

**UNIVERSIDAD LIBRE DE COSTA RICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**“CONSECUENCIAS DEL TRABAJO PENITENCIARIO EN LA SALUD FÍSICA Y
EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS SOCIALES QUE
LABORAN EN EL CENTRO DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL LA REFORMA
REALIZADO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2009”**

**TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO
DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

**CECILIA GUTIÉRREZ ZÚÑIGA
YESSSENIA MURILLO HERNÁNDEZ**

SAN JOSE, COSTA RICA

2009

TRIBUNAL EXAMINADOR

Está integrado de la siguiente forma:

**Dr. Ramiro Arguedas Vincenzi
Presidente del Tribunal**

**Licda. Leida Hernández Gutiérrez
Directora de Tesis**

**Lic. Luis Bernardo Arguedas Álvarez
Lector**

DECLARACIÓN JURADA

Nosotras Cecilia Gutiérrez Zúñiga, cédula tres guión doscientos veinticinco guión cero diecisiete y Yessenia Murillo Hernández, cédula seis guión ciento setenta guión ciento sesenta y cuatro, alumnas de la Universidad Libre de Costa Rica, declaramos bajo fe de juramento y concientes de las responsabilidades penales de este acto, que este trabajo de investigación es de nuestra autoría para presentar como tesis de grado, y se titula “Consecuencias del Trabajo Penitenciario en la Salud Física y Emocional de los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales en el Centro de Atención Institucional La Reforma durante el Primer Semestre de 2009”. En él no hemos reproducido como si fuera nuestro, total o parcialmente, libros o documentos, impresos o no, escritos por otras personas,. Por el contrario hemos destacado entre comillas los textos transcritos y consignado los datos del autor o la autora correspondiente y su obra.

Por lo anterior, liberamos a la Universidad de cualquier responsabilidad en caso de que nuestra declaración sea falsa.

Dado en San José, a los dieciocho días del mes de noviembre de 2009.

DEDICATORIAS

A mi Dios Todopoderoso que me permitió emprender y culminar este reto tan importante en mi vida, y que me impulsó a seguir adelante a pesar de los tropiezos y vicisitudes; cuando creí que no iba a poder seguir, me dio las fuerzas necesarias para continuar.

A mis hijas Lucía y Maricela, a mi hijo David Gabriel y a mi esposo David, con todo mi amor.

A mi madre y a mi padre porque sin ellos no hubiese podido llegar hasta aquí; a pesar de que durante el proceso Dios se llevó a mi papá, antes de poder entregarle mi título.

A mi familia en especial a mis hermanas y hermanos y a mi tío Bolívar, que con su apoyo y ayuda me impulsaron a seguir y culminar mi sueño.

A todas aquellas personas que me ayudaron a concretar mi sueño y hacerlo realidad.

Cecilia

A mi Dios Todopoderoso que me permitió seguir adelante cuando estuve a punto de desfallecer, dándome las fuerzas necesarias para continuar.

A mi hijo Diego con todo mi amor, demostrándole con este esfuerzo, que se puede llegar hasta el final, cuando se tiene un sueño definido.

A mi familia, en especial a mis hermanas y hermanos, que siempre estuvieron apoyándome.

A todas las personas que creyeron en mí y me ayudaron a concretar mi sueño y hacerlo realidad.

Yessenia

AGRADECIMIENTOS.

A mi Dios Todopoderoso porque me permitió culminar con éxito.

Al Profesor del Curso Investigación Dirigida por su empeño y dedicación, a Leida y Luis Bernardo por su colaboración.

A los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales del CAI La Reforma, que con su participación y aporte hicieron posible la culminación de esta investigación.

A las autoridades de la Dirección General de Adaptación Social, al Departamento de Investigación y Estadística y a las autoridades del CAI La Reforma por toda la colaboración brindada.

*A mi compañera y amiga Yessenia porque juntas emprendimos este proyecto hasta el final.
A Rodrigo por sus valiosos aportes y a todas aquellas personas que de una u otra manera me motivaron a continuar con mi ideal.*

A todos y todas muchas gracias.

Cecilia

El desarrollo de esta investigación no hubiese sido posible sin la colaboración y el valioso aporte de las compañeras y compañeros de Trabajo Social que participaron en el estudio.

A las autoridades de la Dirección General de Adaptación Social: Departamento de Investigación y Estadística, autoridades del C.A.I. La Reforma; a Luis Bernardo y Leida, por toda la colaboración brindada.

A mi compañera Cecilia que más que compañera de tantos años, ha sido mi amiga sincera, ejemplo de perseverancia.

Y a todas aquellas personas compañeros y compañeras, amigos y amigas que con sus palabras y gestos me motivaron a continuar adelante en mi proyecto. En especial a Rodrigo por darnos desinteresadamente sus valiosos conocimientos.

Yessenia

Los aspectos humanos de la organización constituyen el conjunto de acontecimientos íntimamente relacionados con el “factor humano”, y las normas, procedimientos y medidas indispensables para su atención deben procurar, primordialmente, al mismo tiempo que se incrementa la productividad, obtener la satisfacción del trabajador, una alta moral y la coincidencia de sus necesidades con los de la empresa.

Barquero (1998)

INDICE GENERAL

CAPITULO PRIMERO.....	1
ASPECTOS ESTRUCTURALES.....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. DEFINICION DEL TEMA.....	5
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	10
4.1. Objetivo General.....	10
4.2. Objetivos Específicos.....	10
CAPITULO SEGUNDO.....	11
MARCO TEÓRICO.....	11
1. ESTADO DEL ARTE.....	12
2. MARCO CONCEPTUAL.....	18
2.1. Contexto laboral.....	18
2.2. Contexto Laboral Penitenciario.....	18
2.3. Clima organizacional.....	19
2.4. Riesgo.....	19
2.5. Riesgo físico:.....	20
2.6. Riesgo Emocional:.....	20
2.7. Estrés laboral:.....	21
2.8. Síndrome de Burnout:.....	23
2.9. Salud y Trabajo.....	27
2.10. Derechos laborales:.....	30
2.11. Teoría de Género:.....	34
3. MARCO INSTITUCIONAL.....	35
3.1. Historia del Sistema Penitenciario Nacional.....	35
3.2. Dirección General de Adaptación Social.....	39
3.2.1. Instituto Nacional de Criminología.....	40
3.2.2. Departamento Técnico:.....	41
3.2.3. Programa de Atención Institucional:.....	42
3.2.4. Centro de Atención Institucional La Reforma C.A.I.....	43

4. ANTECEDENTES DEL TRABAJO SOCIAL CRIMINOLÓGICO:	46
5. EL EJERCICIO PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN EL C.A.I. LA REFORMA:51	
6. NORMATIVA INTERNACIONAL (INSTRUMENTOS/ CONVENCIONES)	53
6.1. Declaración Universal de los Derechos Humanos:	53
6.2. Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos:.....	54
7. NORMATIVA NACIONAL.....	54
7.1. Constitución Política o Carta Magna:.....	54
7.2. Código de Trabajo:	55
7.3. Ley sobre riesgos del trabajo (Instituto Nacional de Seguros):.....	55
7.4. Estatuto del Servicio Civil:.....	55
7.5. Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo:	55
7.6. Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Justicia:	55
CAPÍTULO TERCERO	57
MARCO METODOLÓGICO	57
1. PARADIGMA DE LA INVESTIGACION	58
2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	58
3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:	59
4. UNIVERSO Y POBLACIÓN BENEFICIADA.....	59
5. SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN	60
6. FASES DE LA INVESTIGACIÓN	61
6.1. Fase preparatoria: Diseño de la propuesta de investigación.....	61
6.2. Fase de Trabajo de Campo:	61
6.3. Fase de Recolección de datos:.....	62
6.4. Fase de Procesamiento de datos	63
6.5. Fase Análisis de los datos:.....	63
6.6. Fase Socialización de los resultados:.....	63
7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS.....	64
8. MATRIZ METODOLÓGICA.....	66
9. MODELO DE SISTEMATIZACION.....	69
CAPÍTULO CUATRO	76
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	76

1. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	77
1.1. Datos Personales:.....	78
1.2. Contexto laboral:	85
1.3. Clima organizacional.....	98
1.4. Riesgos físicos y emocionales:.....	113
1.5. Estrés laboral	124
1.6. Síndrome de Burnout.....	128
CAPÍTULO QUINTO.....	133
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	133
1. CONCLUSIONES.....	134
2. RECOMENDACIONES:	139
BIBLIOGRAFÍA	144
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	145
Documentos.....	145
Entrevistas:	146
Libros.....	147
Tesis.....	147
Revistas.....	149
ANEXOS	150

INDICE DE CUADROS

Cuadro No.1

Centros del Programa Institucional, según región geográfica. Junio, 2009.

