

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INTERCONTINENTAL

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA

**ESTRÉS PERCIBIDO EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN
MUJERES CELADORAS DE LA PENITENCIARÍA REGIONAL
DE CORONEL OVIEDO. AÑO 2021**

Elisa Violeta Estigarribia López

Tutora: Mgt. Carolina Dejesús Cardozo Velásquez

Trabajo de Conclusión de Carrera presentado en la Universidad Tecnológica
Intercontinental como requisito parcial para la obtención del título de Licenciado en
Psicología

Coronel Oviedo, 2.021

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe Mgt. Carolina Dejesús Cardozo Velásquez, con documento de identidad N° 1.600.625, tutora del trabajo de conclusión de carrera titulado **“Estrés percibido en tiempos de pandemia en mujeres celadoras de la Penitenciaría Regional de Coronel Oviedo. Año 2021”**, elaborado por la alumna Elisa Violeta Estigarribia López para obtener el Título de Licenciado en Psicología con Orientación Clínica, hace constar que el mismo reúne los requisitos formales y de fondo exigidos por la Universidad Tecnológica Intercontinental y puede ser sometido a evaluación y presentarse ante los docentes que fueron designados para conformar la Mesa Examinadora.

En la ciudad de Coronel Oviedo, a los 20 días del mes de enero de 2022.



.....
Mgt. Carolina Dejesús Cardozo Velásquez

Dedico este trabajo a:

Mi familia, por ser el motivo de
lucha y sacrificio para llegar a la
meta.

A mis seres queridos, por la
motivación para alcanzar los
objetivos.

Agradezco a:

Dios, por el don de la sabiduría,
fortaleza y perseverancia para
lograr alcanzar las metas.

Mi familia, por el acompañamiento
constante en todos los proyectos
emprendidos.

Mi tutora, Mgt. Carolina Dejesús
Cardozo Velásquez, por las
orientaciones y la paciencia en el
proceso de investigación.

TABLA DE CONTENIDO

Carátula.....	i
Constancia de aprobación del tutor	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Tabla de contenido	v
Lista de tablas	vii
Lista de figuras	viii
Lista de abreviaturas.....	ix
Portada.....	1
Resumen	2
Estrés percibido en tiempos de pandemia en mujeres celadoras de la Penitenciaría Regional de Coronel Oviedo. Año 2021	3
Planteamiento del problema.....	3
Preguntas de investigación.....	5
Pregunta general	5
Preguntas específicas	5
Objetivos de investigación	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos	5
Justificación y viabilidad	5
Marco teórico.....	7
Antecedentes de investigación	7
Bases teóricas	9
Teoría del estrés como respuesta psicobiológica del organismo.....	11
Teoría del estrés como estímulo	12
Teoría del estrés como un proceso de transacción entre el individuo y el medio.....	13
Estrés percibido	14
Dimensiones del estrés percibido.....	18
Sobrecarga	18
Tensión o agotamiento	20

Indefensión	21
Factores que contribuyen a aumentar o disminuir el estrés percibido	23
El clima organizacional como factor de estrés	25
Las características del trabajo como factor de estrés	27
Aspectos legales	32
Marco conceptual	34
Definición y operacionalización de la variable	35
Marco metodológico	37
Tipo de estudio o enfoque	37
Diseño de investigación	37
Nivel de conocimiento esperado	37
Población	38
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
Descripción de los procedimientos y análisis de los datos	39
Marco analítico	40
Manifestación de síntomas de sobrecarga	40
Manifestación de síntomas de tensión y agotamiento	48
Manifestación de síntomas de indefensión	52
Nivel de estrés de la población	57
Conclusiones y recomendaciones	58
Conclusiones	58
Recomendaciones	59
Bibliografía	60
Apéndices	63
Instrumento de recolección de datos	63
Estadística de validación del instrumento	65
Nota para autorización del trabajo de campo	66
Ilustración del trabajo de campo	67

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Frecuencia de pensamiento sobre cosas por hacer	40
Tabla 2. Frecuencia de percepción de dificultades acumuladas.....	41
Tabla 3. Frecuencia de incapacidad para afrontar las cosas	42
Tabla 4. Frecuencia de manejo de pequeños problemas irritantes	43
Tabla 5. Frecuencia de manejo de cambios.....	44
Tabla 6. Frecuencia de manejo de problemas personales.....	45
Tabla 7. Frecuencia de afrontamiento efectivo	46
Tabla 8. Promedio de manifestación de síntomas de sobrecarga	47
Tabla 9. Frecuencia de afectación por lo inesperado	48
Tabla 10. Frecuencia de sentimiento de incapacidad para controlar cosas importantes de la vida	49
Tabla 11. Frecuencia de nerviosismo	50
Tabla 12. Promedio de manifestación de síntomas de tensión y agotamiento	51
Tabla 13. Frecuencia de control de dificultades de la vida	52
Tabla 14. Frecuencia de sentimiento de tener todo bajo control.....	53
Tabla 15. Frecuencia de enfado.....	54
Tabla 16. Frecuencia de control de la forma de pasar el tiempo	55
Tabla 17. Promedio de manifestación de síntomas de indefensión.....	56
Tabla 18. Nivel de estrés general en la población	57

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje de frecuencia de pensamiento sobre cosas por hacer	40
Figura 2. Porcentaje de frecuencia de percepción de dificultades acumuladas.....	41
Figura 3. Porcentaje de frecuencia de incapacidad para afrontar las cosas	42
Figura 4. Porcentaje de frecuencia de manejo de pequeños problemas irritantes	43
Figura 5. Porcentaje de frecuencia de manejo de cambios.....	44
Figura 6. Porcentaje de frecuencia de manejo de problemas personales	45
Figura 7. Porcentaje de frecuencia de afrontamiento efectivo	46
Figura 8. Porcentaje de promedio de manifestación de síntomas de sobrecarga	47
Figura 9. Porcentaje de manifestación de frecuencia de afectación por lo inesperado ..	48
Figura 10. Porcentaje de manifestación de frecuencia de sentimiento de incapacidad para controlar cosas importantes de la vida.....	49
Figura 11. Porcentaje de manifestación de frecuencia de nerviosismo.....	50
Figura 12. Porcentaje del promedio de manifestación de síntomas de tensión y agotamiento	51
Figura 13. Porcentaje de frecuencia de control de dificultades de la vida	52
Figura 14. Porcentaje de frecuencia de sentimiento de tener todo bajo control.....	53
Figura 15. Porcentaje de frecuencia de enfado.....	54
Figura 16. Porcentaje de frecuencia de control de la forma de pasar el tiempo.....	55
Figura 17. Porcentaje del promedio de manifestación de síntomas de indefensión.....	56
Figura 18. Distribución de la muestra según nivel de estrés general	57

LISTA DE ABREVIATURAS

AE	Agotamiento Emocional
DP	Despersonalización
OIT	Organización Internacional del Trabajo
PPS	Cuestionario de Estrés Percibido
RP	Realización Personal
SBO	Síndrome de Burnout
UTIC	Universidad Tecnológica Intercontinental

**Estrés percibido en tiempos de pandemia en mujeres celadoras de la Penitenciaría
Regional de Coronel Oviedo. Año 2021**

Elisa Violeta Estigarribia López

Universidad Tecnológica Intercontinental

Nota de la autora

Facultad de Ciencias de la Salud

Carrera de Psicología Clínica

estelaestigarribia@gmail.com

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar el grado de estrés percibido en tiempos de pandemia en mujeres celadoras de la Penitenciaría Regional de Coronel Oviedo en el año 2021. En el estudio participaron 35 celadoras que trabajan en la institución penitenciaria. Entre ellas, se encuentran personas jóvenes y mayores provenientes de la ciudad de Coronel Oviedo y otros distritos aledaños. A este grupo se le aplicó la técnica del test, cuyo instrumento fue el Cuestionario de Estrés Percibido de la versión española de Remor (2001) que consta de 14 ítems, en el marco de un estudio con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental. El resultado del test arrojó que en la población estudiada se observaron manifestación de síntomas de sobrecarga, tensión y agotamiento e indefensión. Estos resultados permitieron deducir que el 69% de la población se encuentra a menudo estresada al obtener una puntuación que oscila en el rango de 29 y 42 dentro de la escala utilizada; el 28% está estresada de vez en cuando, pues obtuvieron una puntuación entre 15 y 28; en tanto que el 3% se encuentra muy a menudo estresada, pues obtuvieron una puntuación de 42 a 56. Por tanto, se llegó a concluir que la población estudiada se encuentra a menudo estresada y en pequeño porcentaje muy a menudo conforme a la percepción de la situación estresante del contexto laboral en el que se desenvuelve.

Palabras clave: estrés, percepción, sobrecarga, tensión, agotamiento, indefensión.

Estrés percibido en tiempos de pandemia en mujeres celadoras de la Penitenciaría Regional de Coronel Oviedo. Año 2021

En la investigación se aborda como tema el estrés percibido por las celadoras en tiempos de pandemia, considerando que el contexto laboral en el que se desenvuelven las personas que trabajan como tales, presenta un gran número de estresores debido a la alta presión recibida en el entorno y las exigencias inherentes a las tareas. Además, conviene anticipar que la teoría más significativa sobre el estrés indica que este se da a partir de la percepción de la situación estresora, lo cual difiere significativamente en cada persona, dependiendo de un conjunto de factores cognitivos y conductuales que adopta el afectado.

Esta investigación se realiza a fin de analizar las dimensiones del estrés percibido, teniendo en cuenta que este no se agota en la situación que lo provoca, sino que depende de un conjunto de factores cognitivos que el sujeto pone en práctica para su afrontamiento.

La importancia del estudio radica en la necesidad de hacer una valoración del estrés percibido en las celadoras, considerando que estas cumplen un papel fundamental en el proceso de atención de las personas privadas de su libertad, lo cual requiere de una condición de salud mental equilibrada.

Planteamiento del problema

La situación de la pandemia del Covid-19 ha tenido un gran impacto no solo en el ámbito sanitario, sino también en el orden social, económico y de seguridad. Este último recae en las celadoras, que tienen la función de garantizar el cuidado, el orden y la seguridad de las mujeres privadas de su libertad en el contexto de encierro, lo cual demanda mayor esfuerzo del personal en la pandemia, puesto que además de los riesgos inherentes al ejercicio de la función, se suman otros factores como la posibilidad del contagio del virus y las reacciones de las internas al tener una mayor restricción de contactos con sus familiares.

Esta situación a la que se hallan expuestas las celadoras de la penitenciaría constituye un factor de riesgo para desarrollar estrés, debido a la falta de control sobre el trabajo, la excesiva demanda y la falta de apoyo de las compañeras y superiores, lo

cual produce un desajuste entre el personal y su labor, desencadenándose una situación de estrés que puede afectar de manera significativa la salud de las trabajadoras.

Conviene destacar que en el abordaje del estrés las teorías se han dado en tres perspectivas fundamentales. En primer lugar, se encuentran aquellas que centran su atención en los estresores externos; en segundo lugar, se hallan las que se centran en la percepción y las respuestas de afrontamiento del organismo frente al estrés y, en tercer lugar, se encuentran las teorías que enfatizan en el análisis y el estudio de las consecuencias que genera el estrés.

Sin embargo, se reconoce que la teoría más significativa sobre el estrés señala que este no afecta de igual manera a todos los individuos, sino que depende de la percepción que cada uno tiene de la situación mediante la evaluación cognitiva que realiza y las conductas asumidas ante los estresores.

En ese sentido, Remor (2006) define el estrés percibido como el grado en el que una persona considera que su vida es impredecible, incontrolable o agotadora. De esto se desprende que los estímulos del medio no necesariamente son estresantes, sino que están relacionados a la percepción de cada persona.

En este mismo orden, Moretti y Medrano (2014) reconocen la existencia de tres dimensiones del estrés percibido, los cuales son interpretados como tensión y agotamiento, sobrecarga e indefensión. La sobrecarga es una instancia del estrés en la que las personas perciben que las demandas exceden los recursos para poder afrontarlas. Por su parte, la dimensión de tensión o agotamiento, es una fase durante la cual deben esforzarse por encima de sus recursos para poder responder a las demandas o tensiones, lo cual trae aparejados sentimientos de cansancio que ocurren como consecuencia de esta sobre exigencia. El proceso puede finalizar en esta etapa si la persona logra responder eficazmente a la demanda, sin embargo, en caso de no lograrlo ocurre una tercera fase, caracterizada por la percepción de incontrolabilidad sobre los estímulos, sentimientos de desesperanza, frustración y desánimo, lo cual hace referencia a la dimensión de indefensión, caracterizada por una mayor cronicidad.

A partir de este planteamiento, se formulan las siguientes preguntas de investigación:

Preguntas de investigación

Pregunta general

¿Cuál es el grado de estrés percibido en tiempos de pandemia en mujeres celadoras de la Penitenciaría Regional de Coronel Oviedo en el año 2021?

Preguntas específicas

¿Qué síntomas de sobrecarga manifiestan las celadoras de la Penitenciaría Regional de Coronel Oviedo?

¿Qué síntomas de tensión y agotamiento manifiestan las celadoras de la Penitenciaría Regional de Coronel Oviedo?

¿Qué síntomas de indefensión manifiestan las celadoras de la Penitenciaría Regional de Coronel Oviedo?

Objetivos de investigación

Objetivo General

Determinar el grado de estrés percibido en tiempos de pandemia en mujeres celadoras de la Penitenciaría Regional de Coronel Oviedo en el año 2021.

Objetivos Específicos

Identificar los síntomas de sobrecarga manifestados por las celadoras de la Penitenciaría Regional de Coronel Oviedo

Señalar los síntomas de tensión y agotamiento manifestados por las celadoras de la Penitenciaría Regional de Coronel Oviedo.

Describir los síntomas de indefensión manifestados por las celadoras de la Penitenciaría Regional de Coronel Oviedo.

Justificación y viabilidad

La pandemia del Covid-19 es un tema actual que afecta a la población en general y en particular a los que trabajan con personas en contexto de encierro, debido a que las restricciones impuestas por el gobierno para frenar el contagio del virus han repercutido en el modo de trabajo de las celadoras, haciendo que de alguna forma estas

se sientan más presionadas y, en consecuencia, perciban que las situaciones se vuelven más incontrolables, lo cual puede ocasionar un mayor nivel de estrés.

Desde el punto de vista social, el estrés percibido es un tema que adquiere relevancia, considerando que el trabajo de las celadoras es fundamental en el proceso de atención a las personas privadas de su libertad, a fin de lograr su readaptación. Para el efecto, las mismas requieren de un estado de salud mental adecuado para garantizar una buena atención en el contexto penitenciario.

Desde el punto de vista metodológico, los instrumentos que se pretenden utilizar en la investigación podrán ser empleados por otros estudios, a fin de ir profundizando el conocimiento sobre el estrés percibido en el contexto de encierro.

La utilidad práctica del estudio radica en que los resultados podrán servir a la institución penitenciaria para tener un diagnóstico del estado de salud mental de las celadoras y adoptar medidas que puedan mitigar el impacto del modo de trabajo en su estado de salud general.

Desde el punto de vista teórico, no se pretende crear nuevas teorías sobre el estrés percibido, sino confrontar las existentes con la realidad, a fin de probarlas y enriquecer su valor.

El trabajo está orientado a los profesionales de la salud en general y del área de Psicología Clínica en particular, así como a estudiantes y profesionales afines a la especialidad, quienes podrán utilizar la información conforme a derecho, a los efectos de dar seguimiento al estudio y profundizar el conocimiento del tema con miras a incrementar su valor teórico.

En esta investigación se dispone de suficientes fuentes teóricas, se tiene acceso a la muestra objeto de estudio, y se cuenta con suficientes recursos para llevar a cabo el estudio.

Marco teórico

Antecedentes de investigación

Se consideran como antecedentes de investigación los estudios realizados a nivel nacional e internacional que se encuentran en la misma línea de investigación, cuyos resultados están dispuestos en las páginas webs de las distintas universidades.

En ese sentido, a nivel nacional no existen muchos estudios sobre el estrés percibido que contextualizan el tema en las instituciones penitenciarias. No obstante, existe un trabajo realizado por López, Adorno y Cárdenas (2021) sobre el estrés percibido durante la pandemia en el contexto de encierro. El estudio tuvo como objetivo determinar el estrés percibido por los agentes penitenciarios en el contexto de la pandemia, para lo cual se aplicó un diseño observacional descriptivo y transversal con un sondeo virtual que contenía variables sociodemográficas y el Cuestionario de Estrés Percibido de Levenstein. Los resultados obtenidos en este estudio indican que se registraron 415 respuestas en las que se detectó estrés severo en 0,24%, estrés moderado en 13,25% y sin estrés 86,51%. La dimensión con mayor afectación fue la sobrecarga laboral. Como conclusión se recomienda intervenir sobre los factores modificables que generan estrés en estos individuos.

A nivel internacional, Pizarro (2008) realizó un estudio sobre el estrés en funcionarios penitenciarios. El trabajo tuvo como objetivo explorar y analizar el estado del arte y límites del conocimiento respecto al estrés laboral en funcionarios penitenciarios que trabajan al interior de los recintos penales. Se revisó el concepto de estrés y burnout, escalas de evaluación y las causas del estrés en funcionarios penitenciarios mencionados por la literatura. Finalmente, se mencionan programas de prevención y tratamiento del estrés implementados con esta población y se reflexiona sobre los futuros avances en la materia, con lo cual se concluyó que en el contexto penitenciario existen factores estresores, pero que su impacto depende en gran medida de la percepción del individuo.

Por su parte, Hernández (2010) realizó un estudio sobre el nivel de estrés y síntomas depresivos en el cuerpo de custodia y vigilancia (dragoneantes) del establecimiento penitenciario de mediana seguridad y carcelario de Santa Marta. El

estudio fue descriptivo, de corte transversal, cuyos objetivos fueron describir el perfil de estrés y síntomas depresivos en el cuerpo de custodia y vigilancia (dragoneantes) del establecimiento penitenciario de mediana seguridad y carcelario de Santa Marta. Para ello se tomó una muestra no probabilística, seleccionando a 40 dragoneantes, a quienes se les aplicó el Perfil de Estrés de Nowack, instrumento que evalúa áreas de tolerancia y vulneración del estrés; y, el Inventario de Depresión de Beck, el cual mide la gravedad de la depresión. Se encontró una prevalencia de estrés medio, 67,5 % y alto de 5 %. Adicionalmente se halló prevalencia de sintomatología depresiva leve de 15 %, moderada de 10 % y grave de 5 %. Los datos socio demográficos indican que los dragoneantes en su mayoría comprenden edades entre 23 y 29 años, llevan laborando en el INPEC 9 años o menos y tienen un nivel de escolaridad menor a 12 años de estudio.

