts. *Academy of Management Journal, 50*(2), 327-347. https://doi.org/10.5465/amj.2007.24634438

Guevara, A. (2011). *Turnicidad laboral y salud mental en trabajadores de una empresa petroquímica Barcelona Venezuela* [Tesis de grado, Universidad Nacional Experimental de Guayana], Repositorio institucional UNEG. http://docplayer.es/21798569-Turnicidad-laboral-y-salud-mental.

Guimarey Minaya, M. M. (2017). Resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017 [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo], Repositorio Institucional UCV. https://hdl.handle.net/20.500.12692/19126

Gutiérrez Borja, C. (2020). Resiliencia y Estrés Laboral en policías de la unidad de protección de carreteras de ICA, del departamento de ICA, en el contexto de emergencia sanitaria, ICA 2020 [Tesis de Grado, Universidad Autónoma de ICA], Repositorio institucional UAICA. http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/850

Gutiérrez, G. (1998). *La optimización del desempeño y su vinculación con el servicio civil de carrera en las haciendas locales.* Mexico: Editorial INDETEC.

Gutiérrez, R. & Ángeles, Y. (2012). *Estrés organizacional.* Trillas, México.

Gutiérrez, R., & Ostermann, R. (1994). *The SWS-Survey of Stress, Work and Mental Health.* Mexico: UNAM/FDU.

Guzmán Figueroa, G. (2013). Estrés y Burnout en el Personal de Policía de Tránsito de la ciudad de Cuenca [Tesis de Grado, Universidad de Azuay], Repositorio Institucional UAZUAY. http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/3173

Hakanen, J.J. y Schaufeli, W.B. (2012). ¿El agotamiento y el engagement en el trabajo predicen los síntomas depresivos y la satisfacción con la vida? Un estudio prospectivo de tres olas de siete años. *Revista de trastornos afectivos, 141*(2-3), 415-424. Doi: 10.1111/j.1464-0597.2011.00454.x

Harari, M. B., Reaves, A. C., & Viswesvaran, C. (2016). Creative and innovative performance: A meta-analysis of relationships with task, citizenship, and counterproductive job performance dimensions. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 25*(4), 495-511. Doi: 10.1080/1359432X.2015.1134491

Hernández-Martín, L., Ramos, F., Contador, I., & Fernández-Calvo, B. (2006). El síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia de un centro

penitenciario. *International journal of clinical and health psychology*, *6*(3), 599-611. https://www.redalyc.org/pdf/337/33760306.pdf

Herzberg, F. (1968). Una vez más ¿Cómo motiva a sus empleados? *Harvard Business Review, 81*(1), 67-76. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1431362

Hickman, M. J., Fricas, J., Strom, K. J. & Pope, W. (2011). Mapping Police Stress. *Police Quarterly, 14*(3), 227-250. Doi: 10.1177/10986111111413991

Honorable Congreso de la Nación Argentina (1933, 13 de octubre). Ley N° 11.833 Organización Carcelaria y Régimen Penal. Creación de la Dirección General de Institutos Penales Patronatos de los Liberados. Establecimientos Penales. Boletín Oficial. https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-11833-293876

Honorable Congreso de la Nación Argentina (1973, 14 de junio). Ley Nº 20.416 Orgánica del Servicio Penitenciario Federal de la República Argentina. Boletín Oficial. https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-20416-16309

Honorable Congreso de la Nación Argentina (1996, 16 julio). Ley N° 24.660 Ejecución de la Pena Privativa de la libertad. Boletín Oficial. http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma. doid=37872

Horne, J. F., & Orr, J. E. (1998). Assessing behaviors that create resilient organizations. *Employment Relations Today*, *24*(4), 29-39. https://doi.org/10.1002/ert.3910240405

Janoff-Bulman, R. (1992). *Shattered assumptions: Towards a new psychology of trauma.* New York: Free Press.