.....43

Cuadro No.2

Profesionales del Departamento de Trabajo Social del C.A.I. La Reforma según estado civil, por rango de edad y sexo. Junio 2009.

.....79

Cuadro No.3

Distribución de profesionales de Trabajo Social, según tiempo de laborar en el C.A.I. La Reforma, por condición de puestos. Junio, 2009.

.....82

Cuadro No. 4

Número aproximado de privados de libertad atendidos por profesionales de Trabajo Social, según Ambito de Convivencia. Junio, 2009.

.....106

Cuadro No.5

Factores físicos ambientales y organizacionales desencadenantes del estrés laboral en los y las Profesionales de Trabajo Social. C.A.I. La Reforma. Junio, 2009.

.....110

Cuadro No. 6

Enfermedades más comunes que padecen los y las profesionales en Trabajo Social producto del trabajo en prisión. CAI La Reforma. Junio, 2009

.....126

Cuadro No.7

Resultados de aplicación de la Escala de Maslach a los y las Profesionales en Trabajo Social. C.A.I. La Reforma. Junio, 2009.

.....130

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico No.1

Enfermedades más comunes que padecen los y las profesionales en Trabajo Social producto del trabajo en prisión. CAI La Reforma. Junio, 2009

.....127

Gráfico No. 2

Resultados de aplicación de la Escala de Maslach a los y las Profesionales de Trabajo Social C.A.I. La Reforma. Junio, 2009

.....130

CAPITULO PRIMERO
ASPECTOS ESTRUCTURALES

1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Justicia sustenta su existencia en el marco legal establecido por Ley 6739 “Ley Orgánica del Ministerio de Justicia”, publicada el 28 de abril de 1982. Tiene como fin integrar y armonizar todas las instituciones relacionadas con el sistema penitenciario, sistema registral y órganos adscritos al Ministerio, por lo que debe emitir e integrar las directrices y políticas generales del sector, con el objetivo de maximizar en el recurso material, humano y financiero el cumplimiento de los objetivos institucionales y gubernamentales. Dentro del Sistema Penitenciario Nacional, se promulga la Ley 4762 que da fundamento legal al funcionamiento de la Dirección General de Adaptación Social.

Dentro de sus fines le compete la custodia, la ubicación y la atención técnica de las personas sujetas a penas y medidas privativas de libertad, así como la atención de aquellas que se encuentran con beneficios y medidas alternativas en sustitución de la pena de prisión otorgada por el Instituto Nacional de Criminología y por las autoridades judiciales. Por ende, le corresponde la atención de una población caracterizada por la diversidad de sus condiciones y de la dinámica institucional.

Para el cumplimiento de las acciones que requiere la población a su cargo la Dirección General de Adaptación Social ha establecido cuatro Programas de Atención: Institucional, Semiinstitucional, Comunidad y Penal Juvenil.

Esta investigación se enmarca dentro del Programa de Atención Institucional, el cual se caracteriza por su máxima institucionalización, cuya característica especial es la de posibilitar la contención física y la privación de libertad de la persona que es ubicada en este Programa.

Sus funciones están dirigidas a brindar la atención a las necesidades de las personas adultas que por una disposición judicial y por sus características, están ubicadas en centros penales cerrados que, según se ha considerado, requieren durante un período transitorio, estar físicamente separados de la vida en sociedad. Dicha atención se refiere a la reducción del impacto de la prisionalización, a crear un ambiente de convivencia digno y respetuoso de los derechos

inherentes a la persona humana, así como procurar las condiciones sociales y personales para el ejercicio de los derechos y deberes de los participantes en el proceso y de nuevas oportunidades para el desarrollo humano.

En lo referente a centros penales, el Ministerio de Justicia está conformado por quince, geográficamente distribuidos en las diferentes regiones del país. Estos, son conocidos como Centros de Atención Institucional, usándose la abreviatura CAI para identificarlos y sus nombres son los siguientes: La Reforma, Adulto Mayor, Gerardo Rodríguez, San Rafael, San Carlos (La Marina), San Ramón, Cartago (Cocorí), Las Mercedes, Liberia (Calle Real), Limón (Sandoval), Pococí, Puntarenas, Buen Pastor, Pérez Zeledón, San José. En estos centros se ubican personas que han sido procesadas, están sujetas a prisión preventiva, por pensiones alimentarias y sentenciadas por diferentes autoridades judiciales competentes y puestas a la orden de la Dirección General de Adaptación Social.

El presente estudio se llevó a cabo en el Centro de Atención Institucional La Reforma (CAI La Reforma), en adelante se utilizará la nomenclatura CAI, por ser uno de los centros que atiende mayor población sentenciada que ingresa con altos montos de condenas, que se caracteriza por ser personas con alto grado de peligrosidad, que cometen delitos violentos como son violaciones, homicidios, narcotráfico, sicariatos, y otras personas reconocidas por cometer sus actos ilícitos en bandas organizadas o crímenes organizados.

Se trata entonces de personas, que requieren de un nivel de contención alto y por lo tanto una intervención técnica por parte de las diferentes disciplinas, entre ellas el Trabajo Social; profesión que cumple una función importante, sobre todo por las diferentes funciones que debe asumir para cumplir con sus obligaciones dentro y fuera de la prisión, al actuar como enlace permanente entre la persona privada de libertad y su familia, comunidad y redes de apoyo, con la finalidad de brindar la atención permanente que requiere la población. Por esta razón, interesa como población objeto de esta investigación los y las profesionales en Trabajo Social destacados en dicho Centro.

El primer capítulo reúne los aspectos estructurales del estudio en que se fundamenta el interés por realizar la investigación, desde el punto de vista personal, desde la profesión del Trabajo Social, además de la interrogante que motivó el estudio y los objetivos planteados.

El segundo capítulo desarrolla el marco teórico donde se destaca el estado del arte, en el cual se abordan diferentes trabajos o investigaciones de diferentes autores y autoras que ofrecen aportes significativos en relación con el tema en estudio, a efecto de tener un punto de referencia que sustente la presente investigación.

En el desarrollo de este marco teórico y conceptual, se plasman en primera instancia, los conceptos más relevantes de la investigación y la teoría existente y pertinente al tema tratado, además del contexto institucional en que se encuentra inmerso el Centro de Atención Institucional La Reforma, lugar donde se llevará a cabo la investigación. En él se presenta también el marco contextual de la institución, referido al marco legal e institucional.

En el tercer capítulo se plantea el marco metodológico de la investigación que incluye la estrategia metodológica empleada para el estudio, se describe el trabajo de campo realizado por las investigadoras, las técnicas de recolección de datos utilizados y por último, la estrategia y categoría de análisis que orientaron la realización del trabajo.

En el cuarto capítulo se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de acuerdo con las categorías establecidas.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones generadas de los resultados del análisis de la investigación, con el fin de que sean consideradas y valoradas por las autoridades penitenciarias, y que faciliten a su vez las políticas establecidas hasta el momento, relativas con la procura del bienestar físico y emocional del personal de Trabajo Social del CAI La Reforma.

Asimismo se presentan los anexos como la bibliografía consultada y los instrumentos aplicados entre otros documentos.

2. DEFINICION DEL TEMA

En el desarrollo histórico del Sistema Penitenciario Costarricense, el Trabajador y la Trabajadora Social, por su aporte profesional, se ha visualizado como un importante pionero y pionera en la operacionalización de las políticas penitenciarias emanadas por las autoridades superiores de la institución. Sus funciones, se han caracterizado por su grado de responsabilidad, sensibilidad, especialización, independencia y riesgo, así como por la madurez profesional que para la correcta ejecución de sus funciones se requiere. Por tanto, el y la profesional en Trabajo Social Penitenciario, además de poseer el título universitario que le faculta para el puesto, tiene habilidades y destrezas profesionales y actitud personal necesaria para su intervención en este ámbito laboral.