A su vez, Álvarez (2018) realizó un estudio sobre el síndrome de Burnout y las variables psicosociales en funcionarios penitenciarios de Arica, Chile. El objetivo de la investigación fue determinar las variables asociadas al síndrome de Burnout (SBO) en funcionarios de un centro penitenciario de la ciudad de Arica, Chile. Se diseñó un estudio ex post facto retrospectivo con alcance descriptivo correlacional, con una muestra de 290 sujetos. Aplicando los criterios de Gil-Monte y Peiró (2000), se encontró que 164 participantes (56.6%), 124 (42.8%) y 194 (66.9%) experimentaron altos niveles de SBO en RP, AE y DP, y la prevalencia de SBO afecta al 21,4%. Se pudo observar que, de acuerdo a la presencia del SBO (bajo, medio y alto), existían asociaciones entre éste y algunas variables sociodemográficas. Es importante destacar cómo en los resultados de la interacción con los niveles de estrés observados (niveles medios), se puede apreciar la correspondencia con lo propuesto por Maslach (2003) al señalar que el Síndrome de Burnout es una respuesta frente al estrés crónico o elevado. Asimismo, se puede observar cómo también figuran sujetos que presentan el SBO, con bajos niveles de estrés. Esto se puede deber a que el instrumento utilizado evalúa los Indicadores Físicos y Psicoemocionales de Estrés, por lo cual la variedad en sus estados emocionales y físicos varía de acuerdo al momento en que fue aplicada la prueba, con lo cual la persona, puede experimentar en ese momento específico menores niveles de estrés.

Otro trabajo considerado como antecedente de investigación fue realizado por Álvarez (2020) titulado Burnout, estrés, técnicas de afrontamiento al estrés, satisfacción

laboral y riesgos psicosociales en funcionarios de un centro penitenciario de Chile. En la tesis se considera que el estudio del síndrome de Burnout en los trabajadores penitenciarios es relevante por el desconocimiento generalizado sobre estos profesionales a nivel social y las propias características del entorno laboral que lo hacen especialmente estresante en Chile. Sumado a lo anterior, el funcionario penitenciario trabaja día a día en un ambiente de alta complejidad, inherentemente estresante y que implica un desgaste físico, emocional y social, entorno que requiere poner a prueba todos sus recursos personales frente al estrés laboral y manejo de relaciones humanas. Por todo lo anterior, puede afirmarse que este contexto laboral incluye suficientes componentes objetivos altamente estresantes que justifican la importancia de estudiar este colectivo de trabajadores.

De los antecedentes expuestos, se puede decir que la mayoría se centra en el estrés laboral o síndrome de Burnout, pero en sus resultados y conclusiones destacan que el nivel de estrés varía conforme a la percepción que tiene cada individuo de los estresores presentes en el entorno laboral, lo cual es conocido como estrés percibido.

Bases teóricas

En la vida cotidiana existen numerosas fuente de estrés y cada sujeto lo percibe de una determinada manera, es decir, no todos reaccionan de la misma forma ante ciertos estímulos, por lo que sus efectos serán diferentes en uno y otro dependiendo de la estrategia de afrontamiento empleada. Esto es lo que se denomina estrés percibido, el cual se halla en función de la valoración cognitiva que hace el individuo de una situación y las respuestas conductuales que adopta para su afrontamiento. Este constituye el tema central de la investigación que se desarrollará a la luz de las teorías vigentes, no sin antes hacer una descripción del concepto general del estrés.

El término estrés se ha utilizado históricamente para denominar realidades muy diferentes. Es un concepto complejo, vigente e interesante. Por tal razón Martínez y Díaz (2007) sostienen que:

El fenómeno del estrés se lo suele interpretar en referencia a una amplia gama de experiencias, entre las que figuran el nerviosismo, la tensión, el cansancio, el agobio, la inquietud y otras sensaciones similares, como la desmesurada presión escolar, laboral o de otra índole. Igualmente, se lo

atribuye a situaciones de miedo, temor, angustia, pánico, afán por cumplir, vacío existencial, celeridad por cumplir metas y propósitos, incapacidad de afrontamiento o incompetencia interrelacional en la socialización. (p. 12)

Las causas del estrés pueden hallarse en diferentes contextos conforme a los estresores presentes en cada espacio. Los estudios se centran mayormente en el estrés laboral y el estrés percibido.

Para los fines de esta investigación, en el desarrollo del trabajo se hará énfasis en este último, considerando el contexto de la pandemia en la que actualmente se desenvuelven las celadoras de la Penitenciaría Regional de Coronel Oviedo. En este contexto, existen estresores que pueden afectar negativamente el estado de salud del personal en la medida que este no adopte una estrategia de afrontamiento adecuado.

En la presente investigación se considera que el estrés se halla en función de la percepción del individuo sobre las situaciones estresantes. En el caso particular, en la penitenciaría existe una gran cantidad de estresores, pero estos se convierten en tales en la medida que el sujeto perciba su impacto en su estado de salud mental, lo cual permite sostener que un mismo estímulo no tendrá la misma reacción en diferentes individuos.

La palabra estrés, al igual que éxito, fracaso o felicidad, significan diferentes cosas para diferente gente de tal manera que su definición es muy difícil. El hombre de negocios, quien se encuentra bajo gran presión por parte de sus clientes y empleados, el controlador de tráfico aéreo quien sabe que un momento de distracción puede costar la muerte de centenares de personas, el atleta que quiere ganar una competencia, y el esposo que desesperanzadamente ve a su esposa morir lenta y dolorosamente de cáncer, todos ellos sufren de estrés. (Selye, 1956 en González, 2007, p. 234)

En la vida cotidiana existe una gran cantidad de estresores para el individuo, sin embargo, esto depende de la forma en que este lo evalúa y el modo de afrontamiento que emplea.

En el contexto de la pandemia en la actualidad, existe un gran número de estresores que pueden afectar de diferente forma al personal penitenciario. No obstante, hay que reconocer que no todos se verán afectados de la misma manera porque las

evaluaciones cognitivas y la estrategia de afrontamiento que emplea cada persona difieren una de otra.

Aplicado al contexto del trabajo de las celadoras, la situación de encierro y la falta de contacto con el exterior puede afectar negativamente a las trabajadoras, considerando que deben lidiar en gran medida con las reacciones de las personas privadas de su libertad que también sufren las restricciones de visitas de familiares o amigos. Esto constituye un potencial estresor que se halla en función de la percepción de cada trabajadora a partir de la cual adopta un modo o estrategia de afrontamiento.

En el ámbito del conocimiento científico, el estudio del estrés ha sido enfocado en tres direcciones de investigación con los cuales se han sentado las bases teóricas de su análisis para explicar su etiología en el ámbito de la salud, en particular en la psicología clínica.

Teoría del estrés como respuesta psicobiológica del organismo

Esta es la concepción tradicional del estrés y las investigaciones al respecto han sido enmarcadas en las causas biopsicológicas del organismo. De esta manera, González (2007) considera al estrés como: “respuesta psicobiológica del organismo, en el cual están enmarcadas desde las concepciones tradicionales de Selye, hasta las concepciones y resultados de la Psiconeuroinmunología contemporánea” (p. 235). Desde esta perspectiva teórica, el estrés se explica como una respuesta psicológica y fisiológica del cuerpo ante un evento. Supone que mediante el estrés el organismo se prepara para adaptarse a los cambios y exigencias del entorno.

Dentro de esta perspectiva teórica se encuentra el autor Selye, quien fue precisamente el que originalmente acuñó el término estrés. Desde su perspectiva, la respuesta al estrés plantea un importante aumento de la activación fisiológica y cognitiva, así como en la preparación del organismo para una intensa actividad motora.

Desde la perspectiva teórica de Selye, estas respuestas fisiológicas favorecen una mejora en la percepción de la situación y sus demandas, un procesamiento más rápido y potente de la información disponible, una mejor búsqueda de soluciones y selección de las conductas adecuadas para hacer frente a las demandas de la situación estresora, y preparan al organismo para actuar de forma más rápida y vigorosa ante las posibles exigencias de la situación.

La sobreactivación a estos tres niveles (fisiológico, cognitivo y motor) es eficaz hasta cierto límite, pero superado éste tienen un efecto más bien desorganizador del comportamiento; en especial, cuando a pesar de esa sobreactivación, no se encuentra la conducta adecuada para hacer frente a la situación. (Labrador, 1995 en González, 2007, p. 235)

La concepción del estrés como respuesta psicobiológica es la más antigua de las perspectivas teóricas y supone una sobreactivación en el orden fisiológico, cognitivo y motor. Esto plantea una adaptación del sujeto al entorno, pero cuando se eleve a un nivel máximo resulta difícil encontrar una conducta adecuada para enfrentarla.

Desde esta perspectiva, se pueden separar las respuestas en el orden biológico y psicológico. En la primera, se afirma que el sistema neuroendocrino responde a los estresores en forma de patrones de respuesta totalitarios, implicando a cualquier sistema neuroendocrino del organismo. Se considera que este sistema es muy sensible a los diferentes agentes estresantes. En cuanto a la segunda respuesta, la principal asociada al estrés es de tipo emocional.

Un fenómeno común en la respuesta del estrés es la sensación subjetiva de malestar emocional (distress). El tipo de emociones que suelen acompañar a la experiencia de estrés son emociones negativas como la ansiedad, ira, miedo, depresión, etc. Desde esta perspectiva teórica se ha explicado por mucho tiempo el estrés y la misma ha servido como antecedente para numerosas investigaciones en el campo de la psicología social y laboral.

Teoría del estrés como estímulo

Desde esta perspectiva teórica se resalta el carácter agresivo de la situación a la cual el sujeto debe hacer frente para poder lograr su adaptación.

Este enfoque ha dado lugar a la teoría de los eventos vitales y resalta, en su forma más pura, el carácter agresivo de la situación estresante, así como el papel de los factores sociales en el estrés y particularmente, del apoyo social como amortiguador o modulador. (González, 2007, p. 235)

Desde esta perspectiva se ha abordado el estudio del estrés con diferentes enfoques. El más clásico de ellos se ha denominado la teoría de los eventos vitales. Esta plantea tres supuestos para determinar si los estresores son agresivos para el individuo.

El primer supuesto que plantea es que todo cambio vital es de por sí estresante. Por tanto, cuando el individuo se enfrenta a un cambio que resulta significativo para su vida, este le resulta estresante de por sí porque lo obliga a adaptarse al cambio.

El segundo supuesto indica que los eventos vitales han de ser importantes para producir estrés y esto depende de la evaluación que haga el sujeto de la situación en que se encuentra, es decir, debe tener un carácter significativo para que pueda resultar estresante.

El tercer supuesto indica que el estrés psicológico resultante es un factor principal en la aparición de trastornos y enfermedades. Este supuesto considera al estrés como un factor determinante de los trastornos si efectivamente se presenta en un nivel moderado o grave. Dentro de esta teoría se reconoce que los factores sociales funcionan como modulador o amortiguador de las situaciones estresantes.

Teoría del estrés como un proceso de transacción entre el individuo y el medio

Desde este enfoque teórico se considera que existe una mediación de variables cognitivas y conductuales para que la situación sea considerada estresante.

El estrés como un proceso de transacción entre el individuo y el medio, mediado por diferentes variables de carácter cognitivo-conductual y personal. En este tercer enfoque caben los trabajos de Lazarus y los actuales modelos transaccionales que resaltan el papel de los moduladores psicosociales, entre los que se destaca el afrontamiento. (González, 2007, p. 235)

Si bien se consideran importantes las perspectivas teóricas anteriores, a esta investigación se adscribe el estudio del estrés desde esta perspectiva teórica porque se estima que una situación se vuelve estresante como resultado de la percepción y la evaluación cognitiva que hace el sujeto del mismo y de la conducta que adopta para hacerla frente a ello por medio de las estrategias de afrontamiento.

La valoración que hace el sujeto de los eventos a los cuales se halla expuesto determina las consecuencias que provocan en él dicho evento. Mediante este proceso, la persona evalúa las demandas de la situación y realiza cambios en la forma de actuar, no en función de cómo es la situación en sí, sino en función de cómo él la valora.

El percibir una situación como amenazante o desafiante es determinante para el tipo de respuesta de la persona, y en definitiva, para el grado de estrés que se genere. Además, pueden producir respuestas de activación bien diferentes, que tendrán consecuencias muy distintas sobre la salud, a mediano y largo plazo. (González, 2007, p. 243)

Es aquí donde aparece el estrés percibido porque la situación estresante depende de la valoración que hace el sujeto al respecto para que se convierta en tal. Esto explica por qué las personas reaccionan de manera distinta ante un determinado estímulo.

Por tanto, la teoría que cobra mayor fuerza para explicar el estrés es la que pone énfasis en la percepción del individuo a partir de la valoración cognitiva que hace el sujeto de las demandas internas y externas.

De esta manera, este trabajo de investigación se orienta a la luz de este enfoque teórico para explicar el estrés percibido por las celadoras, lo cual variará de un individuo a otro, considerando que cada sujeto reacciona de forma distinta a los estresores en el contexto laboral.

Estrés percibido

Una de las teorías considerada más significativa es la que pone énfasis en el estrés como resultado de la percepción. A la luz de esta teoría se intenta explicar el estrés desde la perspectiva de la presente investigación. En este orden, Remor (2006) define el estrés percibido como: “el grado en el que una persona considera que su vida es impredecible, incontrolable o agotadora” (p. 68). De esto se desprende que los estímulos del medio no necesariamente son estresantes, sino que está relacionado a la percepción de cada persona.

A partir de este planteamiento, en la investigación se orienta el abordaje del estrés en el personal que trabaja como celadora en la Penitenciaría Regional de Coronel Oviedo, puesto que se estima un aumento o disminución del estrés en función de la

percepción de cada individuo a partir de la valoración cognitiva y conductual de las situaciones estresantes.

Es indudable que en el contexto penitenciario existe una serie de estresores para el trabajador. No obstante, es importante destacar que el impacto de dichos estresores dependerá de la percepción y de la evaluación que hagan las celadoras sobre ellos. De esta forma, existirá trabajadoras más o menos afectadas por una situación estresante y esto se explica por medio de la teoría del estrés percibido.

En ese mismo orden de ideas, Straub (2012) en Álvarez (2020) menciona que desde este mismo enfoque teórico, “el estrés, partiendo de la base de que los estímulos de nuestro medio no necesariamente son estresantes, sino que está relacionado a la percepción de cada persona” (p. 18). Es así que, no todas las situaciones generarían la misma reacción en todos los individuos, puesto que no se daría la misma importancia a lo que sucede.

De esto se desprende que, no todas las personas que experimentan estrés sufren un deterioro de su salud. Esto es debido a que la asociación entre el estrés y la salud depende de las características y estrategias personales, que diferencian la manera en la que cada individuo afronta las situaciones problemáticas con las que se encuentra diariamente.

En ese sentido, González y Landero (2006) señalan que ante los estresores, ya sean diarios, recientes o crónicos, “una persona percibirá estrés o no en función de cómo valore sus recursos (autoestima, autoeficacia), del apoyo del que dispone (apoyo social) y de la interpretación que realice de dicha situación problemática (como amenazante, como un desafío o de daño/pérdida)” (p. 48). De esta forma, una vez que el sujeto percibe algún nivel de estrés pueden aparecer respuestas a nivel emocional como depresión y ansiedad; conductual como el afrontamiento y, fisiológico como síntomas psicósomáticos.

Estas emociones negativas constituyen el lado más nocivo del estrés y requiere atención clínica para mitigar su impacto en la salud mental del trabajador, considerando que de su estado mental equilibrado depende en gran medida el cuidado que brindará a las personas privadas de su libertad.

De lo expuesto se desprende que la teoría del estrés percibido se centra en la percepción o valoración que hace el sujeto de las situaciones estresantes.

Se entiende por valoración al proceso que determina las consecuencias que un acontecimiento dado provoca en el individuo. Mediante este proceso, la persona evalúa las demandas de la situación y realiza cambios en la forma de actuar, no en función de cómo es la situación en sí, sino en función de cómo él la valora. (Lazarus & Folkman, 1991, p. 222)

Esta evaluación implica ya un procesamiento controlado que puede hacerse consciente de la información que proviene del medio externo e interno. Conviene destacar que de la valoración que hace el individuo de la situación que le rodea dependerá la respuesta al estrés y el modo de afrontamiento, independientemente de la realidad en que se encuentra.

Lazarus y Folkman (1991) distinguen tres tipos básicos de valoración del medio y sus demandas:

- a) irrelevante, cuando las demandas del entorno no conllevan implicaciones para la persona.
- b) benigno-positiva, cuando se evalúan las demandas del medio como favorables para lograr o mantener el bienestar personal, y
- c) estresante, que pueden ser de tres tipos: daño o pérdida, amenaza y desafío. La evaluación de daño o pérdida ocurre cuando el individuo ya ha recibido un perjuicio (lesión, pérdida de un ser querido, etc.). (p. 227)

Los dos primeros tipos de valoración no conllevan amenaza para el sujeto porque este no se ve afectado para mantener un bienestar personal. Sin embargo, lo que ocupa a esta investigación es el tercer tipo de valoración porque este genera un mayor nivel de estrés.

En la evaluación de amenaza se prevén daños o pérdidas, aunque estos todavía no hayan ocurrido y pueda solucionarse o afrontarse anticipadamente.