Job, F. P. (2003). Os sentidos do trabalho e a importância da resiliência nas organizações. Tese Doutorado Inédita. Escola de Administração de Empresas da

Fundação Getúlio Vargas, São Paulo. https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace;/handle/10438/2535

Kalawski, J. P., & Haz, A. M. (2003). Y... ¿Dónde está la resilencia? una reflexión conceptual. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, *37*(2), 365-372. https://www.redalyc.org/pdf/284/28437213.pdf

Kalinsky, B. (2009). El agente penitenciario: la cárcel como ámbito laboral. *Runa, 28*(28), 43-57. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-96282007000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Kochan, T., Finegold, D., & Osterman, P. (2012). Companies should take the lead in creating collaborative programs to train workers. *Harvard Business Review, 90*(12), 82-90. https://hbr.org/2012/12/companies-should-create-collab

Kohan, A., & O'connor, B. P. (2002). Police officer job satisfaction in relation to mood, well-being, and alcohol consumption. *The Journal of psychology*, *136*(3), 307-318. https://doi.org/10.1080/00223980209604158

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W., de Vet, H., & van der Beek, A. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance. A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine, 53*(8), 856-866. https://www.jstor.org/stable/45009870

Kotliarenco, M., Cáceres, I., & Fontecilla, M. (1996). *Resiliencia. Construyendo en la adversidad.* Buenos Aires: Paidos.

Lengnick-Hall, C. A., & Beck, T. E. (2003). *Beyond bouncing back: The concept of organizational resilience.* Seatle: National Academy of Management meetings.

López-Núñez, M. I., Rubio-Valdehita, S., Vallellano-Pérez, M. D., & Díaz-Ramiro, E. M. (2016). Demandas y Recursos de Trabajo como Predictores de la Salud percibida en Policías Locales. *Avances en Psicología Clínica.* Universidad

Complutense de Madrid, Libro de Capítulos del IX Congreso Internacional y XIV Nacional de Psicología Clínica, Editora: Asociación Española de Psicología Conductual (AEPC) Santander-España.

Luceño Moreno, L., Martín García, J., Rubio Valdehita, S., & Jaén Díaz, M. (2008). Psicología y riesgos laborales emergentes, los riesgos psicosociales. *eduPsykhé 7*(2), 111-129. http://repositorio.ucjc.edu/bitstream/handle/20.500.12020/163/C00040744.pdf?sequence=1

Luján, R. J. M., & Román, A. M. B. (2021). Estrés y actitudes resilientes en el personal de la Policía Nacional del Perú frente a la pandemia causada por el covid - 19. *ConCiencia EPG*, *6*(2), 132-142. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8602555

Lundman, B., Strandberg, G., Eisemann, M., Gustafson, Y. & Brulin, C. (2007). Psychometric properties of the Swedish version of the resilience scale. *Scandinavian Journal of Caring Sciences,* (21), 229-237. Doi: 10.1111/j.1471-6712.2007.00461.x.

Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B. & Norman, S. M. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship With Performance and Satisfaction. *Personnel Psychology*, *60*(3), 541-572. https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x

Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Li, W. (2005). The psychological capital of Chinese workers: Exploring the relationship with performance. *Management and organization review*, *1*(2), 249-271. DOI: https://doi.org/10.1111/j.1740-8784.2005.00011.x

Luthar, S.S. & Zelazo, L.B. (2003). Research on resilience. An integrative review. En S.S. Luthar (Ed.), *Resilience and vulnerability. Adaptation in the context of*

childhood adversisties (pp. 510-549). Cambridge, RU: Cambridge University Press.

Mallat, L. (1998). Putting Organizational Resilience to Work. *Industrial Management Magazine, 40*(6), 8. https://titusngdotcom.files.wordpress.com/2013/01/putting-organizational-resilience-to-work.pdf

Marín Murillo, A. V. (2021). *Efectos del ejercicio laboral en la dinámica familiar de Dragoneantes adscritos a instituciones penitenciarias y carcelarias del Valle del Cauca* [Tesis de Grado, Universidad Antonio Nariño], Repositorio Institucional UAN. http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/2328

Marín, K. O., Ruiz, A. A. & Henao, E. A. (2016). *La motivación como un factor clave de éxito en las organizaciones modernas.* España: Colección Académica de Ciencias Sociales.