Sin embargo, es importante destacar que su ejercicio profesional, se desarrolla dentro de una amplia y compleja estructura organizativa, como lo es el Sistema Penitenciario Nacional, institución que se ha visto impactada, ya que, de manera progresiva y desde la década de los noventa se han venido realizando modificaciones a la legislación vigente como por ejemplo: el Nuevo Código Procesal Penal, las modificaciones al Código Penal -que incorpora la prisión para contravenciones y penalización de conductas-, además modificaciones a penas por infracción a la Ley de Psicotrópicos donde la pena mínima pasó de cuatro a ocho años y la creación de nuevas leyes (Ley de Justicia Penal Juvenil, Ley de Ejecución de las Sanciones Penales, Ley de Penalización de la Violencia contra las Mujeres Adultas, Ley del Crimen Organizado y la creación de los Juzgados de Flagrancia.

Las innovaciones enumeradas han producido un importante aumento de la población penal que ha requerido de la construcción de nuevos espacios, o de la ampliación de los ya existentes, que a su vez, ha generado el surgimiento de más demandas por parte de la población penal y nuevas funciones y responsabilidades para los funcionarios y las funcionarias penitenciarios (cumplimiento de plazos cada vez más cortos), situación que en la actualidad no es proporcional a los recursos humanos y materiales existentes para la atención técnica que a diario se brinda y a la cual tienen derecho, así como con los recursos necesarios para cumplir con el mandato legal encomendado, como administradores de la justicia penal.

En virtud de la imposibilidad del Sistema Penitenciario para controlar el ingreso de población penal, si no se da una adecuada planificación integral, las consecuentes implicaciones se ponen en evidencia, tanto para la persona privada de libertad como para el funcionario y la funcionaria; para estos se traduce en múltiples responsabilidades y funciones, sometidas en su mayoría a urgencias, presiones y demandas de todo tipo, que responden a lineamientos establecidos por leyes, decretos, circulares o a las necesidades inmediatas de la población penal que se atiende y de sus familias. Asimismo es una labor que implica la exposición continua a diversos niveles de estrés generados por la propia institución, la peligrosidad a que están expuestos y expuestas los empleados y las empleadas, la agresividad y la exigencia a la que es sometida la población privada de libertad, así como las relaciones interpersonales en el trabajo, aunado a condiciones laborales inadecuadas; como infraestructura en mal estado, hacinamiento, falta de equipo, clima organizacional inconveniente, condiciones climatológicas adversas entre otros, que van en detrimento de la salud física y emocional de estas personas, cuyas implicaciones en el ámbito laboral y social con el paso del tiempo pueden incrementarse.

Lo precedente motiva el origen de esta investigación, a través de la cual se pretende analizar las consecuencias del trabajo penitenciario en la salud física y emocional de los y las profesionales en Trabajo Social del Centro de Atención Institucional La Reforma, con la finalidad de que a partir de los resultados de esta investigación se promuevan, impulsen e implementen cambios sustantivos institucionales que permitan a las autoridades superiores reflexionar al respecto y contribuyan al mejoramiento de las condiciones laborales.

La mayor gratificación para las investigadoras será que con el presente estudio se logre conocer el estado situacional en que laboran los Trabajadores Sociales y las Trabajadoras Sociales para generar alternativas y propuestas de intervención y prevención encaminadas a elevar el bienestar físico y emocional en estos y estas profesionales.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El trabajo penitenciario conlleva por sí solo una gran responsabilidad, que produce en los funcionarios y funcionarias un fuerte desgaste físico y emocional por el tipo de población que atiende; el personal recibe, en palabras de Román y Valerio (1990) *“a una persona que por lo general trae consigo una historia vital en la que ha prevalecido la insatisfacción de necesidades básicas tanto afectivas como materiales y con un sentimiento de rechazo social”*. Actualmente el incremento de la criminalidad está saturando nuestras cárceles y con esto el aumento de la demanda de servicios por parte de la población privada de libertad, quienes ingresan por cometer delitos con altos grados de violencia. Lo anterior debido al clamor de la sociedad en el aumento de las penas y en mayores sanciones, como una alternativa a los problemas de inseguridad ciudadana, lo que se traduce en sentencias más largas, periodos de permanencia más amplios, pérdida de esperanza de salida, periodos de valoración técnica mayores, lo que implica una mayor institucionalización y por ende, mayor demanda de atención permanente.

Siendo los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales, quienes asumen y atienden, en su gran mayoría los requerimientos de la población penal, el presente estudio se enfoca en los posibles riesgos y peligros (circunstancias adversas a que están expuestos y expuestas los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales en su contexto laboral, debido al tipo de población que atiende), y a las manifestaciones físicas y emocionales producto del padecimiento de estrés laboral que se refiere al conjunto de reacciones nocivas tanto físicas como emocionales que concurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, pudiendo conducir a enfermedades psíquicas y físicas y el síndrome de burnout que se caracteriza por ser una respuesta a la estresante situación laboral crónica que se produce principalmente en aquellas profesiones que se centran en la prestación de servicios, y que inciden negativamente en la salud de estos funcionarios y funcionarias al ejercer su labor en un ambiente de gran peligrosidad, es decir el trabajo en la cárcel, siguiendo a Román y Valerio (1990) *“tiene características de riesgo desde el punto de vista de la integridad física del trabajador, derivadas de una relación con individuos cuya situación de encierro les genera hostilidad”*, como es el que se manifiesta en una institución total, definida por Goffman (1961) *“como un lugar de residencia y trabajo, donde un gran número de individuos en igual situación,*

aislados de la sociedad por un apreciable periodo de tiempo, comparten en su encierro una rutina diaria, administrada formalmente”, eso es la cárcel.

Además, a pesar de que las prisiones son ambientes en los cuales es posible encontrar importantes niveles de estrés en quienes allí trabajan, es un tema poco estudiado en el sector laboral y reviste gran necesidad de estudio principalmente en aquellas instituciones con limitantes tanto en el ámbito material como de recurso humano, que se dedican a la atención de poblaciones con graves problemas sociales, en momentos en que la institución penitenciaria se enfrenta a un crecimiento cuantitativo en la cantidad de personas por atender, en contraposición de sus graves limitaciones presupuestarias.

De igual manera, es una necesidad institucional, expresada por funcionarios y funcionarias de los diferentes centros penales, en diferentes espacios como reuniones, seminarios, cursos de capacitación y otros en donde manifiestan lo desgastante, cansado y riesgoso que se convierte el trabajo penitenciario, situación que impacta también en el ambiente familiar. Por otro lado es importante, por ser el Sistema Penitenciario una fuente de trabajo para los y las profesionales de Trabajo Social cuyo aporte en los niveles institucional y nacional, son de vital relevancia para las personas privadas de libertad y sus grupos familiares.

Este estudio puede concretarse porque se delimita en los y las profesionales del Departamento de Trabajo Social del C. A. I. La Reforma, lo que permite el acceso a los sujetos y fuentes de información, así como la facultad académica de las investigadoras para realizarla.

Interrogante principal

¿Cuáles son las consecuencias del trabajo penitenciario en la salud física y emocional de los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales que laboran en el C.A.I. La Reforma, durante el primer semestre 2009?

Interrogantes secundarias

1. ¿Cuál es el contexto laboral penitenciario en que se desenvuelven los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales del C. A. I. La Reforma y que repercuten en su salud física y emocional, durante el primer semestre 2009?
2. ¿Cuáles son los principales riesgos físicos y emocionales presentes en el contexto laboral penitenciario en que se desenvuelven los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales del C.A.I. La Reforma y que repercuten en su salud física y emocional, durante el primer semestre 2009?
3. ¿Cuáles son las manifestaciones físicas y emocionales del estrés laboral y el síndrome de burnout presentes en el contexto laboral en que se desenvuelven los Trabajadores y las trabajadoras Sociales del C.A.I. La Reforma, durante el primer semestre 2009?
4. Cuáles son los aportes y recomendaciones que surgen de los/as trabajadores sociales del C.A.I. Reforma para minimizar o corregir las condiciones laborales en las que se desenvuelven estos profesionales?