La evaluación del desafío implica la previsión anticipada de situaciones de daño o pérdida o de amenaza, con la diferencia de que la persona piensa que tiene fuerzas o

habilidades suficientes para afrontarlas con éxito y obtener ganancias. Esto hace que la situación de desafío conlleve, generalmente, emociones placenteras como impaciencia, regocijo, mientras que la amenaza suele ir acompañada de emociones como miedo, ansiedad y hostilidad.

El percibir una situación como amenazante o desafiante, es determinante para el tipo de respuesta de la persona y, en definitiva, para el grado de estrés que se genere. Además, pueden producir respuestas de activación bien diferentes, que tendrán consecuencias muy distintas sobre la salud, a mediano y largo plazo. En muchas ocasiones, la evaluación de las demandas del medio no es clara, y pueden mezclarse estos tipos. En esto intervienen muchos factores, como la historia personal, los aprendizajes y las experiencias anteriores, que pueden determinar esta valoración y también las respuestas del organismo.

La valoración puede ser primaria y secundaria. La valoración primaria que es el proceso de percibir una situación o acontecimiento como amenazante. La valoración secundaria es el proceso de elaboración mental de una respuesta a la amenaza potencial, valoración dirigida a determinar qué puede hacerse frente al acontecimiento, para luego ejecutar esa respuesta (afrontamiento). (Lazarus & Folkman, 1991, p. 228)

El resultado de esta valoración secundaria está muy determinado por la valoración primaria, pues el hecho que la persona piense que puede controlar o no una situación de estrés, depende directamente de las demandas percibidas en esta situación. Pero también está muy determinada por las conductas o habilidades para afrontar las situaciones de las que disponga la persona.

El resultado de esta evaluación secundaria determina las conductas y las respuestas emocionales consecuentes. En otras palabras, la percepción de controlabilidad determinará, en gran medida, el carácter de las respuestas ulteriores.

En resumen, la evaluación primaria y secundaria convergen para determinar si la interacción entre una persona y su situación debe considerarse como significativa para su bienestar, si es básicamente amenazante (posibilidad de daño/pérdida) o de desafío (posibilidad de controlarla y beneficiarse de ella).

En consecuencia, lo verdaderamente importante es que la persona crea que puede hacer algo en una situación determinada, con independencia de que en realidad pueda o no hacerlo.

Naturalmente, si después de pensar que puede afrontar exitosamente una situación, fracasa a la hora de intentarlo, las consecuencias serán negativas a corto, mediano y largo plazo; esto hará que vaya cambiando su valoración con respecto a su capacidad real para controlar dichas situaciones.

Dimensiones del estrés percibido. El estrés percibido ha sido objeto de estudio en diferentes trabajos de investigación y ha sido desglosado en varias dimensiones. Sin embargo, en este trabajo se asume la teoría de Moretti y Medrano (2014) quienes reconocen la existencia de tres dimensiones del estrés percibido, los cuales son interpretados por los autores como: “tensión y agotamiento, sobrecarga e indefensión” (p. 3).

Sobrecarga. Esta dimensión del estrés percibido se halla en función de las demandas internas y externas que percibe el sujeto del entorno laboral a partir de la valoración cognitiva que establece sobre la situación.

De acuerdo con Moretti y Medrano (2014) “la sobrecarga es una instancia del estrés en la que las personas perciben que las demandas exceden los recursos para poder afrontarlas” (p. 4). Esto significa que el individuo se siente desbordado por la situación que enfrenta en el contexto laboral al punto de que se evalúa como incapaz para abordar dicha situación, es decir, percibe que sus recursos son limitados y se sumerge en una situación desbordante que tiende a complicar su situación.

Hay muchas condiciones de trabajo que se han estudiado en relación al estrés laboral, por resultar estresantes para el trabajador. En ese sentido, Martínez (2004) señala como situaciones de estrés: “el trabajo repetitivo, el trabajo en cadena, la vigilancia o supervisión de monitores, las horas extras involuntarias, los horarios inflexibles o la falta de habilidad para realizar el trabajo” (p. 56).

Por estar relacionado con las características del trabajo que realiza el personal penitenciario como las celadoras, se consideran fuentes típicas del estrés laboral aquellas que se producen en el contexto físico del trabajo. Al respecto, Romero, García y Brustad (2009) consideran que, “las condiciones físicas del trabajo son unos de los

aspectos más evidentes a la hora de evaluar las fuentes del estrés” (p. 337). Las medidas preventivas y las inspecciones disponen de indicadores que permiten conocer el grado de salubridad del empleo, el grado de peligrosidad que pueden encerrar y sus posibles repercusiones. Sin embargo, esta situación no está tan clara cuando se habla de otros agentes que pueden causar estrés.

Otro factor desencadenante del estrés en las celadoras es el trabajo por turno que realizan, donde deben rotar permanentemente para cumplir sus funciones. Campos (2006) considera que, “las condiciones de trabajo por turnos pueden suponer un factor de estrés y, a menudo, son el origen de trastorno del sueño y de sus consecuencias” (Campos, 2006, p. 112). La distribución temporal del trabajo y la velocidad a la que se completa son factores muy importantes. La exigencia continua de completar tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés.

Dependiendo del empleo, el trabajador tiene más o menos flexibilidad para ordenar temporalmente los procesos o las tareas que pueden hacer y administrar las pautas, por lo que puede aprovechar estas circunstancias para distribuir y ordenar sus tareas de la manera que le sea más ventajosa o más fácil realizarlas.

Sin embargo, muchas personas no aprovechan esta oportunidad cuando la tienen, y tienden a sobrecargarse de trabajo y a plantearse exigencias máximas de manera continuada que no pueden asumir o sacar adelante.

En ese orden de ideas, Campos (2006) considera que, “la demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes de estrés” (p.113). Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de mucha responsabilidad.

La carga cuantitativa es equiparable al estrés cotidiano del que se quejan muchas personas y equivale a estar fatigado de trabajo. La sobrecarga cualitativa es más subjetiva de evaluar y si no está reglamentada, implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado o no para asumir. Esta sobrecarga está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar la tarea, su dificultad y complejidad. (Bareiro, 2000, p. 66)

Las exigencias del trabajo vienen de la mano de la búsqueda de una mayor productividad y calidad, del ajuste a normas nuevas, de adaptación al uso de nuevas tecnologías que frecuentemente conllevan cambios en los procedimientos y la necesaria adopción de los mismos por parte del empleado. Estas situaciones pueden derivar en críticas o exigencias por no llevar a cabo las tareas de una manera suficientemente efectiva o rápida.

Bareiro (2000) considera, además, que “el aburrimiento y el carácter repetitivo de las tareas son también estresantes” (p. 11). En este sentido, se puede decir que hay una asociación entre la realización de tareas repetitivas de corta duración por un lado y el estrés y las quejas de salud por el otro, asociación que no se da en los empleos caracterizados por su variedad. La falta de trabajo, o infra carga, pueden también ser estresantes.

“La responsabilidad especialmente sobre otras personas más que sobre máquinas o procesos, es un factor de estrés, como lo es la responsabilidad excesiva cuando se toman decisiones con consecuencias graves sobre otras personas o sobre el negocio en general” (Peiró, 2005, p. 82). De esto se desprende que la responsabilidad excesiva provoca reducción en la satisfacción laboral y una actitud negativa hacia el trabajo. En el lado opuesto, la falta de responsabilidad, la ausencia de control propio sobre los procesos o procedimientos, la falta de autonomía y de participación en la toma de decisiones son factores de estrés.

Tensión o agotamiento. El impacto de la sobrecarga se visualiza con la tensión o agotamiento del trabajador. De acuerdo con Moretti y Medrano (2014) la tensión o agotamiento es, “una fase durante la cual deben esforzarse por encima de sus recursos para poder responder a las demandas o tensiones, lo cual trae aparejados sentimientos de cansancio que ocurren como consecuencia de esta sobre exigencia” (p. 4).

Esta tensión o agotamiento se evidencian a través de síntomas manifestados por el trabajador que conducen al desarrollo de estrés en el contexto laboral. Los primeros indicios se dan cuando el trabajador se vuelve o cínico o crítico en el trabajo, se arrastra a él o tiene problemas para empezar, se vuelve irritable o impacientes con los compañeros de trabajo, siente que le falta energía para tener una productividad constante, le resulta difícil concentrarse o sienten que sus logros laborales no le dan satisfacción y se desilusiona fácilmente con el trabajo o en otro caso han cambiado sus

hábitos de sueño. Todo ello se halla en función de la percepción del individuo sobre la situación laboral y depende de la evaluación cognitiva que realiza sobre los impactos que pueden tener los estresores en su estado de salud mental.

En esta misma línea se encuentran los aportes de Moretti y Medrano (2014) al señalar que el agotamiento se percibe a través del sentimiento de falta de descanso, la diversión reducida, la alegría disminuida, los problemas para relajarse, la tranquilidad quebrantada, la percepción de una insuficiente disponibilidad de tiempo, la energía reducida, la tensión propiamente dicha, el cansancio, el poco disfrute de las cosas, el agotamiento mental y el desánimo.

Todos estos indicadores se hallan supeditados a la percepción del sujeto, a partir de cuya evaluación se puede definir en qué medida el individuo se siente tensionado y agotado física y mentalmente como consecuencia de la exposición a las situaciones estresoras.

Indefensión. El proceso puede finalizar en la etapa anterior si la persona logra responder eficazmente a la demanda, sin embargo, como afirman Moretti y Medrano (2014), en caso de no lograrlo, “ocurre una tercera fase caracterizada por la percepción de incontrolabilidad sobre los estímulos, sentimientos de desesperanza, frustración y desánimo, lo cual hace referencia a la dimensión de indefensión, caracterizada por una mayor cronicidad” (p. 5).

De acuerdo con Moretti y Medrano (2014) esta dimensión del estrés percibido se caracteriza por la manifestación de indicadores como el poco disfrute de las cosas realizadas, la soledad o aislamiento, la presión de otras personas, el desánimo, la multiplicación de problemas, el temor por no alcanzar las metas, los sentimientos de frustración y el sometimiento a situaciones conflictivas.

La manifestación de dichos indicadores representa una mayor cronicidad del estrés para el individuo, lo cual se vuelve más complejo en el proceso de tratamiento porque implica un impacto más profundo en el estado mental del sujeto.

Cuando se llega a esta fase del estrés percibido, el individuo emplea estrategia de afrontamiento que por lo general suele ser inadecuada debido a que muchas de ellas se centran en las emociones, haciendo que el sujeto adopte un rol pasivo ante los problemas y tienda a huir de su responsabilidad.

Una de las estrategias que se suele emplear con frecuencia es la confrontación. Este factor es considerado en el estudio del modo de afrontamiento como un esfuerzo desmesurado para alterar la situación que genera estrés y conforme a la teoría de Lazarus y Folkman (1991) “describe los esfuerzos agresivos para alterar la situación. Sugiere también un cierto grado de hostilidad y riesgo. Este tipo de afrontamiento incluye acción directa” (p. 232). En este caso el sujeto siente satisfacción por hacer algo en lo que no creía y tiende a justificarlo sin haberse quedado sin hacer nada. En otro caso, busca encontrar al responsable de la situación para hacerle cambiar de opinión o manifiesta enojo a las personas responsables del problema, lo cual le otorga cierto grado de satisfacción porque gracias a ello de algún modo ha logrado expresar sus sentimientos. Así también, los esfuerzos agresivos los hace reconocer que ha tomado una decisión importante por haber hecho algo muy arriesgado, manteniéndose firme e incluso pelear por lo que quería.

En la etapa de indefensión también se suele recurrir al distanciamiento como modo de afrontamiento del estrés. Este factor es considerado en el análisis del modo de afrontamiento porque constituye un mecanismo en el que el sujeto se separa de la situación estresante, lo cual no quiere decir que no se vea afectado por ella, sino que lo utiliza como una especie de escape. Lazarus y Folkman (1991) señalan que este modo de afrontamiento del estrés, “describe los esfuerzos para separarse. También alude a la creación de un punto de vista positivo” (p. 232). En este caso, el sujeto se plantea seguir adelante con su destino, conformándose con que algunas veces solo tiene mala suerte. Esto hace que actúe como si no hubiera pasado nada, buscando algún resquicio de esperanza, intentando mirar las cosas por su lado bueno, diciéndose a sí mismo cosas que le hacen sentir mejor. Trata de olvidar todo alejándose del problema por un tiempo, intentando descansar o tomarse unas vacaciones. Además, el sujeto realiza el esfuerzo de no permitir vencerse por la situación y en este caso rehúsa pensar en el problema mucho tiempo. Otro esfuerzo realizado por el individuo es no tomar en serio la situación, negándose a considerarla como tal.

Otra estrategia o modo de afrontamiento que conlleva la indefensión suele ser la huida o evitación. En este caso, se considera que el sujeto trata de huir de la situación o por lo menos hace el intento por evitarla, a fin de mitigar el impacto de la situación de estrés.

Lazarus y Folkman (1991) señalan que, “la huida-avoidancia describe el pensamiento desiderativo. Los índices de esta escala que sugieren huida y evitación contrastan con los índices de la escala de distanciamiento, que sugieren separación” (p. 233). El pensamiento desiderativo del sujeto se basa en la confianza en un milagro para solucionar el problema. Para evitarlo, a veces trata de dormir más de lo habitual o esperar a ver lo que pasa antes de hacer nada.

En otro caso, para sentirse bien, el individuo recurre a la comida, a la bebida, al cigarrillo o al consumo de algunas sustancias como drogas o medicamentos para evitar el problema. También puede tratar de evitar a la gente o de desquitarse con los demás, lo cual es contraproducente para el afrontamiento del estrés.

El pensamiento desiderativo del sujeto se concentra en que la situación se desvanezca o termine de algún modo. Esto lo lleva a experimentar fantasía o imaginación del modo en que podría cambiar las cosas.

De igual forma, en el proceso de indefensión suele aparecer una estrategia inadecuada como la retirada social, que según Cano (2010) “es un tipo de afrontamiento pasivo en la que la persona busca aislarse de su entorno, como los amigos, la familia y en general la sociedad” (p. 29). Esta estrategia de afrontamiento implica retirarse de la interacción social respecto a familiares, amigos, compañeros y personas significativas, ya sea desde una necesidad positiva de afrontar los problemas desde la soledad, ya sea una huida de los demás por reserva para que no conozcan su problema.

La retirada social se considera una estrategia de afrontamiento inadecuada por su pasividad, ya que no permite enfrentar el problema, sino más bien contribuye a su evasión que con el tiempo tiende a empeorar y afectar de manera más significativa al trabajador.

Factores que contribuyen a aumentar o disminuir el estrés percibido. Los factores que provocan el estrés son denominados estresores. Estos se hallan presentes en la situación o contexto en que se desenvuelve el individuo y su impacto depende de la vulnerabilidad de este a los mismos.

En este sentido, Santos (2004) indica que los agentes estresores son: “aquellas circunstancias que se encuentran en el entorno que rodea a las personas y que producen

situaciones de estrés. Los estresores pueden ser de índole individual, grupal y organizacional” (p. 20). Se denominan estresores a los factores que originan el estrés y hace énfasis en que el nivel de activación o estado de alerta del individuo se estima como el nivel inicial de una condición de estrés.

En lo que hace referencia a las tareas realizadas por las celadoras en el contexto de la pandemia, las mismas encierran una gran responsabilidad, debido a que la atención se da a personas con múltiples problemas, lo cual demanda una estabilidad mental y emocional constante, a fin de cuidar de la población y de la propia salud mental. Todas ellas también constituyen fuente de estrés laboral, dado que asimilan los problemas cuando no pueden llegar a cubrir las necesidades urgentes de las personas privadas de su libertad.

Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor de estrés laboral. Las relaciones personales son muy importantes, y dentro de ellas destacan los conflictos personales como factor de estrés. Por el contrario, el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generan lazos emocionales y fomentan las habilidades para afrontar el estrés. La cohesión grupal contrarresta los efectos negativos de la ambigüedad y del conflicto de rol. (Santos, 2004, p. 22)

El factor social más importante es la falta de comunicación o el apoyo del superior o supervisor, que cuando no existe o se deteriora puede ser una fuente principal de estrés.

A veces se manifiesta en la falta de reconocimiento y de valoración de las tareas hechas cuando estas exigen un esfuerzo especial. En otros casos, la fuente de estrés laboral es un excesivo entrometimiento o crítica de la labor del trabajador.

Al respecto, Bareiro (2000) señala que, “la falta de relaciones personales en el trabajo, el aislamiento social y la falta de apoyo que conlleva es un estresor importante que las propias habilidades sociales pueden atenuar” (p. 42). Las habilidades dependen de la persona, ya que hay quien es más extrovertido y otras pueden aprenderse en el puesto de trabajo o fuera de él. La formación en habilidades de comunicación, liderazgo, solución de conflictos y negociación tiene su lugar en las actividades de

desarrollo profesional y deben incluirse en los planes de formación de las organizaciones.

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente, inhabilitante y con un coste personal, social y económico muy importante. Los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés son cuantiosos y aumentan año tras año. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes profesionales y la escasa motivación en el trabajo.

El clima organizacional como factor de estrés. En la organización misma del trabajo pueden encontrarse estresores que afectan la vida del trabajador. Al respecto, Fernández y Piñol (2000) encontraron en su investigación que, “en el ámbito de las organizaciones, existen tres indicadores básicos que reflejan el grado de adaptación del trabajador a su puesto profesional: el absentismo, el rendimiento, y los accidentes de trabajo” (p. 215). La alteración en uno o más de estos tres factores supone, habitualmente, la existencia de alguna dificultad por parte del trabajador y, más en concreto, de problemas relacionados con la salud. Así, por ejemplo, la implicación en una conducta adictiva provoca una disminución del rendimiento, un mayor índice de absentismo y un mayor número de accidentes de trabajo.

Cuando ocurre el absentismo provoca malestar en el personal que debe ser relevado en su jornada rotativa, por lo que se recomienda tener planes de contingencia en estos casos, es decir, prevenir la falta de cualquiera de los turnos y tener un personal de apoyo inmediato para cubrir la jornada, así se evitará futuros malestares tanto a la organización como al personal de turnos.

Lo realmente importante es que el personal de la jornada rotativa experimente por parte de sus superiores una verdadera preocupación por el buen funcionamiento del sistema de horarios, para evitar malestares en su personal, lo cual es una forma de amortiguar el impacto de presión psicológica a la que se somete el trabajador por turnos.