Martínez, N., Salinas, C., Murillo, M., Colmenares, L., & Castiblanco, L. (2010). Factores protectores, sociodemográficos y propios de la formación militar asociados a la aparición del trastorno de estrés postraumático. *Cuadernos hispanoamericanos de psicología*, *10*(2), 21-32. https://www.redalyc.org/journal/3331/333147069006/html/

Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual* (2a. ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *The Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press

Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, (52), 397-422. https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397

Masten, A. S. (2001). Magia ordinaria: Procesos de resiliencia en el desarrollo. *Psicólogo Americano*, (56), 227-238. Doi: 10.1037/0003-066X.56.3.227

Masten, A. S., & Reed, M. G. J. (2002). Resilience in development. *Handbook of positive psychology*. https://psycnet.apa.org/record/2002-02382-006

Mateu, R., Garcia, M., Gil, J., & Callaller, A. (2010). ¿Qué es la resiliencia? Hacia un modelo integrado. *Forum de recerca,* (15), 1139-5486. https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/77669/forum_2009_15.pdf

McCraty, R. & Atkinson, M. (2012). Resilience training program reduces physiological and psychological stress in police officers. *Global Advances in Health and Medicine, 1*(5), 44-66. https://doi.org/10.7453/gahmj.2012.1.5.013

McNally, R. J. (2003). Progress and controversy in the study of posttraumatic stress disorder. *Annual review of psychology, 54*(1), 229-252. Doi: 10.1146/annurev.psych.54.10161.145112

Melillo, A. & Suárez Ojeda, E. (2005). *Resiliencia: Descubriendo las propias fortalezas.* Buenos Aires: Paidós.

Meneghel, I., Salanova, M. & Martínez, I. M. (2013). Feeling good, make us stronger, and this improve our outcomes. Manuscrito en preparación. *Revista de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport*, *31*(2), 13-24. https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/85291/61988.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Menezes de Lucena, V., Fernández, B., Hernández, L., Ramos, F. & Contador I. (2006). Resiliencia y el modelo de Burnout-Engagement en cuidadores formales de ancianos. *Psicothema, 18*(4), 791-796. https://www.sid.ir/paper/642791/en

Menezes de Lucena, V.A. (2000). *El estrés laboral (Burnout) en cuidadores formales de ancianos* [Tesis doctoral no publicada, Universidad de Salamanca], Repositorio USAL. https://sid-inico.usal.es/documentacion/en-estres-laboraño-burnout-en-cuidadores-formales-de-ancianos/

Milkovich, G. & Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia.* Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana

Ministerio de Trabajo y Previsión Social (2010). *Guía Técnica para la Evaluación del Trabajo Pesado.* Universidad de Chile. Facultad de Medicina.

Moncada, S., Llorens, C. & Kristensen, T. (2008). *Manual del método ISTAS21 COPSOQ, versión castellana del Cuestionario Psicosocial de Copenhagen.* http://www.istas.net/web/abreenlace.asp?idenlace=1435

Montero, R. (2011). Ingeniería de la Resiliencia: nueva tendencia en lagestión de la Seguridad Laboral. *Seguridad y Salud en el Trabajo,* (63),13-19. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3860841

Moreira, M. A. (2017). Aprendizaje significativo como un referente para la organización de la enseñanza. *Archivos de Ciencias de la Educación*, *11*(12):e29. https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.8290/pr.8290.pdf

Moreno Daza, J., Cárdenas Quijano, C., Cárdenas Beltrán, J. M., Nieto Aldana, J. C., & Lopera Sánchez, J. J. (2021). *Rev. Logos Ciencia y Tecnología*, *13*(1) 96-115. https://doi.org/10.22335/rlct.v13i1.1323.

Moreno, B., Alonso, M., & Álvarez, E. (1997). Sentido de coherencia, personalidad resistente, autoestima y salud. *Revista de Psicología de la Salud, 9*(2), 115-137. DOI: https://doi.org/10.21134/pssa.v9i2.820

Mozo, K. & Ríos, A. (2011). Programas de atención psiquiátrica y gobierno del espacio carcelario en el Servicio Penitenciario Federal Argentino. *Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales UN Ju,* (53), 13-37. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6964206.pdf

Novella, A. (2002). *Incremento de la resiliencia luego de la aplicación de un programa de psicoterapia breve en madres adolescentes* [Tesis inédita de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos], Repositorio institucional UNMSM.