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

4.1. Objetivo General.

Analizar las consecuencias del trabajo penitenciario a las cuales se enfrentan los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales del C.A.I la Reforma, y sus posibles repercusiones en la salud física y emocional que enfrentan durante el primer semestre 2009.

4.2. Objetivos Específicos

1. Estudiar el contexto laboral penitenciario en que se desenvuelven los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales del C.A.I. La Reforma y sus posibles repercusiones en su salud física y emocional, durante el primer semestre 2009.

2. Identificar los principales riesgos físicos y emocionales presentes en el contexto laboral penitenciario en que se desenvuelven los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales del C.A.I. La Reforma, durante el primer semestre 2009.

3. Determinar las manifestaciones físicas y emocionales del estrés laboral y el síndrome de burnout propias del contexto laboral en que se desenvuelven los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales del C.A.I. La Reforma, durante el primer semestre 2009.

4. Aportar a la Institución los resultados y recomendaciones que surjan de los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales y que generen alternativas y propuestas de intervención y de prevención con el fin de minimizar o corregir las condiciones laborales en las que se desenvuelven los y las profesionales de Trabajo Social.

CAPITULO SEGUNDO
MARCO TEÓRICO

1. ESTADO DEL ARTE

Según Bernal (2006) *“los estados del arte son estudios cuyo propósito es mostrar el estado actual del conocimiento en un determinado campo o de un tema específico”*.

Para la realización de esta investigación, ha sido importante efectuar un breve recorrido sobre diferentes trabajos finales de graduación y otros, que dan aportes importantes para la misma, con la finalidad de contar con un punto de partida que justifique la necesidad de investigar sobre este tema. Esta revisión bibliográfica se hizo en la Universidad de Costa Rica, Universidad Libre de Costa Rica, Ministerio de Justicia, Colegio de Trabajadores Sociales, Caja Costarricense del Seguro Social, Organización Internacional del Trabajo, Asociación Nacional de Empleados Públicos y otros.

Revisada la literatura se constata que la mayoría de estudios realizados en el Sistema Penitenciario Costarricense versan principalmente sobre la población privada de libertad y en una minoría, estudios sobre el quehacer de la policía penitenciaria, por lo que se hará referencia únicamente a investigaciones y publicaciones más representativas que tengan alguna relación directa o indirecta con el tema.

En su tesis “El estudio de la institución carcelaria y la política penitenciaria del Estado Costarricense”. Trabajo final de Seminario de Graduación para optar al grado de Licenciatura en Sociología. U.CR., Artavia, P. y otros (1986) plantean el problema de carencia de recursos humanos y materiales así como de hacinamiento. Así lo indican:

(...) el personal técnico en estos momentos es el blanco de la crítica de la población penal, porque en la actualidad ante la carencia de recursos, no puede cumplir con ese papel y menos enfrentar el deterioro progresivo de las condiciones carcelarias de vida que son consecuentes con el mismo problema social en que vivimos (...) Este funcionario tiene que enfrentar constantemente una serie de obstáculos y limitaciones..., como en el quehacer diario, dado que no cuenta con los materiales mínimos para su trabajo y tienen que desarrollar sus labores en ambientes insalubres, donde la mayoría de la infraestructura se encuentra muy deteriorada (...) (1986:509-510).

Desde esa fecha se registraba la necesidad de crear incentivos para el personal, como una forma de estimular y de motivar al personal, debido al tipo de trabajo que se realiza dentro de las cárceles; situación que se analizó y planteó en el primer Congreso de Evaluación del Sistema Penitenciario, citado por Artavia, (1986):

Siendo una necesidad ya detectada y apremiante que la Institución se establezcan incentivos para el personal, ya sea en lo estrictamente laboral, como vacaciones más prolongadas, pensión a los 25 años de labores y con base en el último salario, seguro de vida, becas de especialización y otros, así como un campo recreacional, complemento importante para evitar que el personal se descompense. Lo anterior se planteó por la observación hecha por muchos funcionarios del nivel de tensión, agresividad y frustración que se introyecta en el funcionario penitenciario en general (...). (1986:510).

Por otra parte Román (1990) en su tesis: “La Salud Ocupacional en el Centro de Tratamiento Penitenciario La Reforma” presenta un estudio descriptivo-analítico sobre el tema de la salud ocupacional en dicho centro donde se aborda la Salud Ocupacional en relación con las condiciones de trabajo y del ambiente donde se reproduce la vida del trabajador y de la trabajadora del centro y su familia. En sus conclusiones destacan problemas de hacinamiento, exceso de carga laboral, altos niveles de tensión y ausencia de espacios institucionales para canalizar dicha tensión, entre otros.

Asimismo en el año 1993 se crea el Plan de Desarrollo Institucional cuyo fin es organizar a la Dirección General de Adaptación Social en la ejecución de un proyecto institucional que aborde a la persona privada de libertad dentro del contexto costarricense. Desde entonces se plantea una política de recursos humanos, en procura de mejorar el desarrollo del personal en el entendido de que es con el personal que se logra avanzar en el alcance de los objetivos institucionales. Además enumera algunos de los principales problemas que enfrentaba el personal penitenciario, como por ejemplo: “Un fuerte proceso de desmotivación, cansancio y resistencia al cambio” “Un proceso de desgaste físico y emocional”

Ramírez (1995) en su trabajo de investigación “Condiciones Laborales causantes de Estrés Ocupacional en los Funcionarios Administrativos de la Universidad de Costa Rica”, mediante un estudio de tipo retrospectivo y descriptivo, concluye que los funcionarios presentan altos riesgo

de sufrir estrés por no existir metas planeadas para su trabajo que delimiten sus funciones y que les brinden seguridad y confianza, por no sentir progresos o avances en sus respectivos lugares debido a las pocas oportunidades de ascenso, demasiadas funciones y a un ritmo muy rápido y por no sentirse estimulados emocional ni profesionalmente en su trabajo. Además que las mayores manifestaciones físicas de estrés se centraron en los padecimientos que afectan el sistema músculo-esquelético (dolores musculares, especialmente cuello y espalda) y mucho cansancio.

Arguedas y otras (1998) en su tesis “El estrés laboral en los y las trabajadoras del Centro Penal El Buen Pastor. Diagnóstico y desarrollo de un programa de tratamiento para su manejo”, hacen un estudio descriptivo de campo y entre sus conclusiones que el estrés tiene efectos perjudiciales en la salud de los trabajadores y trabajadoras entre ellos; reacciones cardiovasculares, gastrointestinales, alergias, afecciones respiratorias, mayores riesgos de accidentes y angustia. En cuanto al rendimiento de las empresas las repercusiones son ausentismo, desmotivación y baja productividad. El impacto económico del estrés sobre la sociedad es mayor y creciente día con día.

Román y otros (2004) en “Propuesta para la Administración del Recurso Humano” plantearon un análisis y una reflexión sobre la salud de los funcionarios y funcionarias de la Dirección General de Adaptación Social, concluyendo lo siguiente: “A pesar de la idea generalizada con respecto al trabajo dentro de la Administración Pública de ser un trabajo seguro y rutinario; existen instituciones como el Sistema Penitenciario Nacional en que su personal está expuesto permanentemente a altos niveles de estrés en su trabajo y a la amenaza de riesgo físico y emocional...” (s.p).

En el mismo documento cita Román y otros (2004) tomado del Programa de Trabajo de la Unidad Psicológica y Operacional 2002, lo siguiente:

“De tal forma no sólo su vida laboral se ve impactada sino también su esfera personal y social. Características del trabajo en las prisiones como la exposición constante al peligro genuino, ... amenaza de riesgo, manejo de altos niveles de demanda, mantenimiento del estado de alerta, vivencia directa de comportamientos agresivos y delictivos, ... el riesgo de deterioro por estrés que conlleva el trabajar

con una población agresiva y dominante; son entre muchas otras, variables que inciden negativamente en la salud mental del personal; en su motivación, en su satisfacción con el trabajo, y consecuentemente en su rendimiento laboral. Asimismo el enfrentar situaciones de crisis en la prisión,...tales como las que impliquen rehenes; son desencadenantes de sintomatología propia del estrés post-traumático transitorio. Su exposición a situaciones de peligro incrementa los niveles de ansiedad; lo que puede reflejarse hasta dentro de la dinámica familiar al desencadenar estados de irritabilidad, disminuir su nivel de tolerancia a la frustración, con las consecuencias que sobre su salud física tiene...” (s.p).