Es necesario intervenir para evitar malestares económicos a la organización y definitivamente psicológicos al trabajador, considerando como acción preventiva para disminuir este comportamiento.

Por lo que se refiere al rendimiento, Fernández y Piñol (2000) concluyen: “las mismas tareas realizadas en turnos diurnos y nocturnos pueden alcanzar diferencias productivas de hasta un 15%” (p. 215). Cuando la presión laboral es extrema y la capacidad de adaptación del trabajador no responde, sobrevienen problemas de rendimiento que afectan directamente su desempeño laboral.

Hoy en día debido a los procesos de cambios y las nuevas tecnologías que surgen en el mercado y que determinan el desarrollo de más habilidades, destrezas y conocimientos, las organizaciones se han visto en la necesidad de implementar cambios en su estrategia laboral a la hora de enfrentar los retos que se les presentan, lo cual necesariamente amerita la calidad del talento humano, para enfrentar con una buena y rápida capacidad de respuesta los retos organizacionales.

Dentro de este contexto, de acuerdo con Chiavenato (2005) la productividad y el manejo del capital humano en las organizaciones, “se convierten en elementos clave de sobrevivencia, por tanto, la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal son aspectos cada vez más importantes del proceso administrativo” (p. 106). Entre ellos, la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que, la percepción positiva o negativa de los trabajadores que mantienen con respecto a su trabajo influye en la rotación de personal, ausentismo, aparición de conflictos y en otras áreas esenciales de la organización.

Todas las organizaciones tienen propósito, estructura y una colectividad de personas y están conformadas por un grupo de elementos interrelacionados entre sí, tales como: estructura organizacional, procesos que se dan dentro de ellas y conducta de los grupos e individuos. La interacción de estos componentes produce patrones de relación variadas y específicas que encajan en lo que se ha denominado clima organizacional.

El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros.

La importancia de este concepto radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de estos factores. Sin embargo, en gran

medida estas percepciones pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización.

Del planteamiento presentado sobre la definición del término clima organizacional, se infiere que el clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido, se puede manifestar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. En este mismo orden de ideas es pertinente señalar que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción en la labor que desempeña. Por tanto, es un factor importante en la percepción de la situación estresante para el trabajador.

Las características del trabajo como factor de estrés. La organización laboral dentro de un sistema penitenciario tiene una característica particular enmarcado en el trabajo por turno.

La salud ocupacional de los trabajadores con turnos rotativos y con alta presión laboral como las celadoras penitenciarias, que deben estar en constante interacción con las personas privadas de su libertad que presentan múltiples problemas, resulta bastante complicada, dada las circunstancias que les toca vivir en el ámbito laboral y muy al contrario de lo que se pretende, por lo general suelen tener efectos negativos en su estado mental, produciéndose consecuencias en el aspecto psicofisiológico y social.

Conviene destacar que la evolución del trabajo ha traído consigo diferentes formas de organización, que tienen implicaciones tanto administrativas como personales para los trabajadores.

La mayoría de los trabajos se desarrollan en horas diurnas, sin embargo, en el caso de las celadoras penitenciarias, existe la necesidad de trabajar las 24 horas, debido a la naturaleza de la función del trabajo.

A los efectos de una mejor organización, por lo general se organiza al personal en turnos rotativos de manera a no desatender algunos aspectos de la vida que resulta imprescindible para su desenvolvimiento normal como persona.

El trabajo por turnos es definido por Ardila (2008) como:

Toda forma de organización del trabajo en equipo según la cual los trabajadores ocupan sucesivamente los puestos de trabajo, según un cierto ritmo, continuo o discontinuo, implicando para el trabajador la necesidad de prestar servicios en horas diferentes en un periodo determinado de días o de semanas. (p.21)

De acuerdo con la OIT (2004) el trabajo por turno es un método de organización del tiempo de trabajo, en el cual los trabajadores se reemplazan uno al otro en los lugares de trabajo de forma tal que el establecimiento pueda operar por más horas de las horas de trabajo que un trabajador individual.

El trabajo por turnos se caracteriza por la frecuente rotación. La rotación de los turnos es el sistema en el cual los trabajadores alternan los turnos de la mañana, tarde y noche. Al implementar este sistema se debe tener en cuenta dos variables:

Frecuencia de rotación. El trabajador puede cambiar de turno semanalmente (siendo el más utilizado), o en intervalos más corto o más largos.

Extensión del ciclo de rotación. Es decir, el periodo para que un trabajador regrese al mismo punto y reanude la secuencia de días de trabajo y descanso a lo largo de varias semanas, depende en un sistema de turnos continuos, de la frecuencia de la rotación y el número de equipos. (Ardila, 2008, p. 19)

Estas variables cobran importancia, ya que pueden afectar la adaptación a los turnos. También deben considerarse la rapidez de rotación, entendida como el número de turnos consecutivos (de día, tarde o noche) antes de que se cambie el turno, y la dirección de turno, que es el orden de cambio del turno.

Una rotación hacia adelante está en la dirección de las agujas del reloj: cambiar del turno de día al turno de la tarde y después, al turno de la noche. Una rotación hacia atrás está en la dirección contraria a las agujas del reloj: cambiar del turno de día al turno de la noche y después al turno de la tarde. (Ardila, 2008, p. 20)

Las velocidades diferentes de la rotación también afectan la capacidad de un trabajador de acostumbrarse al cambio de las horas del turno. Las rotaciones más largas, por ejemplo, tres a cuatro semanas con las mismas horas de trabajo, deben permitirles a los trabajadores más tiempo para acostumbrarse a los turnos de la noche.

Los trabajadores sometidos a frecuentes rotaciones en el turno de trabajo son los que tienen más dificultades, ya que fuerzan el sueño y la vigilia en función de un ritmo circadiano aberrante, lo que imposibilita cualquier intento de adaptación.

Los trabajadores de noche o los que se ven sometidos a frecuentes rotaciones en el turno de trabajo muestran típicamente una menor duración del sueño y una mayor frecuencia de alteraciones en la continuidad del sueño en comparación con los trabajadores de mañana y tarde.

En cambio, también pueden presentar un mayor grado de somnolencia durante el período en que desearían estar despiertos, es decir, en mitad de la noche, tal como exige su turno de trabajo. El malestar de esta alteración de sueño provoca en el trabajador ausencia de bienestar porque deteriora su calidad de vida según sus intereses personales tanto en el trabajo como en sus actividades privadas.

La modalidad de trabajo a la que están expuestas las celadoras penitenciarias tiene consecuencia en la salud, tanto en lo físico como en lo psicológico, según lo señala Melo (2000) en los siguiente términos:

Las consecuencias psicofisiológicas son los resultados psicológicos y físicos que el sujeto puede sufrir al ejercer la modalidad de trabajo rotativo, en un sentido no saludable, porque hay ausencia de bienestar en él, características propias del trabajo cuando el nivel de exigencias sobrepasa las capacidades psicológicas que puede soportar el trabajador, puede manifestarse con el trastorno del sueño, estrés, cansancio emocional, desgaste físico, etc. (p. 27)

Las consecuencias psicofisiológicas que pueden generar los trabajos de tipo rotativo son diversas debido a la inestabilidad del horario. Esta clase de horarios de trabajo afecta la cantidad, calidad y ritmo de las comidas, el trabajador no se alimenta adecuadamente porque come rápidamente y en distintos horarios.

Sumado a esta problemática está la vida familiar del trabajador, ya que es complicado adaptar el horario de trabajo para mantener la comunicación con su familia y no siempre va a encontrar el apoyo de la organización para ello. Se conoce que, al desligarse involuntariamente de su familia por causa de su trabajo, puede provocar una desincronización e incapacidad para regularse a este estilo de vida.

La gran mayoría de los trabajadores que se desempeñan en turnos de trabajo, se ven expuestos a condiciones laborales desfavorables, que traen consigo algunos riesgos para la salud física, mental y su bienestar.

Los seres humanos al igual que otros seres vivos, poseen un reloj corporal interno situado en el núcleo supraquiasmático del hipotálamo que regula sus ritmos corporales, incluido el ritmo de sueño-vigilia. El periodo habitual de la mayoría de estos ritmos es cercano a 24 horas (circadiano) y está preparado para sincronizarse con el ritmo ambiental diario de luz-oscuridad, en concreto, para estar activos y despiertos de día y para dormir y descansar de noche, coincidiendo con el descenso de la temperatura corporal que comienza a última hora del día. Cuando se trabaja de noche o en turnos rotativos de trabajo, el sistema circadiano es incapaz de adaptarse rápidamente al nuevo horario y surge una desincronía entre el ritmo de los sistemas fisiológicos internos y las exigencias horarias externas. Dicha desincronía, junto a la falta de sueño que suele asociarse a estas condiciones laborales, es responsable de los problemas de salud que se encuentran en este tipo de trabajadores. (Miro, Cano & Buela, 2005, p. 18)

Por lo tanto, el trabajo rotativo al que están expuestos las celadoras del sistema penitenciario altera el periodo habitual del circadiano, lo cual implica una adaptación constante del funcionamiento del organismo. Esta adaptación depende de cada individuo, siendo muy difícil lograr que sea rápido y sin efecto en la salud física o mental.

Dichas condiciones laborales exigen mucho más al trabajador, además de lidiar con otra serie de factores sociales y familiares que generan una presión psicológica y puede originar trastornos de orden mental a largo plazo.

La OIT (2005) considera que los efectos principales y más directos del trabajo por turnos se relacionan con la calidad del sueño, la fatiga y la sensación general de malestar que puede ser expresada en un sinnúmero de síntomas inespecíficos.

La mayoría de los problemas de salud que aquejan a las personas que trabajan por turnos se asocian a la calidad del sueño de que disfrutaban durante el día después de un turno de noche y, en menor medida, al descanso anterior al inicio del turno de mañana. (OIT, 2005, p.3)

Como el funcionamiento de los ritmos circadianos es tal que el organismo está preparado para la actividad diurna y el reposo nocturno, al finalizar un turno de noche, el cuerpo no se encuentra, en general, perfectamente predispuesto para el sueño.

A esto se le puede sumar otros factores, como la luz natural, el nivel de ruido y algunas actividades como comer en familia y realizar actividades matutinas.

El trabajo por turno afecta directamente el horario y la secuencia de las comidas, “especialmente el trabajo nocturno, ya que durante la noche, el estómago no admite una comida típica diurna (ni en cantidad ni en calidad), por esto, es normal que se presente inapetencia y molestias y a largo plazo trastornos intestinales” (OIT, 2005, p. 4). Es muy difícil que el trabajador pueda adaptar su organismo a dicha situación y por lo general, regula el consumo de comida en la noche, lo que a largo plazo le produce trastornos gastrointestinales.

Se han investigado las consecuencias psicológicas del trabajo por turno. En general, no se han encontrado evidencias de que el trabajo por turno traiga efectos adversos para la salud mental por sí sólo, sin embargo, la mayoría de los estudios sobre este aspecto involucran ocupaciones que implican alta demanda psicológica, entre las que se encuentran las realizadas por los trabajadores del sistema penitenciario en función de celadoras. Además, el horario de trabajo ha sido identificado como contribuyente a los estados de estrés o condiciones clínicas como ansiedad y depresión.

El estudio realizado por Noguera y citado por Cortés (2005) apoya esta teoría al afirmar: “las alteraciones del ritmo circadiano originadas por el trabajo nocturno comprometen la evolución de los cuadros depresivos y empeora el pronóstico” (p.56). Estos signos y síntomas son considerados consecuencia de las alteraciones del ritmo circadiano y de los estresores psicosociales. La autora observó, además, un incremento de los síntomas depresivos preexistentes.

Estos y otros datos se derivan de estudios transversales y la dirección de cualquier asociación causal es difícil de determinar. Algunos individuos pueden ser psicológicamente más vulnerables que otros para el riesgo psicosocial que conlleva el trabajo por turnos, particularmente el turno nocturno a los que están expuestas las celadoras.

Por su parte, Medina y Sierra (2004) señalan que algunos estudios han demostrado que, “la fatiga expresada en términos de falta de energía y falta de motivación es algo característico en los trabajadores de noche y que ésta tiende a acumularse durante los turnos nocturnos” (p. 148). En este caso, las celadoras que trabajan en el turno noche pueden llegar a experimentar una mayor fatiga, lo cual es un síntoma físico, no obstante, esto en gran medida depende de la percepción del individuo para que el impacto del estresor sea negativo.

Las características del trabajo realizado por las celadoras responden en cierta medida a los resultados de la investigación mencionada, más todavía, cuando esta concluye que, “los trabajos de turnos irregulares, trabajar de tarde y, especialmente, tener turno nocturno incrementan la frecuencia de problemas de sueño (insomnio y somnolencia diurna)” (Medina & Sierra, 2004, p. 148). De esta manera, el trabajo rotativo encierra en sí mismo un estresor, aunque como se viene sosteniendo en este trabajo de investigación, todo depende de la valoración que hace el sujeto a partir de su percepción sobre la realidad.

Aspectos legales

Los aspectos legales para abordar el tema de investigación se circunscriben netamente al derecho laboral en función de las garantías y derechos que tienen los trabajadores.

Desde esta perspectiva, se describen los principios laborales que deben ser respetado para que el trabajador se desempeñe en un contexto laboral adecuado que permita un equilibrio de su estado de salud a través del bienestar psicológico.

Cabe destacar que el derecho laboral adquiere rango constitucional y, por tanto, ninguna otra normativa puede estar por encima de esta disposición.

La Constitución Nacional sancionada y promulgada el 20 de junio de 1992 en el Capítulo VII sección I de los derechos laborales, desde el Artículo 86 hasta el artículo

99, establece cinco tipos de disposiciones aplicables a los trabajadores del sector privado y público.

Las disposiciones laborales elevadas con rango constitucional son las siguientes:

1- Principios del Derecho Laboral

Entre los principios del Derecho Laboral consagrados en la normativa constitucional se encuentran los siguientes:

Principio protector de las normas laborales establecido en el Art. 86 de la Constitución al señalar que la ley protegerá el trabajo en todas sus formas.

2- Principio de la igualdad laboral

Todos los trabajadores son iguales en derecho, cualquier tipo de discriminación en el entorno laboral que no se ajusten a las normativas será nulo.

3- Principio de la organización sindical democrática

Los trabajadores tienen derecho a constituirse en sindicato para defender sus derechos.

4- Derechos de los trabajadores en sus dimensiones individuales y colectivas

Entre los derechos individuales de los trabajadores se pueden citar los siguientes: Elección libre de un trabajo lícito; a la limitación de la jornada laboral; a descansos y vacaciones remuneradas, a la remuneración salarial mínima, derecho a la indemnización por despido injustificado, a la estabilidad laboral, entre otros.

Los derechos y beneficios acordados por la normativa constitucional para los trabajadores privados, también se extienden a los trabajadores del sector público.

En cuanto a los derechos colectivos se citan los derechos a la constitución de sindicatos, a la solución pacífica de los conflictos a la huelga y a la suscripción de convenios colectivos de condiciones de trabajo.

5- La garantía laboral de la seguridad social.

Todo trabajador sea del sector público o privado tiene derecho a un seguro social, el cual será cubierto en porcentaje equitativo por la patronal y por el propio

trabajador. El sistema obligatorio e integral de seguridad social para el trabajador dependiente y su familia será establecido por la ley. Se promoverá su extensión a todos los sectores de la población. Los servicios del sistema de seguridad social podrán ser públicos, privados o mixtos, y en todos los casos estarán supervisados por el Estado.

Los recursos financieros de los seguros sociales no serán desviados de sus fines específicos y estarán disponibles para este objetivo, sin perjuicio de las inversiones lucrativas que puedan acrecentar su patrimonio.

Marco conceptual

Estrés percibido: “Grado en el que una persona considera que su vida es impredecible, incontrolable o agotadora” (Remor, 2006, p. 68).

Sobrecarga: “La sobrecarga es una instancia del estrés en la que las personas perciben que las demandas exceden los recursos para poder afrontarlas” (Moretti & Medrano, 2014, p. 4).

Tensión o agotamiento: “Una fase durante la cual deben esforzarse por encima de sus recursos para poder responder a las demandas o tensiones, lo cual trae aparejados sentimientos de cansancio que ocurren como consecuencia de esta sobre exigencia” (p. 4).

Indefensión: “Ocurre una tercera fase caracterizada por la percepción de incontrolabilidad sobre los estímulos, sentimientos de desesperanza, frustración y desánimo, lo cual hace referencia a la dimensión de indefensión, caracterizada por una mayor cronicidad” (Moretti & Medrano, 2014, p. 5).

Definición y operacionalización de la variable

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	
			Indicadores	Instrumento
ESTRÉS PERCIBIDO	“El estrés percibido es el resultado de la percepción de que la vida es impredecible, incontrolable o agotadora donde se reconoce la existencia de tres dimensiones, los cuales son interpretados como tensión y agotamiento, sobrecarga e indefensión” (Moretti & Medrano, 2014)	Sobrecarga	Frecuencia de pensamiento sobre cosas por hacer Frecuencia de percepción de dificultades acumuladas Frecuencia de incapacidad para afrontar las cosas Frecuencia de manejo de pequeños problemas irritantes Frecuencia de manejo de cambios Frecuencia de manejo de problemas personales Frecuencia de afrontamiento efectivo	Cuestionario de Estrés Percibido Versión Española (Remor, 2001)
		Tensión y agotamiento	Frecuencia de afectación por lo inesperado Frecuencia de incapacidad para controlar cosas importantes de la vida Frecuencia de nerviosismo	

		Indefensión	Frecuencia de control de dificultades de la vida Frecuencia de sentimiento de tener todo bajo control Frecuencia de enfado Frecuencia de control de la forma de pasar el tiempo	
--	--	-------------	--	--

Marco metodológico

Tipo de estudio o enfoque

Según el enfoque, la investigación es cuantitativa porque la variable en estudio es medible y cuantificable, es decir, expresada numéricamente.