Olivas, O. L. L., Rivera, C. F. M., & Martínez, R. E. G. (2018). Impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de un grupo de policías estatales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, *37*(1), 6. DOI: 10.21772/ripo.v37n1a01

Osca, A., González-Camino, G., Bardera, P. & Peiró, J.M. (2003). Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar físico y psíquico en soldados profesionales. *Psicothema, 15*(1), 12-17. https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/8137

Palma Larcos, F. M. (2011). El Trabajo en Equipo y su incidencia en el Desempeño Laboral de la Policía Municipal del Gobierno Autónomo descentralizado de la Municipalidad del cantón Ambato, durante el año 2011 [Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato], Repositorio Institucional UTA. http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1016

Peiró, J. M., González-Romá, V., Tordera, N., & Mañas, M. A. (2001). Does role stress predict burnout over time among health care professionals?. *Psychology & Health*, *16*(5), 511-525. https://doi.org/10.1080/08870440108405524

Pérez Peña, A. V., & Montes Cogollo, M. (2018). *Condiciones laborales de los trabajadores de la cárcel las Mercedes de Montería.* https://core.ac.uk/download/pdf/322624535.pdf

Pizarro, A. (2008). Estres en funcionarios penitenciarios. *Revista de estudios criminologicos y penitenciarios,* (12), 91-105.

https://www.yumpu.com/es/document/view/14378646/estres-en-funcionarios-penitenciarios-gendarmeria-de-chile

Portzky. M., Wagnild. G., De Bacquer. D., & Audenaert. K. (2010). Psychometric evaluation of the Dutch resilience scale RS-nl on 3265 healthy participants: a confirmation of the association between age and resilience found with the Swedish version. *Scandinavian Journal of Caring Sciences 24*(1), 86–92. https://doi.org/10.1111/j.1471-6712.2010.00841.x

Ramírez Pérez, M., & Zurita, R. (2010). Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de burnout en trabajadores del ámbito educacional. *Polis: Revista Latinoamericana, 9*(25), 515-534. https://www.researchgate.net/profile/Mauricio-Ramirez-4/publication/43531207_Variables_organizacionales_y_psicosociales_asociadas_al_sindrome_de_burnout_en_trabajadores_del_ambito_educacional/links/574bc0d408ae5f7899ba1fe8/Variables-organizacionales-y-psicosociales-asociadas-al-sindrome-de-burnout-en-trabajadores-del-ambito-educacional.pdf

Reig-Botella, A. (2010). *Calidad de vida de las personas afectadas por el síndrome de Ardystil* [Tesis Doctoral, Universidad de Coruña], Repositorio institucional UDC. https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=45045

Reyes, A. (2005). *Administracion de Personal.* Mexico: Limusa.

Rico, B. C., Rojano, S. R., & García, J. M. G. (2022). Diferencias generadas por los turnos de trabajo en el estrés y temperamento: Cuerpo Nacional dePolicía. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, (46), 452-457. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8553026

Riolli, L. & Savicki, V. (2003). Information system organitional resileince. *Omega, 31*(3), 227 – 233. https://doi.org/10.1016/S0305-0483(03)00023-9

Robbins, & Judge. (2013). *Comportamiento Organizacional.* Mexico: Pearson Educación.

Robbins, S. & Coulter, M. (2010). *Administración*. https://cutt.ly/ypzH7qX

Rodríguez, M., Pereyra, M. G., Gil, E., Jofré, M., De Bortoli, M., & Labiano, L. M. (2009). Propiedades psicométricas de la escala de resiliencia versión argentina. *Revista Evaluar*, *9*(1) 72-82. DOI: https://doi.org/10.35670/1667-4545.v9.n1.465

Rojas, B. (2014). *Relación entre Apoyo Social, Resiliencia, Personalidad y Síndrome de Burnout en Policías del Municipio de Baruta* [Tesis de Grado, Universidad Católica Andrés Bello], Repositorio Institucional UCAB. http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS9139.pdf

Ruiz Angulo, W. (2019). La Rotación de Personal y su relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores del Inpe Pucallpa-2019 [Tesis de Grado, Universidad de Huanuco], Repositorio Institucional: UDH. http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1973

Sabiu, M.S., Hoque, A.S.M.M., Awang, Z. & Siddiqui, B.A. (2018). Papel de la participación de los empleados en el sistema de compensación y la relación de desempeño de los empleados entre los proveedores de servicios de telecomunicaciones en Bangladesh. *Revista Internacional de Estudios de Recursos Humanos*, *8*(3), 19-37. https://web.archive.org/web/20190224002739id_/http://pdfs.semanticscholar.org/4fb6/ede84ad494e3f9846f48f7725878f02e4a23.pdf

Salanova, M. (2008). *Organizaciones saludables: una perspectiva desde la psicología positiva.* Buenos Aires: Alianza Editorial.