La Asociación Nacional de Empleados Públicos (ANEP) en un estudio efectuado en el 2002 sobre las “Condiciones laborales de la Policía Penitenciaria de Costa Rica”, hace un llamado a las autoridades gubernamentales acerca del “grave riesgo laboral que implica ser trabajador penitenciario en esta época, en la cual la calidad del delito y la peligrosidad del delincuente han crecido dramáticamente, aumentando en forma considerable la peligrosidad al interior de las cárceles.”

Hernández y otras (2007) en su tesis de graduación titulada “Análisis de la Relación entre la Salud de las Personas Trabajadoras y las Condiciones Ambientales: El Caso de la Facultad de Medicina y del Edificio Administrativo B y C en la Ciudad Universitaria Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica”, manifiestan:

“Las condiciones ambientales de los centros de trabajo se encuentran directamente relacionadas con la salud de las personas trabajadoras. Es decir, que al mejorar las condiciones ambientales de los espacios se contribuye al alcance de un mayor desempeño laboral..., también reafirman la importancia de la salud ambiental en ámbitos de acción que aseguren mejores condiciones de vida, con el fin de promover la salud humana y el logro de un desarrollo humano sostenible.”(p. 22)

Monge y Cedeño (2007) en su ponencia “Trabajo Social y Administración de Justicia: las transformaciones del contexto penitenciario costarricense y las repercusiones en los procesos de trabajo profesional”, se refieren al aumento en la comisión de delitos, debido a problemas como la pobreza, exclusión social, violencia, prostitución, drogadicción, alcoholismo, delincuencia, y demás, que provocan el clamor de la sociedad para el aumento en las penas y sanciones para los delitos, como una alternativa a los problemas de inseguridad ciudadana. En este sentido, indican las autoras que:

(...) las condiciones en que los/as profesionales desarrollan los procesos de atención en el Sistema Penitenciario van en detrimento de la salud mental y ocupacional. Lo anterior por cuanto el contexto penitenciario se caracteriza por hacinamiento, altos volúmenes de trabajo, situaciones de estrés, riesgos derivados de la población que se atiende, carencia de recursos materiales y económicos, humedad, malos olores, problemas de infraestructura, espacio físico limitado, entre otros. (13).

Mondol (2008) en su tesis “Análisis de la prevalencia del Síndrome de Burnout en los odontólogos y sus repercusiones en la salud del profesional y en la atención bucodental del Servicio de Odontología en la Clínica Carlos Durán durante el periodo Agosto-Noviembre del 2007”, hace un estudio de esta enfermedad y su afectación en los profesionales de la salud, que en último caso lleva al profesional a sentirse frustrado a falta de realización personal, agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización, etc. si no se toman medidas preventivas para atacar este mal a tiempo. Concluye el autor que los principales efectos en la salud de los odontólogos relacionados con el Síndrome de Burnout son “las enfermedades musculoesqueléticas seguidas de las enfermedades psicosomáticas, y por último en igual porcentaje de prevalencia se encuentran las enfermedades gastrointestinales y cardiovasculares”.

Naranjo, E. (s.f) funcionario que labora en el Sistema Penitenciario expresa su experiencia de laborar en centros cerrados y su impacto a nivel personal, en relato de su autobiografía indica:

“(...) y ahora estoy en un centro de confianza, me siento contento, feliz, como el reo que después de muchos años preso sale a confianza, a veces tengo pesadillas, sueño que estoy otra vez en un centro cerrado. No sé si padezco de alguna psicosis tal vez, lo que sí les puedo decir es que me he desarrollado durante los últimos años de mi vida de juventud en un medio nada común, enfrentando al alcohólico, drogadicto y al homosexual con el mismo amor que mi humanidad cristiana ha sido capaz, pude estudiar y hacerme un profesional, y aún no sé si mi vida es normal o si estoy psicosociado, perdí el miedo a la cárcel, el miedo a los delincuentes, y esto sí creo que es patológico (...).”(s.p).

Pizarro (2008) en la Revista de Estudios Criminológicos y Penitenciarios de Chile en el artículo Estrés en Funcionarios Penitenciarios, explora y analiza el estrés laboral en los funcionarios y funcionarias penitenciarios que trabajan al interior de los recintos penales, haciendo alusión a importantes investigaciones que han señalado que presentan mayores índices de estrés debido a la

complejidad y exigencia del trabajo que desempeñan. Asimismo, el propósito del artículo es sugerir la puesta en marcha de estudios e intervenciones psicosociales y organizacionales dirigidos a promover y favorecer la salud mental y clima laboral entre quienes cumplen sus funciones en los centros penitenciarios.

Después de la revisión exhaustiva de los documentos indicados, se concluye que hasta la fecha no se ha investigado sobre las consecuencias del trabajo penitenciario en los Trabajadores y las trabajadoras Sociales que laboran en los Centros Penitenciarios; por lo tanto se considera importante profundizar en este tema y aportar elementos que colaboren al mejoramiento de las condiciones laborales en que se desenvuelve este personal y contribuir a la sensibilización de las autoridades penitenciarias, para que sobre la base de las conclusiones y recomendaciones que se extraigan de esta investigación -con el aporte del personal de Trabajo Social- se permita fortalecer las políticas existentes en dicha materia.

Además se pretende que este estudio actúe como fuente para próximas investigaciones que tengan relación con el quehacer del Trabajo Social, no solo en el Sistema Penitenciario, sino que sea tomado en cuenta por otras instituciones públicas cuyo objetivo es la prestación de servicios, especialmente cuando se trata del trabajo diario con personas excluidas socialmente, que las hacen vulnerables a ser institucionalizadas, por un período de tiempo algunas veces corto otras veces extenso, separadas de la vida en sociedad.

Dada la importancia del trabajo penitenciario en una sociedad en la que se habla cada vez más de mayor control social, de encarcelamiento para las personas que cometen delitos -como lo demuestran el aumento de las penas, el aumento en el uso de la prisión preventiva, creación de nuevas leyes-, se considera de suma importancia investigar sobre esta temática, así también como por la carencia de estudios que demuestren el deterioro y el peligro a que está expuesto el personal de Trabajo Social en el Sistema Penitenciario.

2. MARCO CONCEPTUAL

Se presentan algunos aportes teóricos que sustentan el estudio y que facilitan explicar, analizar, interpretar y sistematizar las consecuencias del trabajo penitenciario en la salud física y emocional de los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales en el C.A.I La Reforma, lo que permitirá tener mayor claridad sobre el desarrollo de esta investigación que contribuya en el fortalecimiento de la misma.

Se desarrolla con base en definiciones, conceptos, teorías y enfoques que están relacionados con el fenómeno por investigar.

2.1. Contexto laboral

Para efectos de este trabajo, se definirá el contexto laboral como toda condición física y ambiental que rodea a una persona cuando forma parte de determinado sector laboral, esto conlleva una serie de circunstancias, que involucran tanto las instalaciones físicas en que se desenvuelven, como los aspectos del ambiente laboral que se relacionan con salarios, incentivos, políticas de la empresa, supervisión recibida, clima laboral, cultura organizacional, relaciones interpersonales, reglamentos de trabajo, ascensos, capacitación, entre otras, y que pueden repercutir favorable o desfavorablemente en la salud física y emocional de las personas. Cuando se citan repercusiones desfavorables estas tienen que ver con padecimientos físicos (enfermedades) y emocionales como el estrés laboral y el Síndrome de Burnout.