De acuerdo con Baron (2021) esta clase de investigación se sustenta en el paradigma positivista y neopositivista de la ciencia, el cual afirma la existencia de una realidad objetiva, externa al investigador, la cual estudia (ontología), dicha realidad en principio es posible de conocer, aunque sea de manera limitada (epistemología) y el conocimiento que se genera ocurre a través de la observación directa o indirecta de dicha realidad, a veces modificando alguna de sus variables.

Diseño de investigación

Se utilizó el diseño no experimental debido a que la variable no se manipuló de manera intencional, sino se observó en el contexto en que ocurre sin necesidad de crear grupos de control.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) en este tipo de diseño, “la investigación se realiza sin manipular las variables involucradas, sino que se observan los fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural para luego ser analizados” (p. 347).

Nivel de conocimiento esperado

La investigación es de nivel descriptivo, ya que tiene como función la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento, es decir, se observó el estrés percibido en las celadoras de la Penitenciaría de Mujeres de Coronel Oviedo en base a indicadores para posteriormente describirlos.

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se ha sometido a análisis” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 60).

También es de corte transversal porque se recolectaron datos de los individuos que intervienen en el proceso de investigación en un periodo corto, con el propósito de medir la variable, utilizando el instrumento en un tiempo dado.

“En los estudios transversales se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, con el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 270).

Población

La población estuvo conformada por 35 celadoras de la Penitenciaría Regional de Mujeres de Coronel Oviedo. Entre ellas se encuentran mujeres de 25 a 55 años de edad, con un nivel de formación académica de nivel secundario y universitario. Las mismas trabajan en turnos rotativos para cubrir la demanda de cuidados de las personas privadas de su libertad.

No se recurrió a ningún tipo de muestreo, ya que el instrumento fue aplicado a la totalidad de la población.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se empleó el test, cuyo instrumento fue el Cuestionario de Estrés Percibido (PPS) en su versión adaptada, cuyo autor es Eduardo Remor (2001). Esta escala es un instrumento de auto informe que evalúa el nivel de estrés percibido durante el último mes. Consta de 14 ítems con un formato de respuesta de una escala de cinco puntos (0 = nunca, 1 = casi nunca, 2 = de vez en cuando, 3 = a menudo, 4 = muy a menudo).

La puntuación total de la PSS se obtiene invirtiendo las puntuaciones de los ítems 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13 (en el sentido siguiente: 0=4, 1=3, 2=2, 3=1 y 4=0) y sumando entonces los 14 ítems. La puntuación directa obtenida indica que a una mayor puntuación corresponde un mayor nivel de estrés percibido.

La escala está destinada a la población adulta, cuya área terapéutica está representada por los factores de riesgo y protectores en acontecimientos adversos.

Este instrumento (14 ítems) ha mostrado una fiabilidad adecuada (consistencia interna, $\alpha = .81$, y test-retest, $r = .73$), validez (convergente), y sensibilidad.

Para la validación del instrumento se realizó una prueba piloto a un grupo de personas con características similares a la población de estudio. Los resultados indican una fiabilidad de 0.70 en el alfa de Cronbach (Ver apéndice).

Descripción de los procedimientos y análisis de los datos

Para la aplicación del instrumento de recolección de datos se solicitó a través de una nota a la directora de la Penitenciaría de Mujeres de la ciudad de Coronel Oviedo, la autorización para realizar la investigación de campo. Una vez obtenida la aprobación, se coordinó con el responsable el día y la hora para la aplicación del instrumento.

A partir de la obtención de la información y con la finalidad de facilitar el manejo de los datos recolectados, se elaboró una matriz de registro que permitió obtener una información del total de la población seleccionada para luego clasificar los resultados.

Para la presentación de los hallazgos se elaboraron cuadros estadísticos y gráficos a través del programa Excel, considerando cada una de las dimensiones e indicadores de la variable estudiada. Para el análisis de los datos se empleó la estadística descriptiva.

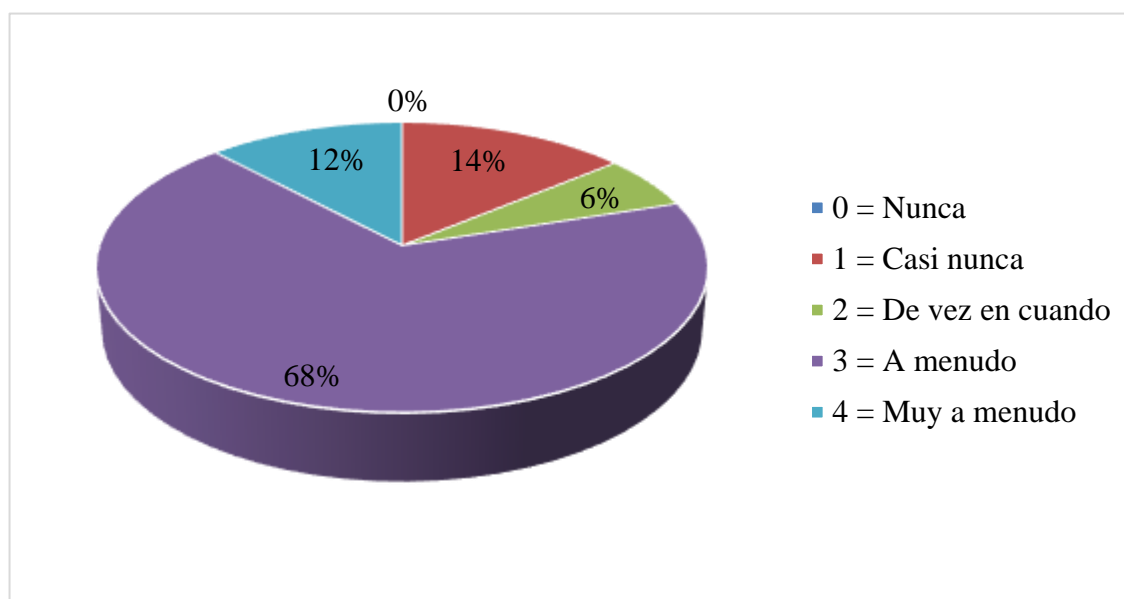
Marco analítico

Manifestación de síntomas de sobrecarga

Tabla 1. Frecuencia de pensamiento sobre cosas por hacer

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
0 = Nunca	0	0%
1 = Casi nunca	5	14%
2 = De vez en cuando	2	6%
3 = A menudo	24	68%
4 = Muy a menudo	4	12%
Total	35	100%

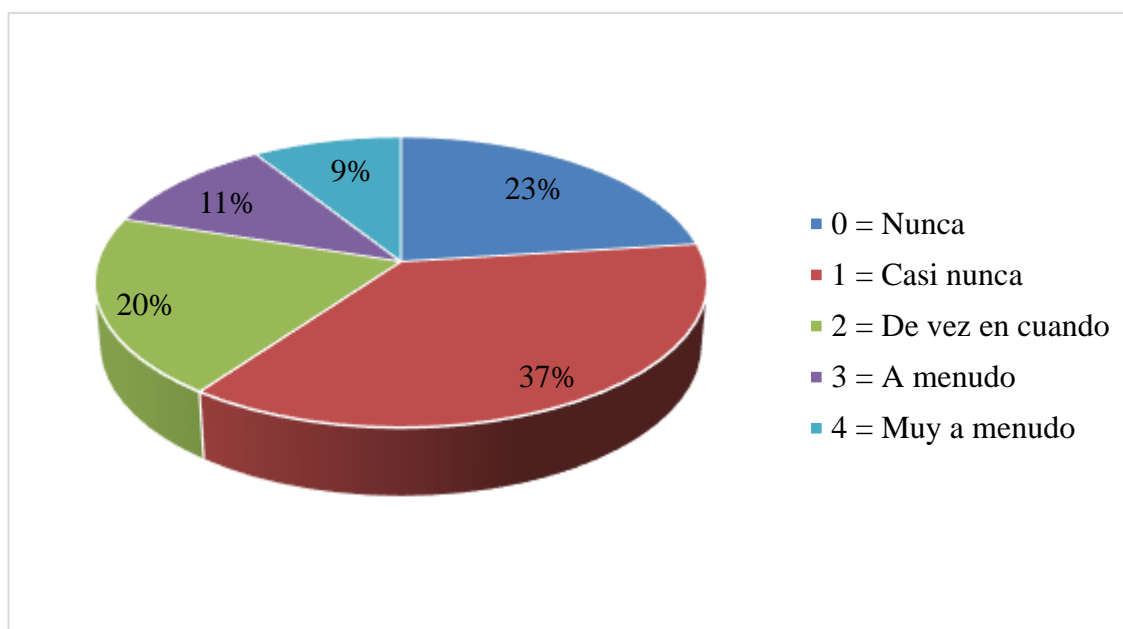
Figura 1. Porcentaje de frecuencia de pensamiento sobre cosas por hacer



El resultado de la figura indica que el mayor porcentaje de la población a menudo ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer, lo cual constituye un indicador de síntomas de sobrecarga. De acuerdo con la teoría de Moretti y Medrano (2014) esta es una instancia del estrés en la que las personas perciben que las demandas exceden los recursos para poder afrontarlas. Significa que el individuo se siente desbordado por la situación que enfrenta en el contexto laboral al punto de que se evalúa como incapaz para abordar dicha situación, es decir, percibe que sus recursos son limitados y se sumerge en una situación desbordante que tiende a complicar su situación.

Tabla 2. *Frecuencia de percepción de dificultades acumuladas*

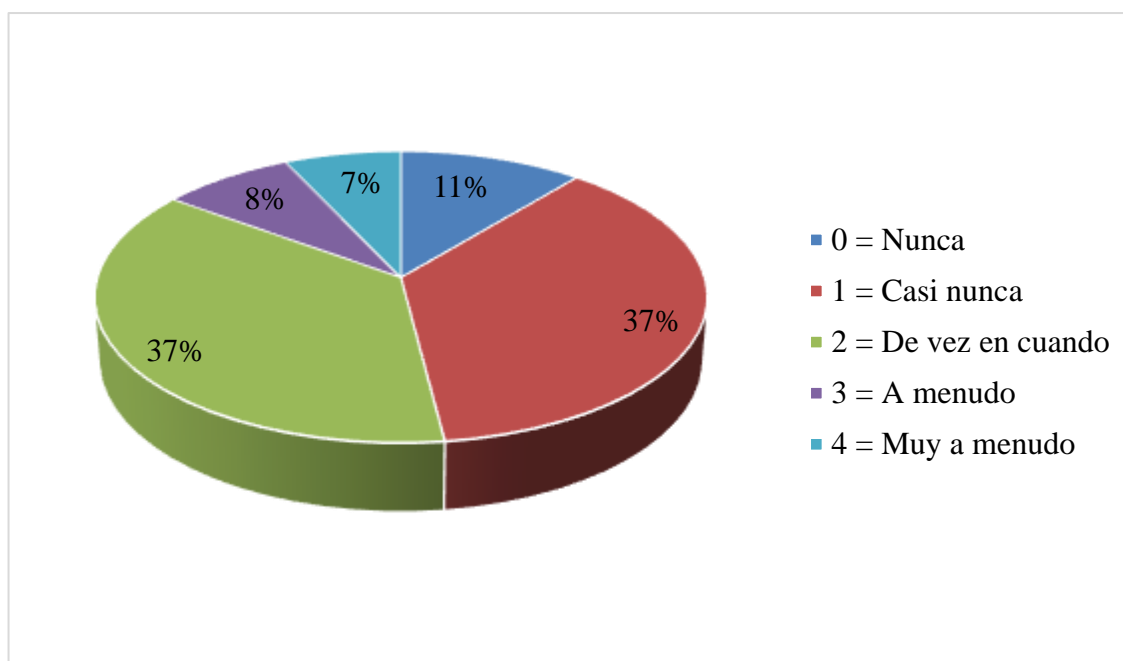
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
0 = Nunca	8	23%
1 = Casi nunca	13	37%
2 = De vez en cuando	7	20%
3 = A menudo	4	11%
4 = Muy a menudo	3	9%
Total	35	100%

Figura 2. *Porcentaje de frecuencia de percepción de dificultades acumuladas*

El resultado de la figura indica que la población en estudio casi nunca ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no pueda superarlas. No obstante, se observa la presencia de este indicador de síntomas de sobrecarga que podría estar afectando el nivel de estrés en un segmento de la población. Es importante señalar que las celadoras tienen más o menos flexibilidad para ordenar temporalmente los procesos o las tareas que pueden hacer y administrar las pautas, por lo que puede aprovechar estas circunstancias para distribuir y ordenar sus tareas de la manera que le sea más ventajosa o más fácil realizarlas. Sin embargo, muchas de ellas no aprovechan esta oportunidad cuando la tienen, y tienden a sobrecargarse de trabajo y a plantearse exigencias máximas de manera continuada que no pueden asumir o sacar adelante, generando una acumulación de dificultades que se configura como indicador de estrés.

Tabla 3. *Frecuencia de incapacidad para afrontar las cosas*

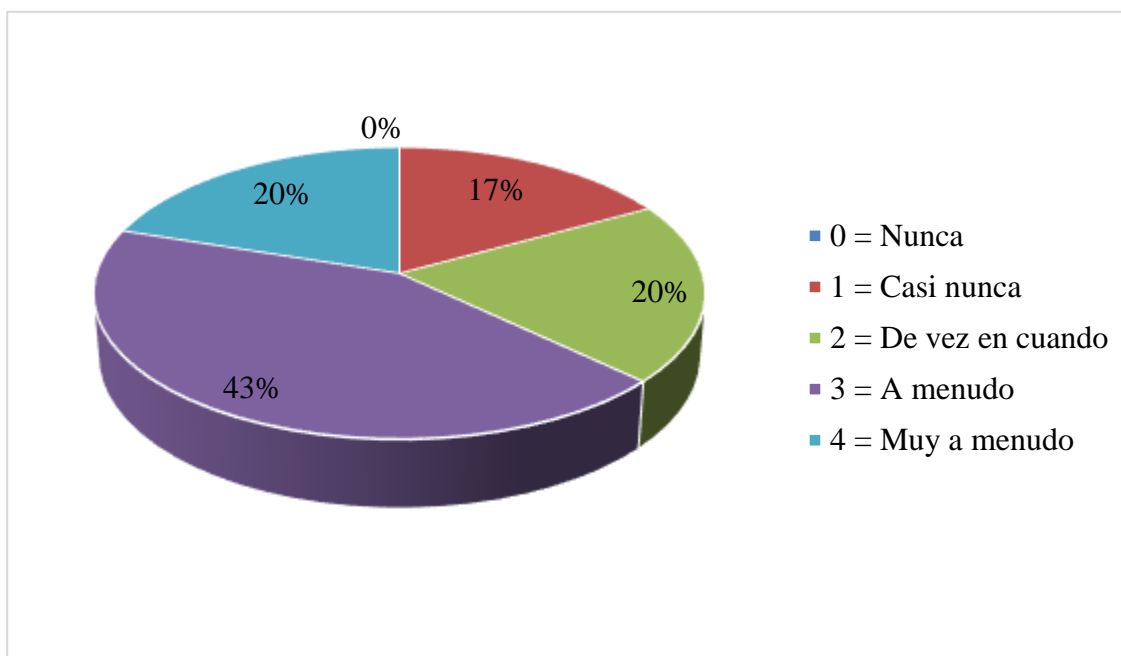
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
0 = Nunca	4	11%
1 = Casi nunca	13	37%
2 = De vez en cuando	13	37%
3 = A menudo	3	8%
4 = Muy a menudo	2	7%
Total	35	100%

Figura 3. *Porcentaje de frecuencia de incapacidad para afrontar las cosas*

El resultado de la figura indica la poca presencia de este indicador como manifestación de síntomas de sobrecarga en la población. Sin embargo, existe una parte que lo manifiestan debido a que se ve rebasada por las demandas internas y externas, lo cual constituye un indicador de aumento de estrés percibido en las celadoras. Esto representa una fuente de estrés que se halla en consonancia con la teoría de Campos (2006) al considerar que la demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes de estrés.

Tabla 4. *Frecuencia de manejo de pequeños problemas irritantes*

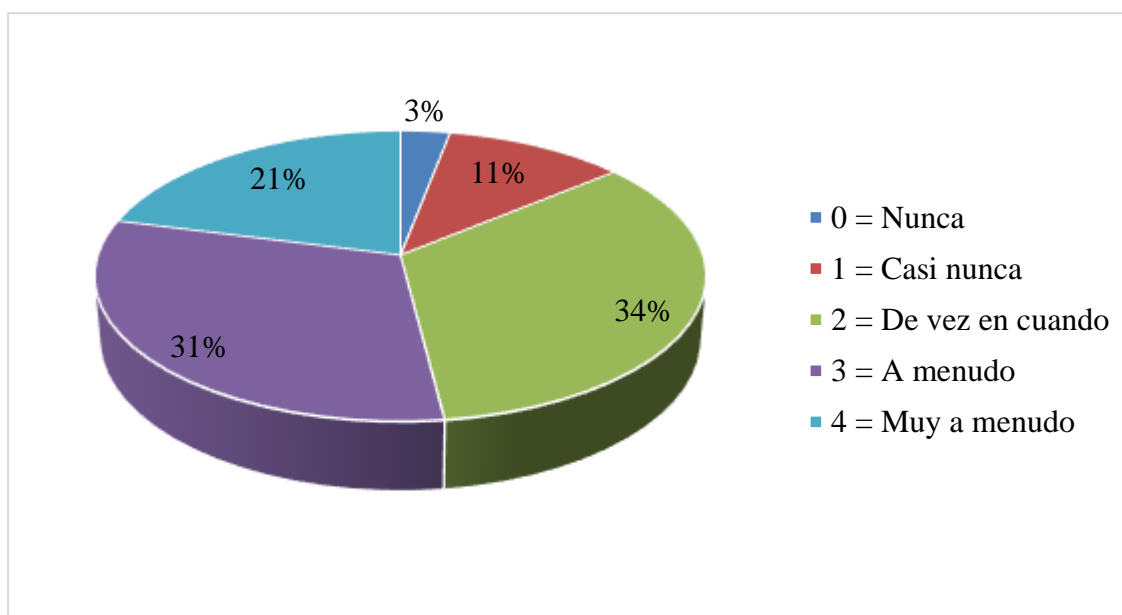
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
0 = Nunca	0	0%
1 = Casi nunca	6	17%
2 = De vez en cuando	7	20%
3 = A menudo	15	43%
4 = Muy a menudo	7	20%
Total	35	100%

Figura 4. *Porcentaje de frecuencia de manejo de pequeños problemas irritantes*

El resultado de la figura indica que la población ha sabido manejar a menudo y muy a menudo los problemas irritantes de la vida. Esto significa que no se ve afectado por dicho problema como indicador de sobrecarga. Sin embargo, también se observa que una parte de ella manifiesta este indicador casi nunca o de vez en cuando, lo cual podría estar afectando su nivel de percepción de estrés en el contexto laboral, considerando que los problemas irritantes alteran las relaciones interpersonales y familiares, lo que a su vez puede afectar las relaciones en el contexto laboral. La irritabilidad es un estado emocional en el que el trabajador tiene un temperamento explosivo y se enoja fácilmente, en consecuencia, las cosas pequeñas pueden conducir a reacciones hostiles, lo cual es más probable en personas estresadas.