Salanova, M. Llorens, S., Cifre, E., Martínez, I.M. & Schaufeli, W.B. (2003). Perceived collective efficacy, subjective well-being and task performance among electronic work groups: an experimental study. *Small Groups Research, 34*(1), 43-73. https://doi.org/10.1177/1046496402239577

Saldaña, Á. C. T., Salas-Menotti, I., & Solórzano, C. (2007). Descripción de las estadísticas de problemáticas psicosociales en guardianes penitenciarios de Colombia. *Suma psicológica*, *14*(1), 7-22. https://www.redalyc.org/pdf/1342/134216860001.pdf

Sánchez, S. (2014). *Las familias disfuncionales y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Ecuatoriana de Curtidos Salazar S. A, del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi* [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato], Repositorio institucional UTA. https://repositorio.uta.edu.s/bitstrean/123456789/7268/1/FCHE-PSI-55.pdf

Sánchez-Teruel, D. (2010). *Intervención psicológica en la conducta suicida.* Madrid: Editorial CEP.

Sánchez-Teruel, D., & Robles-Bello, M. A. (2014). Journal of Work and Organizational Psychology. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, *30*(2), 75-81. https://doi.org/10.1016/j.rpto.2014.06.003

Sapene, A & Tomassino, A. (2001). Afrontamiento, apoyo social, género y burnout en personal que trabaja con niños de la calle e institucionalizados [Tesis de Grado, Universidad Católica Andrés Bello], Repositorio institucional UCAB. http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP2094.pdf

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational*

and Organizational Psychology and Behavior, *25*(3), 293-315. https://doi.org/10.1002/job.248

Schwarzer, R. (1999). *General perceived self-efficacy in 14 cultures. Self-efficacy assesment* .http://www.yorku.ca/faculty/academic/schwarze/world14.htm

Shirom A, Toker S, Melamed S, Berliner S, Shapira I (2012). Life and job satisfaction as predictors of the incidence of diabetes. *Applied Psychology: Health and Well-Being, 4*(1), 31-48. doi:10.1111/j.1758-0854.2011.01054.x

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort-low reward condition. *Journal of Occupational Health Psychology, 1*(1), 27-41. https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27

Stansfeld, S. & Candy, B. (2006). Ambiente de trabajo psicosocial y salud mental: una revisión metaanalítica. *Revista escandinava de trabajo, medio ambiente y salud*, (32), 443-462. https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17173201/

Suárez, C. (2018). Resiliencia y estrés laboral en el personal del establecimiento penitenciario Ancón II, 2017 [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo], Repositorio Institucional UCV. https://docplayer.es/205888764-Resiliencia-y-estres-laboral-en-el-personal-del-establecimiento-penitenciario-ancon-ii-2017.html

Tapia, A., Salas-Menotti, I. & Solórzano, C. (2007). Descripción de las estadísticas de problemáticas psicosociales en guardianes penitenciarios de Colombia. *Suma Psicológica*, (14), 7-22. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo2530316.pdf

Ugolini, A. (2009). La policía no es una fábrica. Usos y representaciones del tiempo en la configuración del oficio policial [Trabajo final de grado, Universidad Nacional de La Plata], Repositorio institucional UNLP. http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.522/te.522.pdf

UGT (2012). *Guía buenas prácticas sindicales en materia de violencia de terceros,* Observatorio de Riesgos Psicosociales: Secretaría de Salud Laboral.