2.2. Contexto Laboral Penitenciario

Se define para este trabajo el contexto laboral penitenciario, aquel ambiente que presenta características que pueden incidir en el deterioro de la salud física y emocional de los trabajadores y las trabajadoras, como bien se apunta desde el año 1984 en el Congreso de Profesionales Penitenciaristas donde se anotó: “los signos alarmantes del deterioro del personal penitenciario, síntomas de las crisis periódicas que padece la institución penitenciaria”. Por tal razón se considera importante realizar este estudio porque todavía hoy, dichas condiciones persisten y van en aumento, como ejemplo tenemos el aumento de las sentencias, aumento de los

periodos de prisión preventiva, crecimiento acelerado de la población penal, mayor capacidad organizativa y tecnológica de la criminalidad y mayores niveles de violencia, creciente deterioro de la infraestructura, (hacinamiento) así como condiciones mínimas de higiene y seguridad; aunado a los recortes presupuestarios que se dan en las instituciones de prestación de servicios, en este caso en particular, al Sistema Penitenciario.

2.3. Clima organizacional

Según Bergeron, citado en Proyecto de Clima y Cultura Organizacional una Metodología para su Diagnóstico (1997:5), conceptualiza al clima organizacional como el "...conjunto de características objetivas y relativamente permanentes en la organización, descritas tal como las perciben los miembros de la organización, que sirven para dar cierta personalidad a la organización e influyen en el comportamiento y en las actitudes de los miembros...".

En el contexto de esta investigación, será fundamental conocer el clima organizacional, por medio de las percepciones que tienen los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales, en relación con el ambiente laboral donde se desenvuelven y que evidencian aspectos relevantes que están afectando su desempeño laboral y con ello su salud.

Las teorías emanadas de algunos estudios apuntan casi invariablemente a aspectos relacionados con las condiciones del trabajo (el trabajo en sí, el salario, las promociones, los reconocimientos, los beneficios) y por otra parte con las personas que interactúan en el trabajo (uno mismo, el jefe, los colegas o compañeros, los clientes). Proyecto de Clima y Cultura Organizacional una Metodología para su Diagnóstico (1997:5)

2.4. Riesgo

Según el documento denominado "Propuesta para la administración del Recurso Humano" elaborado por Román y otros (2004 s.p), el riesgo se constituye en "*una amenaza potencial a la salud del trabajador proveniente de una desarmonía entre el trabajador, la actividad laboral y las condiciones inmediatas, ya sean físicas o humanas*". Otro concepto que se ajusta al objeto de esta investigación es la que brinda el CENDEISS de la Caja Costarricense del Seguro Social,

citado por Hernández y otras (2006), en el que se entiende como riesgo la probabilidad de que suceda un evento, impacto, daño o consecuencias adversas al ser humano, y que está en proporción con la frecuencia en que se presenta el evento que pueda desencadenar una disminución en la salud del trabajador y de la trabajadora.

2.5. Riesgo físico:

El riesgo físico se refiere a todos los factores externos que se encuentran en el entorno como son; iluminación, ventilación, hacinamiento, ruidos, humedad, temperatura, tóxicos, por citar algunos, y que eventualmente pueden provocar un evento concreto; por ejemplo prácticamente todos los días corremos el riesgo de morir en un accidente de tránsito, pero bien puede ser que perdamos la vida en otra circunstancia. Cualquier cosa que pueda provocar daños, cualquier tipo de daño, es un riesgo.

Partiendo de este concepto se tiene que los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales que laboran en el Centro La Reforma, viven constantemente en una situación de riesgo, en virtud de las características de la población penitencia; están expuestos y expuestas, todos los días, a ser posibles víctimas de agresiones físicas como golpes, cortaduras, así como agresiones verbales como insultos, amenazas, descalificación, entre muchos.

2.6. Riesgo Emocional:

El riesgo emocional se entiende como toda condición que experimenta el ser humano, que tiene que ver con sus emociones y sentimientos, en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea y que a la postre le puede generar enfermedades tanto físicas como emocionales, entre ellas el estrés laboral o el síndrome de burnout. (CCSS, CENDEISS, citado por Hernández y otras 2006).

En este sentido las personas que laboran en una prisión están propensas, también permanentemente y en virtud de la dinámica institucional, a vivenciar situaciones de alto riesgo emocional como puede ser; convertirse en rehenes, testigos de homicidios, suicidios, víctimas

con armas punzocortantes y riñas, que de alguna manera lesionan la salud emocional en las personas, cuando se vive en un ambiente constante de peligro y hostilidad.

2.7. Estrés laboral:

Hernández y otras (2007: 22) en su tesis de graduación titulada “Análisis de la Relación entre la Salud de las Personas Trabajadoras y las Condiciones Ambientales: El Caso de la Facultad de Medicina y del Edificio Administrativo B y C en la Ciudad Universitaria Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica”, definen estrés laboral como *“un conjunto de reacciones nocivas tanto físicas como emocionales que concurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador, pudiendo conducir a enfermedades psíquicas y físicas”*.

De acuerdo con esta definición se puede catalogar el ambiente de las prisiones como un factor determinante para padecer de estrés, donde los trabajadores y las trabajadoras que allí laboran conviven encerrados al igual que la población que atienden, entre muros, mallas, fortines, rejas, seguridad, requisas, expuestos constantemente también a presiones y demandas tanto de la población penal como de la Administración de Justicia.

Según indican French, J, R, P. y Caplan, citado por Ramírez (1995:16) quienes han analizado el estrés laboral:

“(...) consideran que este se presenta cuando la persona tiene dificultad para afrontar las demandas que le exige el medio laboral. Se han señalado varias categorías que representan fuentes de estrés laboral, entre las cuales tenemos: las relaciones interpersonales entre compañeros y jefes, la estructura y clima organizacional, los factores intrínsecos al trabajo, los roles en la organización (ambigüedad y conflicto de rol) y el desarrollo profesional.”

O sea que, son todos aquellos factores físicos, químicos, biológicos y socio culturales que rodean al trabajador y a la trabajadora y su constante interacción y los cambios continuos que se producen en el ambiente de trabajo. Consecuentemente, la relación de la salud con los espacios

laborales es un aspecto de la salud humana que influye sobre la calidad de vida. Mondol (2008:15) define el estrés laboral como:

“...causa frecuente de manifestaciones en la salud y el bienestar de los trabajadores. Los factores responsables provienen tanto de los medios como de los modos de producción incluyendo a la propia organización. Es un trastorno típico de la civilización moderna y va unido a los hábitos de vida sobre todo de las grandes ciudades, sobre todo en el ámbito laboral (...), “...algunas de las situaciones que se dan en el ámbito laboral, en relación con el estrés son las siguientes: puede llevar a la enfermedad, puede originar un incremento de accidentes, puede dar lugar al ausentismo laboral o bajo rendimiento, puede conducir a la incapacidad laboral por alteraciones somáticas o psicológicas y puede determinar un clima psicosocial insano en las organizaciones.

Según Ramírez y otro (2006: 12) el estrés es una situación de *“agotamiento físico general del individuo, producida por varias circunstancias o situaciones, en ocasiones el peso fundamental de la acción recaerá en la mejora de las condiciones ambientales, como suele ocurrir en el estrés laboral o en ciertas circunstancias, como por ejemplo las enfermedades, la pérdida de empleo, pérdida de la familia; el estrés afecta el estado emocional del individuo”*. Afirman los autores que el estrés en cualquier edad, constituye un factor de riesgo para la salud, por ejemplo, está comprobado que el estrés provoca un endurecimiento en las arterias que hace que la persona sea más propensa a sufrir hipertensión y manifestaciones de enfermedades cardiovasculares (derrames y ataques al corazón), cáncer, cirrosis del hígado, enfermedades pulmonares, accidentes y suicidios. Se añade que, la capacidad de una persona para soportar tiene un límite y este en niveles prolongados provoca cansancio y tensión física y mental, por lo que es considerado como amenaza para la salud.

En cuanto al trabajo penitenciario menciona Román y otro (1999: 22) *“la prisión desde el punto de vista laboral, ofrece condiciones inherentes al puesto; es decir el trabajo en la misma tiene características de riesgo desde el punto de vista de la integridad física del trabajador, derivadas de una relación con individuos cuya situación de encierro les genera hostilidad.”*

Asimismo la prisión *“afecta a esta población, precisamente porque se da un desarraigo familiar, separación de la sociedad, el sufrimiento físico, sexual y psíquico, donde se van a encontrar con*

diferentes situaciones, las cuales afectan el estado físico y mental; además, que deben cumplir con normas establecidas al interior de la prisión.” Ramírez y otro, (2006: 11).