Tabla 5. *Frecuencia de manejo de cambios*

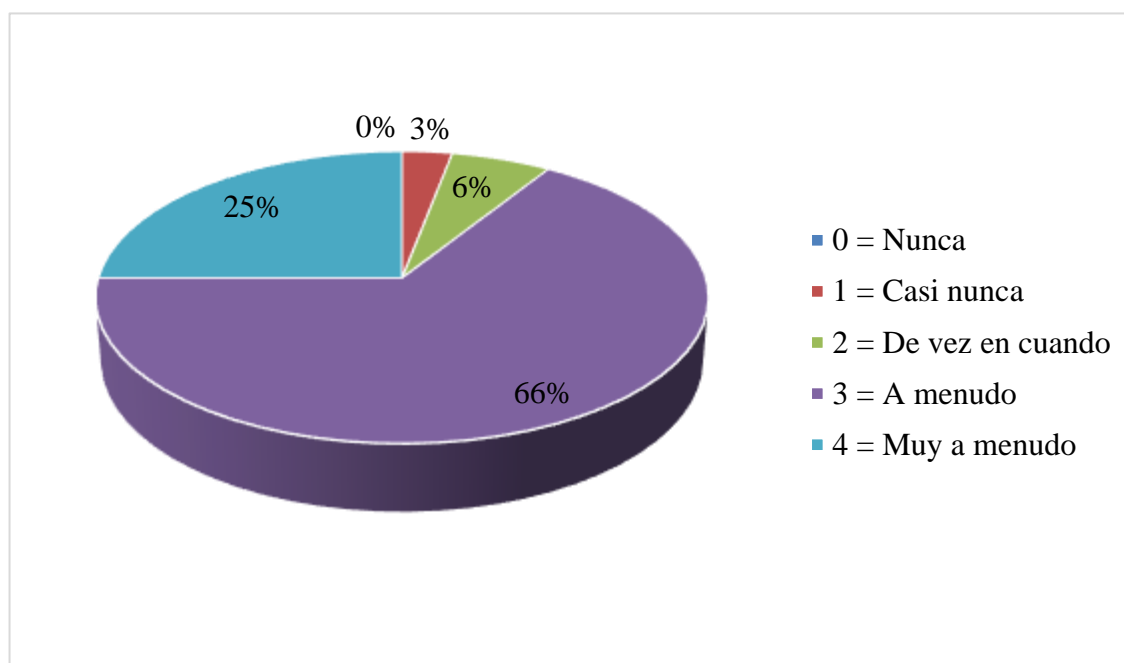
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
0 = Nunca	1	3%
1 = Casi nunca	4	11%
2 = De vez en cuando	12	34%
3 = A menudo	11	31%
4 = Muy a menudo	7	21%
Total	35	100%

Figura 5. *Porcentaje de frecuencia de manejo de cambios*

El resultado de la figura indica que la población ha sabido manejar a menudo y muy a menudo los cambios importantes que han estado ocurriendo en sus vidas en el último mes. Pero también cabe señalar que una parte de ella no ha podido lograr casi nunca o nunca este propósito, lo cual constituye un indicador de estrés percibido en la dimensión sobrecarga de tareas. En este sentido, conviene señalar que las exigencias del trabajo vienen de la mano de la búsqueda de una mayor productividad y calidad, del ajuste a normas nuevas, de adaptación al uso de nuevas tecnologías que frecuentemente conllevan cambios en los procedimientos y la necesaria adopción de los mismos por parte del empleado. Estas situaciones pueden derivar en críticas o exigencias por no llevar a cabo las tareas de una manera suficientemente efectiva o rápida.

Tabla 6. *Frecuencia de manejo de problemas personales*

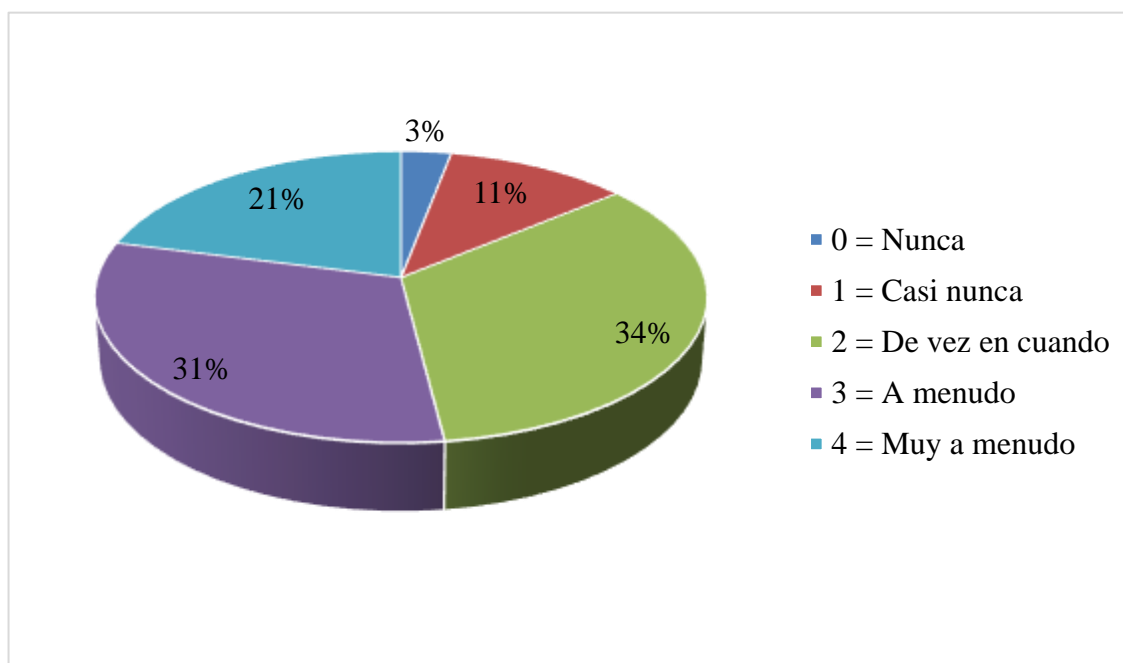
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
0 = Nunca	0	0%
1 = Casi nunca	1	3%
2 = De vez en cuando	2	6%
3 = A menudo	23	66%
4 = Muy a menudo	9	25%
Total	35	100%

Figura 6. *Porcentaje de frecuencia de manejo de problemas personales*

El manejo de los problemas personales constituye un indicador de estrés percibido en el individuo, ya que los mismos pueden verse afectados por el nivel de estrés de las personas. En este sentido, los resultados indican que las celadoras se han sentido seguras a menudo y muy a menudo sobre su capacidad para manejar sus problemas personales en el último mes. Sin embargo, aquellas que lo experimentan de vez en cuando o nunca podrían percibir las situaciones laborales como estresantes, al punto de que experimenta una sobrecarga que puede influir en el bienestar tanto físico como psicológico y personal.

Tabla 7. *Frecuencia de afrontamiento efectivo*

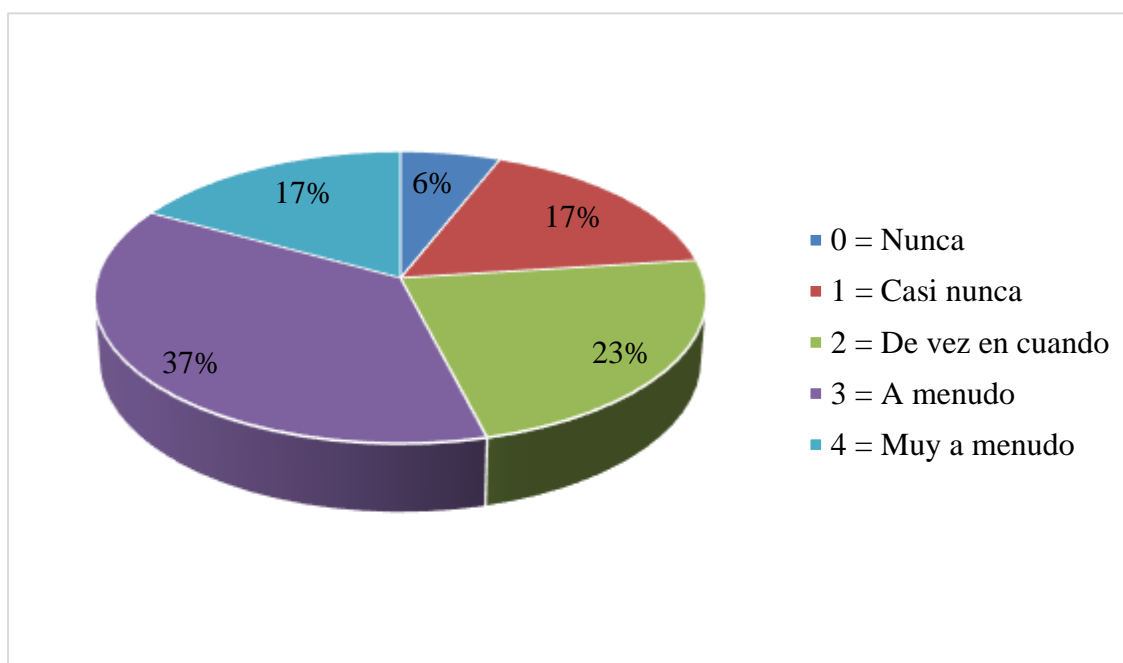
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
0 = Nunca	1	3%
1 = Casi nunca	4	11%
2 = De vez en cuando	12	34%
3 = A menudo	11	31%
4 = Muy a menudo	7	21%
Total	35	100%

Figura 7. *Porcentaje de frecuencia de afrontamiento efectivo*

Desde la teoría del estrés como un proceso de transacción entre el individuo y el medio, Lazarus y Folkman (1991) en González (2007) lo consideran como tal, mediado por diferentes variables de carácter cognitivo-conductual y personal, es decir, se resalta el papel de los moduladores psicosociales, entre los que se destaca el afrontamiento. En este sentido, el resultado del test indica que la población ha sabido afrontar efectivamente a menudo y muy a menudo los cambios importantes ocurridos en el último mes. Pero también hay que destacar la existencia de celadoras que de vez en cuando y nunca lo han podido manejar efectivamente, lo cual estaría comprometiendo la percepción del estrés en cada una de estas trabajadoras.

Tabla 8. Promedio de manifestación de síntomas de sobrecarga

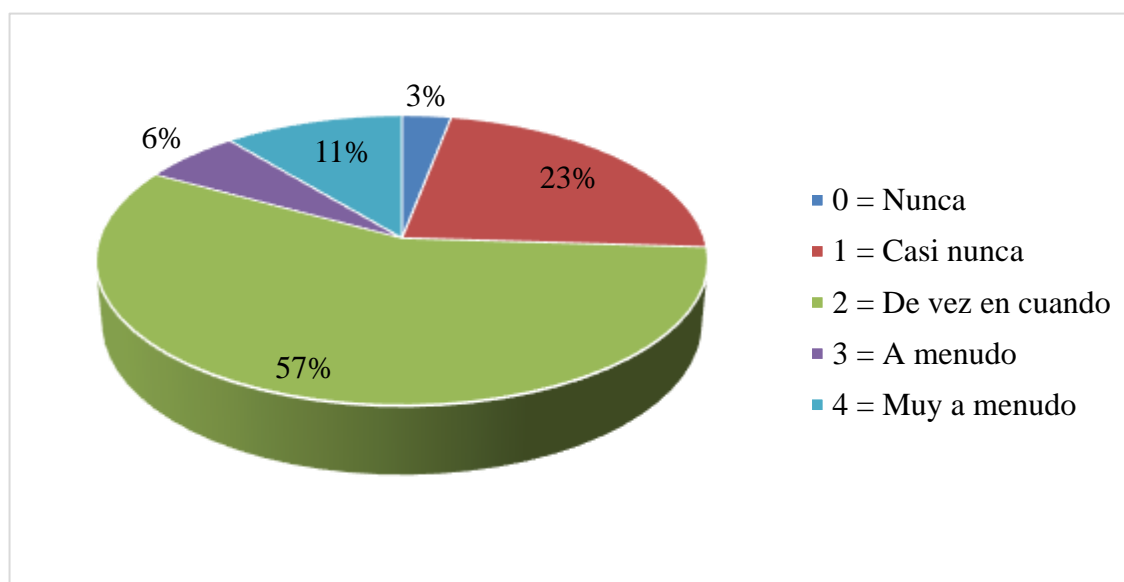
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
0 = Nunca	2	6%
1 = Casi nunca	6	17%
2 = De vez en cuando	8	23%
3 = A menudo	13	37%
4 = Muy a menudo	6	17%
Total	35	100%

Figura 8. Porcentaje de promedio de manifestación de síntomas de sobrecarga

Los resultados de la figura describen el promedio de manifestación de síntomas de sobrecarga en la población, donde si bien es cierto que no existe una alta manifestación, se reconoce la presencia de celadoras que lo manifiestan muy a menudo, lo cual indica que el estrés percibido en la dimensión sobrecarga podría estar comprometiendo la situación laboral de las trabajadoras, al percibir que las demandas sobrepasan la capacidad de respuesta. Esto confirma la teoría de Moretti y Medrano (2014) para quienes la sobrecarga es una instancia del estrés en la que las personas perciben que las demandas exceden los recursos para poder afrontarlas.

Manifestación de síntomas de tensión y agotamiento**Tabla 9.** *Frecuencia de afectación por lo inesperado*

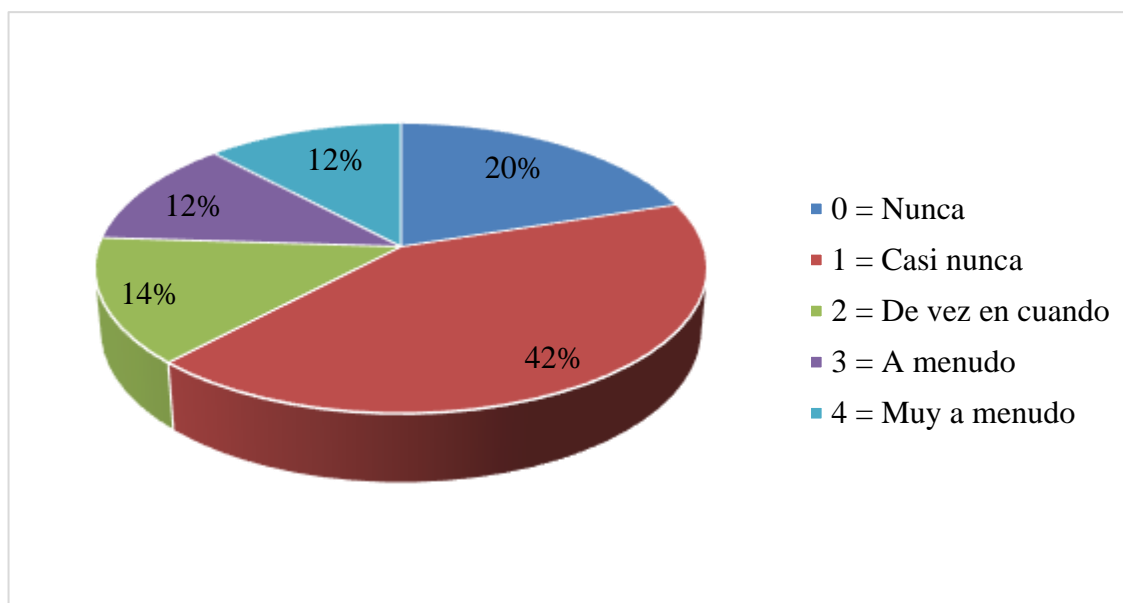
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
0 = Nunca	1	3%
1 = Casi nunca	8	23%
2 = De vez en cuando	20	57%
3 = A menudo	2	6%
4 = Muy a menudo	4	11%
Total	35	100%

Figura 9. *Porcentaje de manifestación de frecuencia de afectación por lo inesperado*

Del resultado se desprende que la población estudiada no manifiesta este indicador como síntoma de tensión y agotamiento, puesto que de vez en cuando o casi nunca ha estado afectado por algo ocurrido inesperadamente en el último mes. No obstante, las celadoras que experimentan dicha sensación a menudo o muy a menudo, pueden estar desarrollando un grado de estrés que denota síntomas de tensión o agotamiento, lo cual viene a ser el impacto de la sobrecarga que experimentan las trabajadoras en la que según Moretti y Medrano (2014) constituye una fase durante la cual las personas deben esforzarse por encima de sus recursos para poder responder a las demandas o tensiones, lo cual trae aparejados sentimientos de cansancio que ocurren como consecuencia de esta sobre exigencia.