Vázquez, C. (2005). Reacciones de estrés en la población general tras los ataques terroristas del 11S, 2001 (EE.UU.) y del 11M;1; 2004 (Madrid, España): Mitos y realidades. *Anuario de Psicología Clínica y de la Salud,* (1), 9-25. https://www.psicosocial.net/historico/index.php?option=com_docman&view=document&layout=default&alias=647-reacciones-de-estres-en-la-poblacion-general-tras-los-ataques-terroristas&category_slug=catastrofes&Itemid=100225

Vázquez, C., Hervás, G., & Ho, S. (2006). Intervenciones clínicas basadas en la psicología positiva: fundamentos y aplicaciones. *Psicología conductual*, *14*(3), 401-432. https://espaciocompartir.inap.es/v3/pluginfile.php/3013/mod_resource/content/2/psicolog%C3%ADa%20positiva.pdf

Vega, M. M. C., & Hidalgo, J. F. O. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y administración*, *58*(2), 39-60. https://doi.org/10.1016/S0186-1042(13)71209-9

Vega, M., Gómez Fuentealba, N., & Sigoña Igor, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, *21*(2), 111-128. http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-01382013000200002&script=sci_arttext

Velazco, C. I. (2018). Programa “Mi Proyecto de Vida” para mejorar la Resiliencia en el personal de tropa del servicio militar del Bs N° 800 – Callao 2017 [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional UCV https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstrean/handle/20500/12692/16393/Velazco_RCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Viner, R. (1999). Putting stress in life: Hans Selye and the making of stress theory. *Social studies of science, 29*(3), 391-410. Doi: 10.1177/030631299029003003

Vuorensyrjä, M., & Mälkiä, M. (2011). Nonlinearity of the effects of police stressors on police officer burnout. *Policing: An International Journal 34*(3) 382-402. https://doi.org/10.1108/13639511111157474

Wagnild y Young, (1993). *Manual de la Escala de Resiliencia.* http://es.slideshare.net/ipsiasinstitutopsiquiatrico/39013071-escaladeresilienciadewagnildyyoung

Webster, J. (2013). Police officer perceptions of occupational stress: the state of the art. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, 36*(3), 636-652. https://doi.org/10.1108/PIJPSM-03-2013-0021

Windle, M. (1999). Critical conceptualization and measurement issues in the study of resilience. En M.D. Glantz y J.L. Johnson (Eds.), *Resilience and development. Positive Ufe adaptations* (pp. 161-176). Nueva York: Kluwer Academic/Plenum Press.

Wood, R. & Bandura, A. (1989). Impact of conceptions of ability on self-regulatory mechanism and complex decision making. *Journal of Personality and Social Psychology, 56*(3) ,407-415. https://psycnet.apa.org/buy/1989-20812-001

Yagosesky, R. (2008). *Autoestima en palabras sencillas*. Buenos Aires: Editorial Nueva Visión.

7. ANEXOS

7.1 Anexo 1: Protocolo de Consentimiento informado para Encuestas

¡Hola! Mi nombre es Rosario, Martínez Monteagudo. Soy alumna de la Facultad de Psicología y Relaciones Humanas de la Universidad Abierta Interamericana y quiero invitarte a colaborar con mi investigación, cuyo objetivo es analizar la relación que existe entre la Resiliencia y el Desempeño Laboral en Celadores de las Unidades Residenciales I y II del Complejo Penitenciario Federal II de Marcos Paz.

Por tal motivo, te pido tu colaboración la cual consistirá en la realización del siguiente cuestionario, el cual no te tomará más de 5 minutos contestarlo. Recordá que NO hay respuestas correctas o incorrectas; por favor intenta no omitir ninguna de las preguntas y responderlas de la forma más honesta posible.

Desde ya, agradezco profundamente tu participación.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Es importante destacar que toda información proporcionada permanecerá totalmente confidencial (Ley N°25.326), anónima y será utilizada solo en el contexto de este estudio.

Por ello voluntariamente:

☐ Acepto participar en el estudio

☐ No acepto participar en el estudio

a. Anexo 2: Documentos de campo que acredite la realización del estudio

Esta se justifica porque se realizó usando el Google Drive: Visitar este Link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScsLfb8XMRmvwqhfj974Qo4vRBgSWJLya53a4YqE1uiUDcalg/viewform?usp=sf_link

b. Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario Socio-Demográfico AD-HOC:

A continuación, encontrarás una serie de preguntas. Especifica tu respuesta seleccionando aquella que corresponda a tu situación actual; en las respuestas abiertas, contesta en los espacios destinado para ello.

Edad: _____

¿En qué Unidad Residencial Trabajas?