Toda esta carga emocional por la que atraviesan los privados y privadas de libertad, se traslada al personal penitenciario razón para suponer que el Trabajador y la Trabajadora Social por su trabajo directo con ellos y ellas y con sus familias, aunado a las investigaciones sociales que realizan, se exponen a cargar con toda esta hostilidad y el sufrimiento que genera el proceso de prisionalización y de las constantes presiones provenientes de las Autoridades Judiciales competentes por ejemplo; Despacho Ministerial, Instituto Nacional de Criminología, Contraloría de Servicios, Defensa Pública, Defensoría de los Habitantes, Migración entre otras, quienes solicitan diferentes trámites que tienen que ver con la situación propia del privado y de la privada de libertad (quejas, solicitudes de informes, cumplimiento de plazos, revisión de estudios, por mencionar unos).

2.8. Síndrome de Burnout:

Acuñado originalmente por Freudenberger (1974), procede del mundo del deporte y expresa la situación que vivían los deportistas cuando no obtenían los resultados deseados a pesar de sus grandes esfuerzos y entrenamientos. Este autor comenzó por observar una serie de manifestaciones de agotamiento, y síntomas de ansiedad y depresión en los psicoterapeutas de una clínica para toxicómanos y describió cómo, estos profesionistas iban modificando progresivamente su conducta y se volvían insensibles, poco comprensivos y, en algunos casos, hasta agresivos con los pacientes.

Posteriormente empiezan a surgir diversas conceptualizaciones sobre este síndrome, destacando entre ellas las elaboradas por Maslach y Jackson (1981) y Pines, Aronson y Kufry (1981). A partir de ese momento, el Síndrome de Burnout se convirtió en un término que ha tenido una excelente recepción en medios académicos y no académicos, sin embargo su uso recurrente ha propiciado que desafortunadamente pierda *“consistencia científica por ambiguo e inespecífico y ha pasado a ser un cajón de sastre donde incluir cualquier desajuste sociolaboral”* Mingote y Pérez, citado por Mondol (2008).

Generalmente afecta el rendimiento laboral, sobre la base de una autoevaluación negativa, a veces encubierta con una actitud de “omnipotencia” que hace redoblar los esfuerzos aparentando interés y dedicación aún mayores, que, a la larga profundizan el “Burnout.” (www.monografias.com/trabajos46/burnout-medicos).

En Costa Rica existen pocos estudios acerca del Síndrome Burnout, según Mondol (2008:5), entre ellos se encuentra “El Síndrome del Burnout en personal profesional de la salud” escrito por la Licda. Marylin Bianchini, El Síndrome de Burnout, o síndrome de agotamiento profesional, de la Dra. Sisy Castillo Ramírez, en el cual se plantea un relato teórico sobre esta enfermedad, sin aplicarlo a ningún caso práctico pero brinda un aporte importante para el conocimiento del mismo y El Síndrome de Burnout en el Equipo de Oncología, en el cual realiza una breve descripción de una serie de rasgos del Burnout orientándose a trabajadores y trabajadoras del área de Oncología, llevado a cabo por la Licda. María Luisa Rebolledo García de la Dirección Nacional del Cáncer, Departamento de Normas y Protocolos.

Asimismo, Tonón (2003), se refiere a este síndrome como a un problema social, y no como un mero problema individual el cual es necesario atender en forma inmediata para evitar que el proceso se incremente, ya que se define como una respuesta a la estresante situación laboral crónica que se produce, principalmente en el mercado laboral de los y las profesionales y de las profesiones que se centran en la prestación de servicios y que tienen que ver con la atención de personas.

En consecuencia con este concepto, se tiene que los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales podrían experimentar en algún momento de su vida esta enfermedad, debido a las condiciones en que desarrollan su ejercicio profesional centrado en la atención de seres humanos con grandes problemas que deben considerar, debido a las exigencias tanto de la población privada de libertad como de la institución, lo que muchas veces puede resultar conflictivo, tomando en cuenta el aumento de la población y la complejidad de los problemas en cuestión.

En relación con el tema, señala Tonón (2003) el o la profesional que padece este síndrome puede reconocer o no lo que le está ocurriendo, el peligro aumenta dado que el proceso puede cristalizarse. Simultáneamente, lo que ocurre al o a la profesional también afecta a las personas sujeto de su trabajo, generándose así una disminución de la calidad y la eficiencia del servicio, que podría llegar hasta situaciones en las cuales, esas personas no sean tenidas en cuenta o resulten maltratadas. Continuando con esta autora, este síndrome afecta tres dimensiones:

El agotamiento emocional, se refiere a la disminución o pérdida de recursos emocionales que corresponde a la medida del nivel de sentirse abrumado emocionalmente; la despersonalización tiene que ver con el desarrollo de actitudes negativas y de insensibilidad hacia los clientes o receptores de servicios, así como también hacia los colegas, que conduce con mucha frecuencia a la idea de que son la verdadera fuente de los problemas. Se asocia con una actitud un tanto cínica e impersonal, con el aislamiento de los demás, con el etiquetamiento despectivo para calificar a los otros, y con intentos de culpabilizarlos de la frustración y el fracaso propio en el cumplimiento de los compromisos laborales, y la baja realización personal que se describe como la percepción de que las posibilidades de logro en el trabajo han desaparecido, junto con vivencias de fracaso y sentimientos de baja autoestima. (40)

Para la autora, se han identificado los siguientes síntomas, relacionados con este síndrome: dolor de cabeza, apatía, dolores musculares, aburrimiento, hipertensión, insomnio, irritabilidad, ansiedad, aumento del consumo de medicamentos, alimentos, alcohol y tabaco, situaciones de tensión con familia y amigos e incrementos de actividades para escapar de la realidad.

Como desencadenantes y potenciadores del síndrome, cita Tonón (2003) el ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto de trabajo como fuente de estrés laboral, estrés por el desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera profesional; estresores relacionados con las nuevas tecnologías utilizadas en el trabajo cotidiano, fuentes extra organizaciones que influyen: relaciones familia/trabajo. Distingue también cuatro grupos de consecuencias físicas y emocionales (cefaleas, taquicardias, etc.); interpersonales (las dificultades en la vida familiar y social); actitudinales (desarrollo de actitudes negativas hacia las personas que atiende, insatisfacción laboral, bajos niveles de compromiso); conductuales: comportamientos disfuncionales en el trabajo (ausentismo, llegadas tardías, disminución de la calidad y cantidad del trabajo.)

Según Gil Monte y Peiró, citado por la misma escritora, si bien en estas profesiones se espera que los y las profesionales no asuman los problemas de “sus pacientes”, sí se espera que muestren interés y una cierta implicación emocional al respecto. Además, en general se les pide que cumplan las exigencias de estas personas y de la organización en la cual trabajan al mismo tiempo, lo cual puede resultar conflictivo, considerando la escasez de tiempo y la complejidad de los problemas en cuestión.

Para Mondol (2008:36-37) hay tres aspectos que caracterizan al Síndrome de Burnout y que “están ligados entre sí a través de una relación asimétrica, en la cual el agotamiento emocional como primer componente conduce a la obtención de los otros dos, la despersonalización y a la auto evaluación negativa”. Este mismo autor, se refiere a la estratificación que se puede hacer en tres estadios:

Primer estadio: en el que las demandas laborales exceden los recursos materiales y humanos, dándose una situación de estrés.

Segundo estadio: la serie de excesos o sobreesfuerzos en los que el sujeto daría una respuesta emocional a ese desajuste, aparecen signos de ansiedad y fatiga. Esta situación exige al sujeto una adaptación psicológica.

Tercer estadio: el enfrentamiento defensivo le conduce a un cambio de actitudes frente a lo que le supone una situación laboral intolerable. Esta fase requiere tratamiento adecuado del sujeto en todos sus componentes físicos y psíquicos. (2008:37).

Según el investigador Vicente D'Ocon, citado por Mondol (2008) las principales causantes para que se desencadene el Síndrome de Burnout son: sobrecarga de trabajo y/o ocupación poco estimulante, poca o nula participación en la toma de decisiones, falta de medios para realizar la tarea, excesiva burocracia, pérdida de identificación con lo que se realiza, percepción de que no se recibe refuerzo cuando el trabajo se desarrolló eficazmente, pero sí se puede producir castigo por hacerlo mal y baja expectativa de qué hacer para que el trabajo sea tenido en cuenta y valorado como merece.