Tabla 10. Frecuencia de sentimiento de incapacidad para controlar cosas importantes de la vida

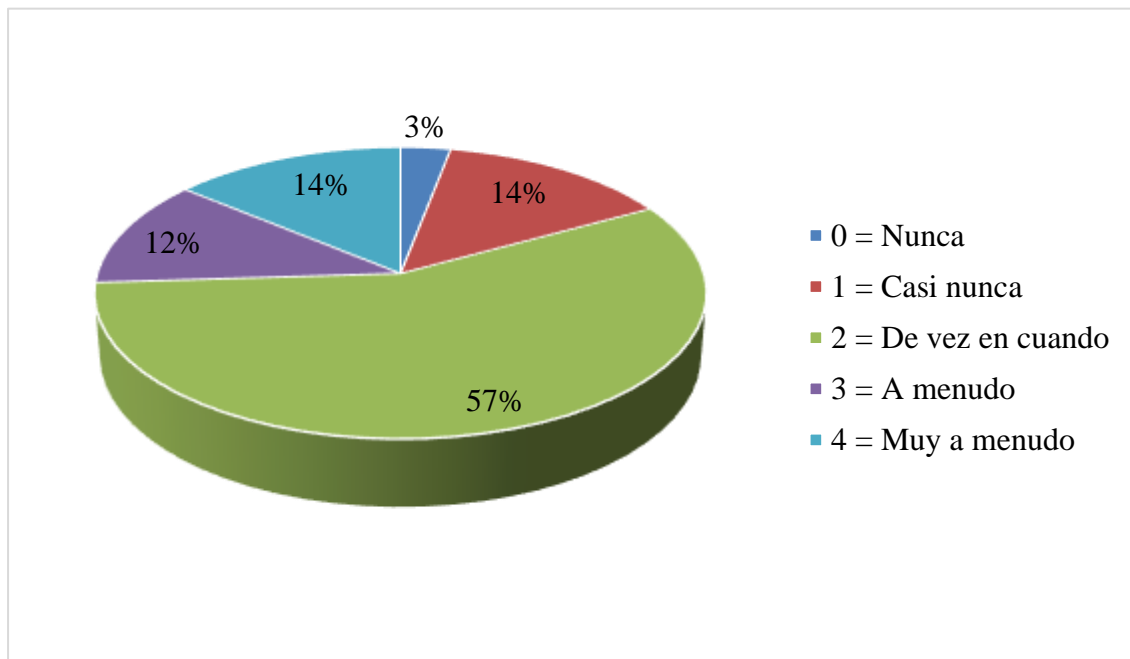
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
0 = Nunca	7	20%
1 = Casi nunca	15	42%
2 = De vez en cuando	5	14%
3 = A menudo	4	12%
4 = Muy a menudo	4	12%
Total	35	100%

Figura 10. Porcentaje de manifestación de frecuencia de sentimiento de incapacidad para controlar cosas importantes de la vida

El resultado de la figura describe que las celadoras casi nunca o nunca han tenido sentimiento de incapacidad para controlar cosas importantes de la vida. Esto indica que dicha incapacidad no constituye un indicador de tensión o agotamiento para un importante segmento de la población, no así para otra que en el último mes se ha sentido incapaz de tener este control, con lo que se confirma la teoría de de Moretti y Medrano (2014) al señalar que el agotamiento se percibe a través del sentimiento de falta de descanso, la diversión reducida, la alegría disminuida, los problemas para relajarse, la tranquilidad quebrantada, la percepción de una insuficiente disponibilidad de tiempo, la energía reducida, la tensión propiamente dicha, el cansancio, el poco disfrute de las cosas, el agotamiento mental y el desánimo.

Tabla 11. *Frecuencia de nerviosismo*

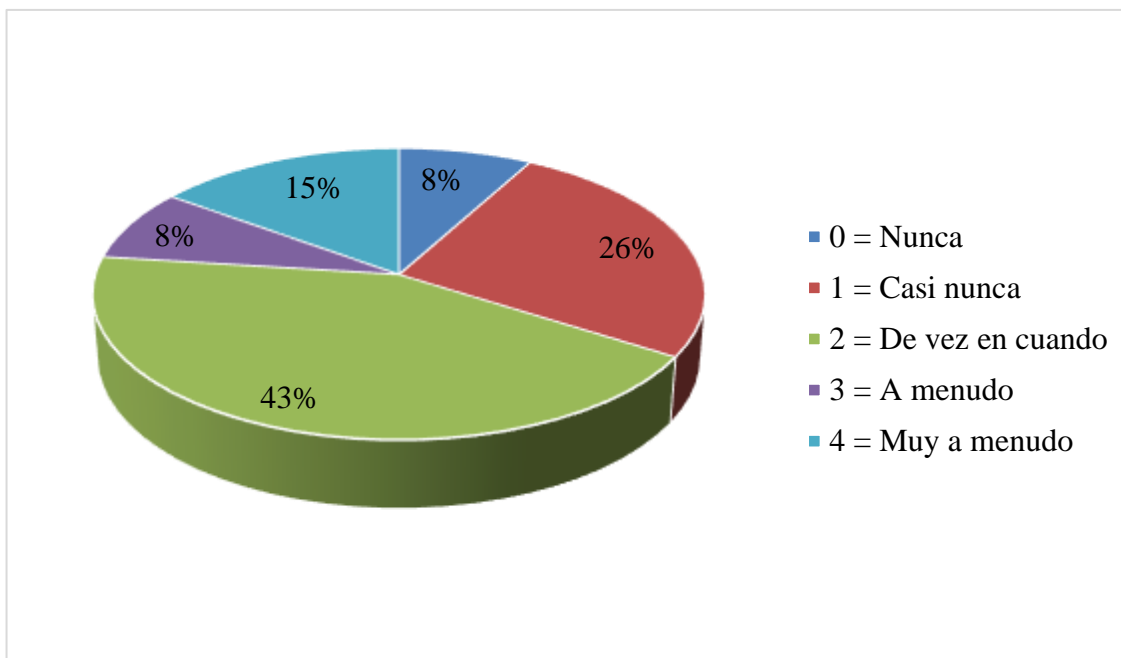
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
0 = Nunca	1	3%
1 = Casi nunca	5	14%
2 = De vez en cuando	20	57%
3 = A menudo	4	12%
4 = Muy a menudo	5	14%
Total	35	100%

Figura 11. *Porcentaje de manifestación de frecuencia de nerviosismo*

Del resultado se desprende que la población estudiada de vez en cuando o casi nunca ha estado nervioso o estresado en el último mes. Por tanto, no se puede afirmar que las celadoras se encuentren estresadas, salvo aquellas que manifiestan este indicador a menudo y muy a menudo en el que las personas se hallan en un estado en el que aparece tensión interna, irritabilidad, excitabilidad y humor inestable. Esto conduce a un proceso que se pone en marcha cuando una persona percibe una situación o acontecimiento como amenazante o desbordante de sus recursos, lo que en la teoría que se estudia en esta investigación se considera como estrés.

Tabla 12. Promedio de manifestación de síntomas de tensión y agotamiento

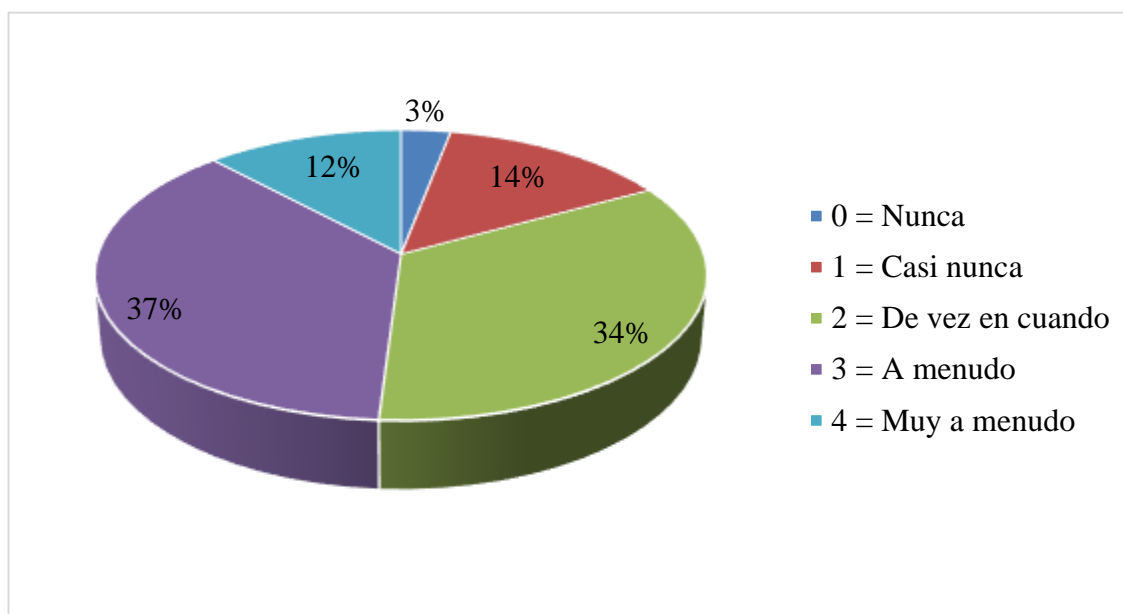
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
0 = Nunca	3	8%
1 = Casi nunca	9	26%
2 = De vez en cuando	15	43%
3 = A menudo	3	8%
4 = Muy a menudo	5	15%
Total	35	100%

Figura 12. Porcentaje del promedio de manifestación de síntomas de tensión y agotamiento

Del resultado se desprende que las celadoras que presentan indicadores de síntomas de tensión o agotamiento son menores en comparación con las que sí lo manifiestan. Esto significa que no se ven en la necesidad de esforzarse por encima de sus recursos para hacer frente a la situación laboral, pues según lo expresado por Moretti y Medrano (2014) la tensión o agotamiento es una fase durante la cual deben esforzarse por encima de sus recursos para poder responder a las demandas o tensiones, lo cual trae aparejados sentimientos de cansancio que ocurren como consecuencia de esta sobre exigencia.

Manifestación de síntomas de indefensión**Tabla 13.** *Frecuencia de control de dificultades de la vida*

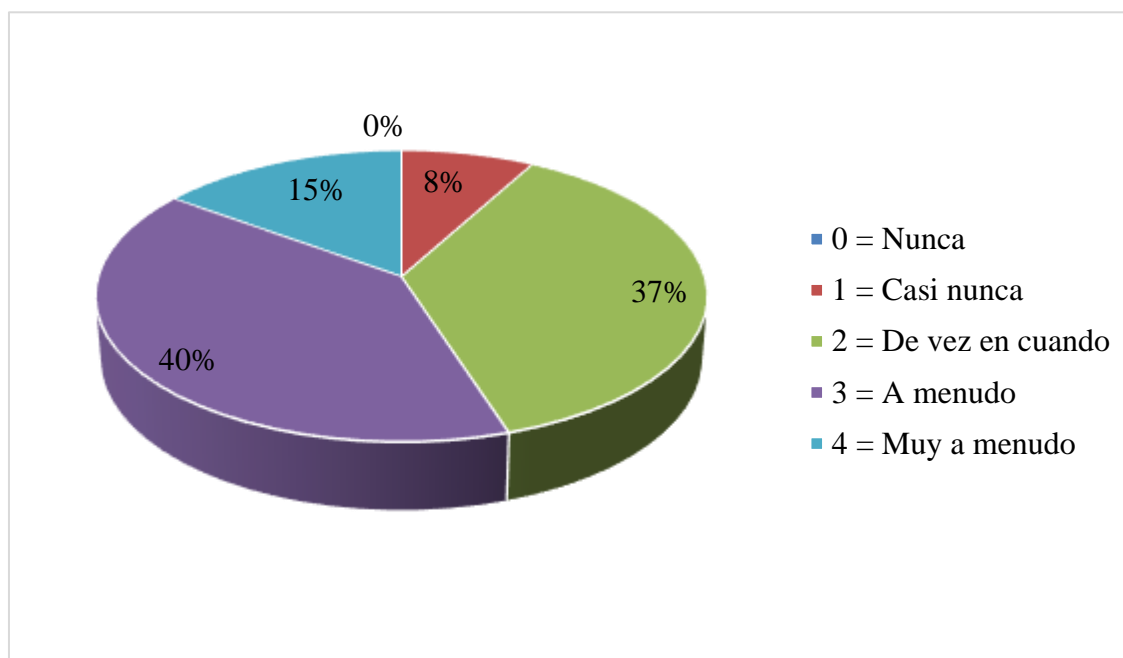
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
0 = Nunca	1	3%
1 = Casi nunca	5	14%
2 = De vez en cuando	12	34%
3 = A menudo	13	37%
4 = Muy a menudo	4	12%
Total	35	100%

Figura 13. *Porcentaje de frecuencia de control de dificultades de la vida*

El resultado de la figura indica que si bien no todas las celadoras tienen problema para controlar las dificultades de su vida, un segmento importante de la población a menudo y muy a menudo lo ha podido controlar en el último mes, lo cual significa que la sobrecarga, la tensión y agotamiento han desembocado en la fase de indefensión, pues como afirman Moretti y Medrano (2014), en caso de no lograrlo en las dimensiones anteriores, ocurre una tercera fase caracterizada por la percepción de incontrolabilidad sobre los estímulos, sentimientos de desesperanza, frustración y desánimo, lo cual hace referencia a la dimensión de indefensión, caracterizada por una mayor cronicidad.

Tabla 14. *Frecuencia de sentimiento de tener todo bajo control*

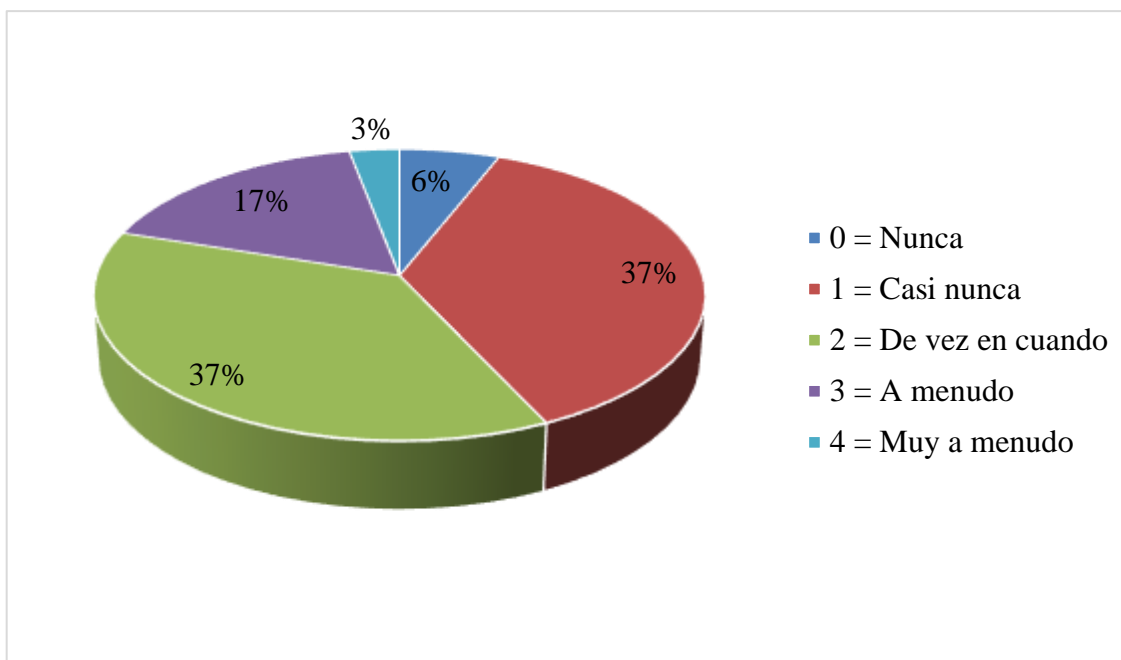
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
0 = Nunca	0	0%
1 = Casi nunca	3	8%
2 = De vez en cuando	13	37%
3 = A menudo	14	40%
4 = Muy a menudo	5	15%
Total	35	100%

Figura 14. *Porcentaje de frecuencia de sentimiento de tener todo bajo control*

El resultado descrito en esta figura invierte el anterior, dado que aquí se plantea la frecuencia de control donde existe un segmento importante de la población que solo tiene el control a menudo y muy a menudo, a la par de que existe otro segmento que reconoce tener el control de vez en cuando y casi nunca. De esto se desprende que son personas que se encuentran en esta fase, con tendencia a una mayor cronicidad, lo cual coincide con la teoría de Moretti y Medrano (2014) quien precisamente considera esta fase como tal. Esto se puede volver más complejo en el proceso de tratamiento porque implica un impacto más profundo en el estado mental del sujeto.

Tabla 15. *Frecuencia de enfado*

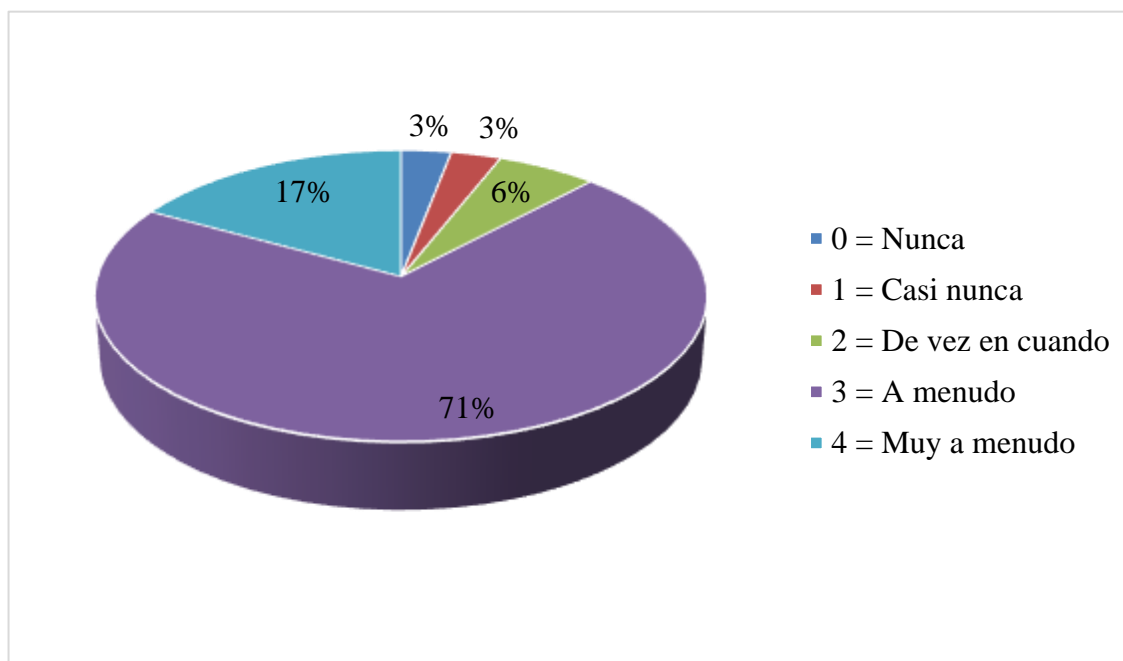
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
0 = Nunca	2	6%
1 = Casi nunca	13	37%
2 = De vez en cuando	13	37%
3 = A menudo	6	17%
4 = Muy a menudo	1	3%
Total	35	100%

Figura 15. *Porcentaje de frecuencia de enfado*

El resultado de la figura describe baja presencia del enfado como indicador de indefensión del estrés, teniendo en cuenta que las celadoras lo manifiestan solo de vez en cuando y casi nunca. No obstante, existe un pequeño segmento de la población que en el último mes ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control. La manifestación de enfado es una alteración de ánimo que provoca indignación, furia o deseo de venganza. Dicha manifestación sobreviene ante una situación estresante del entorno laboral cuando los recursos de las personas se hallan agotados para hacer frente a las situaciones estresantes.