☐ Unidad Residencial I
☐ Unidad Residencial II

Nivel de Estudio Alcanzado:

☐ Primario Completo
☐ Secundario Incompleto
☐ Secundario Completo
☐ Terciario Incompleto
☐ Terciario Completo
☐ Universitario Incompleto
☐ Universitario Completo

Grado:

☐ Subayudante
☐ Ayudante. 5ta.
☐ Ayudante. 4ta.
☐ Ayudante. 3ra.

☐ Ayudante 2da

☐ Ayudante 1ra.

☐ Ayudante Principal

☐ Ayudante Mayor

¿Cuántos años tenés de antigüedad en el Complejo?: ……

¿Hace cuántos años estas cumpliendo función como Celador?:……

¿En qué Pabellón trabajas actualmente? Selecciona una o más opciones.

☐ 1 ☐ 7

☐ 2 ☐ 8

☐ 3 ☐ 9

☐ 4 ☐ 10

☐ 5 ☐ 11

☐ 6 ☐ 12

¿Qué turno laboral realizas?

☐ Mañana

☐ Noche

¿Sufriste algún tipo de violencia por parte de los internos?

☐ Sí

☐ No

En caso afirmativo, la agresión recibida fue…

☐ Violencia Física

☐ Violencia Verbal y/o Psicológica

¿Participaste de Talleres o Programas de Abordaje Psicológico dirigido al personal que desempeña funciones como Celador?

☐ Sí

☐ No

¿Consideras importante el trabajo en equipo?

☐ Sí

☐ No

¿Contas con el apoyo de tu familia?

☐ Sí

☐ No

Encuesta 1: Escala de Resiliencia (Wagnild & Young, 1993; adaptación Argentina: Rodríguez et al., 2009)

Por favor, leé las siguientes afirmaciones. A la derecha de cada una de ellas encontrarás una escala desde: Totalmente en desacuerdo a la izquierda, hasta Totalmente de acuerdo a la derecha. Selecciona presionando en la opción que mejor indique tus sentimientos sobre las afirmaciones.

	Totalmente en Desacuerdo	**Bastante en Desacuerdo**	**Algo en Desacuerdo**	**Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo**	**Algo de Acuerdo**	**Bastante de Acuerdo**	**Totalmente de Acuerdo**
Usualmente puedo ver una situación desde varios puntos de vista.							
La confianza en mí mismo me permite pasar los tiempos difíciles.							
Soy decidido.							
Usualmente manejo los problemas de distintos modos.							
Siento que puedo manejar varias cosas a la vez.							
Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.							
Soy capaz de hacer las cosas por mí mismo sin depender de los demás.							
Usualmente encuentro cosas de que reírme.							
En una emergencia, soy alguien en quien las personas pueden confiar.							
Siento orgullo de haber logrado cosas en mi vida.							
He podido atravesar situaciones difíciles, porque he experimentado dificultades antes.							
Me basto a mí mismo si lo creo necesario							
A veces yo hago cosas quiera o no.							

Mi vida tiene sentido.							
Generalmente tengo energía para hacer aquello que tengo que hacer.							
Soy auto-disciplinado.							
Mantengo el interés en aquellas cosas importantes para mí.							
Cuando hago planes los llevo a cabo hasta el final							
Acostumbro a tomar las cosas sin mucha preocupación.							
Soy amigable conmigo mismo.							
Hago las cosas de a una por vez.							
Rara vez me pregunto sobre el objetivo de las cosas.							
No insisto en cosas en las que no puedo hacer nada al respecto.							
Me siento cómodo si hay gente a la que no le agrado.							

Encuesta 2: Escala de Desempeño Laboral Individual de Koopmans et al. (2013). Validación de la Escala de Desempeño Laboral Individual en Trabajadores Argentinos (Gabini & Salessi, 2016)

Por favor, lea las siguientes afirmaciones. A la derecha de cada una de ellas encontrarás una escala desde, Nunca a la izquierda, hasta Siempre a la derecha. Marca con una cruz ("X") la opción que mejor indique tus sentimientos sobre las afirmaciones.

En los últimos tres meses...	**Nunca**	**Muy Pocas Veces**	**Algunas Veces**	**Casi Siempre**	**Siempre**
Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.					
Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.					
Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes.					
Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.					
En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.					
Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.					

Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.					
Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.					
Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.					
Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.					
Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.					
Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.					
Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.					

¡¡Muchas gracias por tu colaboración!!