Tabla 16. *Frecuencia de control de la forma de pasar el tiempo*

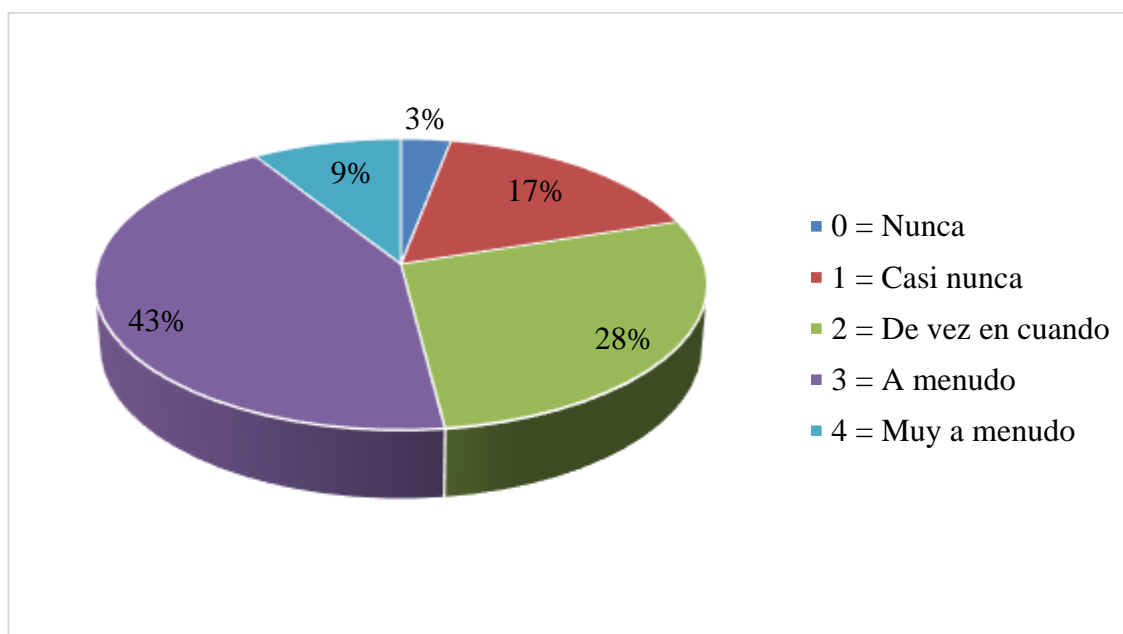
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
0 = Nunca	1	3%
1 = Casi nunca	1	3%
2 = De vez en cuando	2	6%
3 = A menudo	25	71%
4 = Muy a menudo	6	17%
Total	35	100%

Figura 16. *Porcentaje de frecuencia de control de la forma de pasar el tiempo*

El resultado indica que las celadoras han podido controlar a menudo y muy a menudo la forma de pasar el tiempo. Esto significa que la indefensión como una dimensión del estrés percibido no se halla muy acentuada en la población, pues como señalan Moretti y Medrano (2014) esta dimensión se caracteriza por la manifestación de indicadores como el poco disfrute de las cosas realizadas, la soledad o aislamiento, la presión de otras personas, el desánimo, la multiplicación de problemas, el temor por no alcanzar las metas, los sentimientos de frustración y el sometimiento a situaciones conflictivas, los cuales hacen incontrolables la forma de hacer pasar el tiempo.

Tabla 17. Promedio de manifestación de síntomas de indefensión

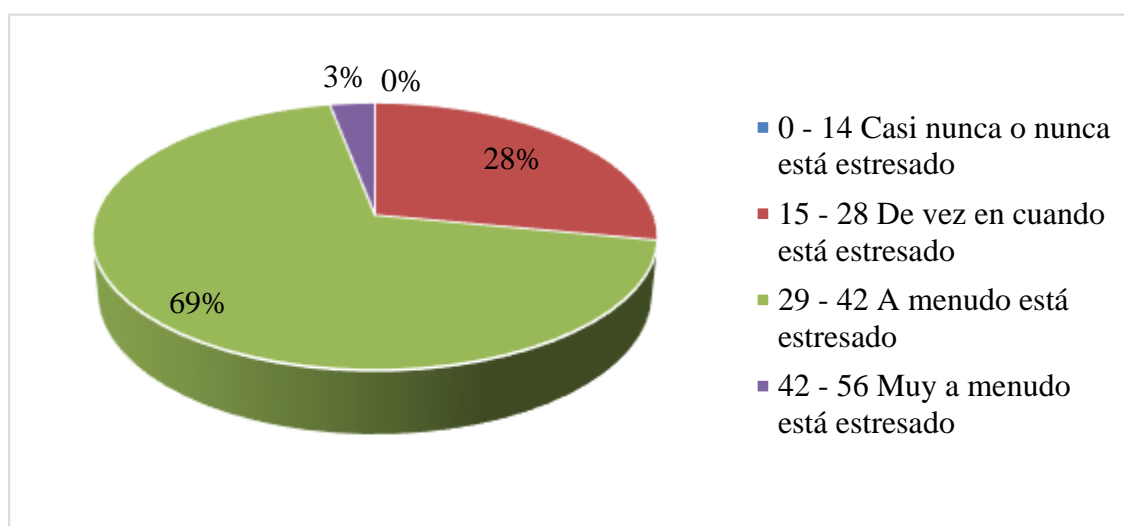
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
0 = Nunca	1	3%
1 = Casi nunca	6	17%
2 = De vez en cuando	10	28%
3 = A menudo	15	43%
4 = Muy a menudo	3	9%
Total	35	100%

Figura 17. Porcentaje del promedio de manifestación de síntomas de indefensión

El resultado de la figura indica que un segmento de la población manifiesta indicadores o síntomas de indefensión, lo cual significa que en la fase de sobrecarga y la tensión y agotamiento no se han podido solucionar los problemas que se presentan debido a las situaciones estresantes a la que se enfrentan. Esto se halla en consonancia con la teoría de Moretti y Medrano (2014) para quienes el proceso puede finalizar en la etapa anterior si la persona logra responder eficazmente a la demanda, sin embargo, como afirman, en caso de no lograrlo, ocurre una tercera fase caracterizada por la percepción de incontrolabilidad sobre los estímulos, sentimientos de desesperanza, frustración y desánimo, lo cual hace referencia a la dimensión de indefensión, caracterizada por una mayor cronicidad.

Nivel de estrés de la población**Tabla 18.** *Nivel de estrés general en la población*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
0 – 14 Casi nunca o nunca está estresado	0	0%
15 – 28 De vez en cuando está estresado	10	28%
29 – 42 A menudo está estresado	24	69%
42 – 56 Muy a menudo está estresado	1	3%
Total	35	100%

Figura 18. *Distribución de la muestra según nivel de estrés general*

De la manifestación de síntomas de estrés percibido en las dimensiones de sobrecarga, tensión y agotamiento e indefensión, se desprende el nivel general de estrés en las celadoras de la Penitenciaría Regional de Mujeres de Coronel Oviedo, donde el 69 % de la población se encuentra a menudo estresada al obtener una puntuación que oscila en el rango de 29 y 42 dentro de la escala utilizada; el 28 % está estresada de vez en cuando, pues obtuvieron una puntuación entre 15 y 28; en tanto que el 3 % se encuentra muy a menudo estresada, pues obtuvieron una puntuación de 42 a 56. Este resultado es similar a lo obtenido por Álvarez (2018) que en su investigación encontró que 164 funcionarios penitenciarios de Arica de Chile (56.6%), 124 (42.8%) y 194 (66.9%) experimentaron altos niveles de Síndrome de Burnout en relaciones personales, agotamiento emocional y despersonalización, y la prevalencia de Síndrome de Burnout afecta al 21,4%.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Luego del análisis de las informaciones teóricas sobre el estrés percibido y de los resultados obtenidos en el trabajo de campo mediante la aplicación del test, se llega a las siguientes conclusiones:

Respecto al objetivo específico, identificar los síntomas de sobrecarga manifestados por las celadoras de la Penitenciaría Regional de Coronel Oviedo, se concluye que, si bien es cierto no existe una alta manifestación de síntomas de sobrecarga, se reconoce la presencia de celadoras que lo manifiestan muy a menudo, lo cual demuestra que las trabajadoras pertenecientes a este grupo, sienten que no pueden y que las responsabilidades se les escapan de las manos, pudiendo desarrollar un alto nivel de estrés. En tal caso, el estrés percibido en la dimensión sobrecarga podría estar comprometiendo la situación laboral y personal de las trabajadoras al percibir que las demandas sobrepasan la capacidad de respuesta. Con ello se confirma la teoría de Moretti y Medrano (2014) para quienes la sobrecarga es una instancia del estrés en la que las personas perciben que las demandas exceden los recursos para poder afrontarlas.

En relación al objetivo específico, señalar los síntomas de tensión y agotamiento manifestados por las celadoras de la Penitenciaría Regional de Coronel Oviedo, se verifica que aquellas que presentan indicadores de estos síntomas son menores en comparación con las que sí manifiestan dichos indicadores. En este caso, las trabajadoras presentan un estado de agotamiento físico o emocional que también implica una ausencia de la sensación de logro y pérdida de la identidad personal. En el caso de los que no manifiestan los síntomas de tensión y agotamiento, significa que no se ven en la necesidad de esforzarse por encima de sus recursos para hacer frente a la situación laboral, lo cual confirma la teoría de Moretti y Medrano (2014) quienes afirman que la tensión o agotamiento es una fase durante la cual deben esforzarse por encima de sus recursos para poder responder a las demandas o tensiones, lo cual trae aparejados sentimientos de cansancio que ocurren como consecuencia de esta sobre exigencia.

Con respecto al objetivo específico, describir los síntomas de indefensión manifestados por las celadoras de la Penitenciaría Regional de Coronel Oviedo, se

comprueba que un segmento de la población manifiesta indicadores o síntomas en esta dimensión, lo cual significa que en la fase de sobrecarga, tensión y agotamiento no se han podido solucionar los problemas que se presentan debido a las situaciones estresantes a la que se enfrentan. Esto confirma la teoría de Moretti y Medrano (2014) para quienes el proceso puede finalizar en la etapa anterior si la persona logra responder eficazmente a la demanda, sin embargo, en caso de no lograrlo, ocurre una tercera fase caracterizada por la percepción de incontrolabilidad sobre los estímulos, sentimientos de desesperanza, frustración y desánimo, lo cual hace referencia a la dimensión de indefensión, caracterizada por una mayor cronicidad.

En relación al objetivo general, se concluye que el 69% de la población se encuentra a menudo estresada al obtener una puntuación que oscila en el rango de 29 y 42 dentro de la escala utilizada; el 28% está estresada de vez en cuando, pues obtuvieron una puntuación entre 15 y 28; en tanto que el 3% se encuentra muy a menudo estresada, pues obtuvieron una puntuación de 42 a 56.

Recomendaciones

En base a las conclusiones expuestas se plantean las siguientes recomendaciones:

Profundizar el estudio del tema mediante la ampliación de la población de estudio considerando a los agentes penitenciarios del sexo masculino.

Realizar un estudio comparativo entre los agentes penitenciarios y las celadoras para establecer las semejanzas y diferencias de manifestación de indicadores de estrés percibido en función del sexo.

Realizar una investigación de nivel correlacional para establecer si existe una relación estadísticamente significativa entre el trabajo de las celadoras en contexto penitenciario y el estrés percibido.

Realizar proyecto de investigación-acción que permita el abordaje del estrés percibido, su reflexión y posible transformación de la realidad basada en el tratamiento cognitivo conductual que permita un manejo más adecuado de la situación en el contexto laboral en que se desenvuelven las celadoras.

Bibliografía

- Álvarez, P. (2018). Síndrome de Burnout y variables psicosociales en funcionarios penitenciarios de Arica- Chile. *Revista de difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16(16). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2018000200005
- Álvarez, P. (2020). *Burnout, estrés, técnicas de afrontamiento al estrés, satisfacción laboral y riesgos psicosociales en funcionarios de un centro penitenciario de Chile*. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/59702/>
- Ardila, J. (2008). *Influencia del trabajo por turno en la salud y la vida cotidiana*. Bogotá, Colombia: Javeriana.
- Bareiro, T. (2000). *Bienestar y malestar dentro del grupo*. Buenos Aires, Argentina: Novedades educativas.
- Baron, A. (2021). *Guía de elaboración de trabajos de culminación de carreras de grado y programas de posgrado*. Asunción, Paraguay: Libertylibros.
- Campos, M. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Cano, A. (2010). *El estrés laboral*. http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
- Chiavenato, I. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: McGrawHill.
- Cortés Noguera, R. (2005). Efecto del horario laboral en los estados de estrés o condiciones clínicas como ansiedad y depresión. *Avances en Psiquiatría Biológica*, 12(8), 51-76.
- Fernández, J., & Piñol, E. (2000). Horario laboral y salud: Consecuencias psicológicas de los turnos de trabajo. *Revista de psicopatología y psicología clínica*, 12(22), 207-222.
- González, F. (2007). *Instrumento de evaluación psicológica*. La Habana, Cuba: Ciencias Médicas.
- González, M. y Landero, R. (2006). Síntomas psicosomáticos y teoría transaccional del estrés. *Ansiedad y Estrés*, 12(1), 45-61.
- Hernández, A. (2010). *Exploración del nivel de estrés y síntomas depresivos en el cuerpo de custodia y vigilancia (dragoneantes) del establecimiento penitenciario de mediana seguridad y carcelario de Santa Marta*. <http://repositorio.unimagdalena.edu.co/jspui/handle/123456789/671>

- Hernández, J. (2019). *Bienestar psicológico y estrés percibido en los trabajadores de la Empresa Fundente Copelas y Crisoles SAC, Lima, 2019*. Lima, Perú: Universidad Peruana Los Andes.
- Hernández, R., Fernández, C. y Collado, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1991). Análisis del afrontamiento en una muestra comunitaria de mediana edad. *Diario de comportamiento social y de salud*, 13(21), 219-239.
- López, J., Adorno, A., y Cárdenas, A. (2021). Estrés percibido en el contexto de la pandemia. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 8(2). http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2312-38932021000200067.
- Martínez, E., & Díaz, D. (2007). Una aproximación psicosocial al estrés escola. *Educación y Educadores*, 2(10), 11-22.
- Martínez, S. (2004). *Estrés laboral*. Madrid, España: Pearson Educación.
- Medina, A. y Sierra, J. C. (2004). Influencia del trabajo por turnos en el estado emocional y la calidad del sueño. *Psicología y salud*, 147-154.
- Melo, J. L. (2000). *Efecto del trabajo por turno en el hombre, ergonomía*. México: Porrúa.
- Miro, E., Cano, M. y Buena, G. (2005). Sueño y calidad de vida. *Revista colombiana de psicología*, 18-56.
- Moretti, L. y Medrano, L. (2014). Estructura Factorial del Cuestionario de Estrés Percibido en la población Universitaria. *Conicet Digital*. <https://www.oai:ri.conicet.gov.ar:11336/33809>
- OIT. (2004). *Reparto del trabajo y futuro del empleo*. Santiago de Chile: OIT.
- OIT. (2005). *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. México: OIT.
- Peiró, J. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid, España: Síntesis.
- Pizarro, A. (2008). Estrés en funcionarios penitenciarios. *Revista Estudios Criminológicos Penitenciarios*, 21(12), 9-192. <https://historiaydoctrinainstitucional.gendarmeria.gob.cl/upload/2021/02/01/20210201085321-babf4fa5.pdf#page=89>
- Remor, E. (2006). *El psicólogo en el ámbito hospitalario*. Bilbao, España: Desclee De Brouwer.

Romero, A., García, A. y Brustad, R. (2009). Estado del arte, y perspectiva actual del concepto de bienestar psicológico en psicología del deporte. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 21(14), 335-347.

Santos, M. (2004). *Trastorno por estrés*. Madrid, España: Díaz de Santos.

Apéndices

Instrumento de recolección de datos

Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el **último mes**. En cada caso, por favor indique con una “X” cómo usted se ha sentido o ha pensado en cada situación.

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	0	1	2	3	4
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?	0	1	2	3	4
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	0	1	2	3	4
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	0	1	2	3	4
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4

9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	0	1	2	3	4
10. En el último mes, ¿con que frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	0	1	2	3	4
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?	0	1	2	3	4
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	0	1	2	3	4
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4

Estadística de validación del instrumento

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left\{ 1 - \frac{\sum_i^2 S}{St^2} \right\}$$

Donde

K = Número de ítems del Inventario

Si = Suma de varianza

St = Suma de varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{14}{14-1} \left\{ 1 - \frac{\sum^2 12}{36^2} \right\}$$

$$\alpha = 70\% \approx 0.70$$

Nota para autorización del trabajo de campo

Ilustración del trabajo de campo