Por todo lo apuntado, se considera importante la realización de este estudio con el fin de que se convierta en un insumo para revisar, reelaborar y fortalecer las políticas existentes en la Dirección General de Adaptación Social, con respecto a las condiciones laborales de los funcionarios y las funcionarias de esta dependencia, específicamente para el personal que presta sus servicios en los Centros Penitenciarios de todo el país, a efecto de incorporar estilos de vida saludables para mejorar la calidad de vida de estas personas, estudiando con detalle que en las instituciones cerradas, y mayormente en la prisión, se genera un ambiente hostil que va en detrimento de salud física y emocional de los trabajadores y las trabajadoras.

No obstante, que por razones presupuestarias, de tiempo y espacio se delimitó el universo de la población en esta investigación, al sector de Trabajo Social del CAI La Reforma, no discrimina que los resultados que se obtengan, puedan generalizarse al resto del personal penitenciario y en especial a los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales, pues el contexto laboral es similar en todo el ámbito carcelario del país.

2.9. Salud y Trabajo

Históricamente las civilizaciones occidental y oriental han sido influenciadas por el auge de la sociedad industrial, es decir, las sociedades dominantes han modificado los aspectos sociales, económicos y culturales de los pueblos, lo que significa que después de dedicarse a un comercio artesanal y de servicios con tecnología simple, las sociedades modernas se enfrentan ahora a sectores crecientes y a una comercialización compleja y tecnificada. Dicha transformación ha significado un cambio en los tipos y condiciones de trabajo; entendiéndose este como *“la actividad realizada por el ser humano, transformando la naturaleza para su beneficio, buscando satisfacer distintas necesidades individuales y colectivas”*. Hernández y otras (2006).

Otro beneficio importante es la concepción que del trabajo hacen Román y otro (1990), definido como una categoría fundamental de la existencia humana, mediante la cual el hombre establece una relación dialéctica con la naturaleza; en la medida que el hombre la transforma, factor importante en la transformación de su conciencia y de sus condiciones de vida.

En este sentido, el tema en estudio se orienta no solo desde el punto de vista de las condiciones de trabajo, sino además del ambiente donde se reproduce la vida del trabajador, es decir, desde las condiciones de reproducción de la fuerza de trabajo, como lo indica Román y otro (1990).

Esta situación implica, como lo apunta Hernández y otros (2006:11) la exposición del trabajador y de la trabajadora a las condiciones específicas de su puesto de trabajo y de la empresa o rama productiva donde labora; es decir, el ambiente en el cual se desenvuelve sufre una serie de modificaciones; considerándose este como *“un sistema de relaciones en equilibrio dinámico, constituido en un proceso histórico de interacción sociedad-naturaleza.”*

En la actualidad en los países desarrollados y en vías de desarrollo la mayoría de las personas permanecen la mayor parte de su tiempo en espacios cerrados, debido a la concentración de la población en los centros urbanos de nuestras ciudades, donde cada vez son más reducidos los espacios abiertos. Los lugares de trabajo no son la excepción, ahí donde se pasa un cierto número de horas, el ambiente de trabajo en que se desenvuelven las personas, se torna de vital importancia ya que es parte integral de los procesos que configuran las condiciones de vida de este sector de la población, donde se entiende como ambiente *“conjunto de elementos donde interactúan diversos sistemas naturales y sociales que intentan cubrir diferentes necesidades físicas, biológicas y sociales de las personas en un medio físico”*. Citado por Hernández y otras (2006).

Por lo comentado, el trabajo como manifestación humana responde a una faceta positiva para quien lo realiza ya que le permite ejercer y actualizar sus potencialidades; toda persona que aprende un oficio o una profesión tiene el derecho a tener oportunidades que le permitan poner en práctica sus conocimientos para contribuir con la sociedad, porque el trabajo en sí no solo satisface sus necesidades primarias sino que también como lo indica Barquero (1998:9) *“es portador de un profundo significado espiritual, que cada día resulta más evidente; la comprensión y aceptación de este hecho ha permitido que la sociedad de hoy le conceda un lugar de privilegio en sus leyes al derecho al trabajo.”*

Se retoman dos conceptos importantes en esta investigación como son; salud y trabajo, para lo cual se comparte la definición expuesta por Sepúlveda, citado por Román y otro (1990) que define salud como: *“...una síntesis del proceso de crecimiento y desarrollo individuales, determinado por el contexto histórico-social en el que se producen diversas relaciones entre los grupos y clases sociales...”* Asimismo el trabajo, además de permitir una supervivencia, *“otorga un significado a la vida por ser una de las dimensiones centrales que posibilitan la integración y participación en la sociedad.* Agulló citado en la Revista de Estudios Criminológicos Penitenciarios (2008:128). El mismo autor señala *“se nos prepara y se nos forma para el trabajo, se nos identifica con la actividad laboral realizada; merced al trabajo, pues, logramos un estatus, jugamos roles y nos construimos una identidad”*.

En la actualidad la salud de las personas trabajadoras puede ser influenciada por las condiciones físico-ambientales, por las situaciones adversas relacionadas directa o indirectamente con los ambientes de trabajo, ya que estos problemas se generan por factores multicausales que involucran diferentes aspectos relacionados entre sí, que perturban el conjunto de procesos biológicos, psicológicos, socioeconómicos y culturales que articulan la vida del ser humano.

Ahora bien, Ramírez (1995) en su tesis *“Condiciones Laborales causantes de estrés ocupacional en los funcionarios administrativos de la Universidad de Costa Rica”*, indica que la salud está determinada por el equilibrio que se establece entre el individuo, el proceso de grupo, y el ambiente, es un sistema abierto que interactúa constantemente, se modifica, se renueva y afecta a cada uno de sus componentes, ya sea de forma positiva favoreciendo el desarrollo y bienestar del individuo, o de forma negativa creando conflictos entre sus elementos que conllevan a la desestabilización del sistema, a la pérdida del equilibrio.

El trabajo es parte de ese proceso de grupo inherente a cada persona, siguiendo a Ramírez, nos dice *“no se puede ignorar la relación que existe entre los problemas de salud y las condiciones de trabajo, sin quedarse en el entorno inmediato (físico, ambiental y “humano”) de la actividad laboral, dejando de lado lo emocional, por ese motivo, es necesario buscar una concepción global que agrupe todos estos elementos señalados, ...”*

2.10. Derechos laborales:

A partir de la Revolución Industrial y hasta el día de hoy los seres humanos dependen de un salario para vivir, circunstancia que obligó al Estado a intervenir mediante acciones directas o leyes específicas con el fin de regularizar los negocios entre patronos y trabajadores, actitud que aquel momento fue respaldada por la Iglesia Católica. Barquero (1998:190), razón por la cual en Costa Rica se establecen los derechos laborales que son normas que protegen a los trabajadores y a las trabajadoras y están contempladas en la legislación e incorporadas en el Código de Trabajo bajo la filosofía de que, en la relación laboral, las partes -empresario y trabajador- no son iguales y por lo tanto, debe protegerse a la parte más vulnerable, que es el trabajador y la trabajadora.

Cita este autor que un asunto de singular importancia para el Derecho Laboral fue la incorporación de las Garantías Sociales en el texto de la Constitución Política de 1949. Desde entonces, las Garantías Sociales, con rango institucional, forman el soporte de nuestra legislación laboral, pues contienen preceptos sobre el salario mínimo, la jornada de trabajo, las vacaciones, el derecho a la sindicalización, entre otros. (1998:190).

Asimismo la Declaración Universal de los Derechos Humanos, citada por Barquero (1998) protege el derecho que todo ser humano tiene al trabajo. En su Artículo 23, señala:

1. *“Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo...”*

3. (...) *“Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.”*

Nuestra Constitución Política, define el trabajo en su artículo 56 como:

“...un derecho del individuo y una obligación con la sociedad. El Estado debe procurar que todos tengan ocupación honesta y útil, debidamente remunerada, e impedir que por causa de ella se establezcan condiciones que en alguna forma menoscaben la libertad o la dignidad del hombre o degrade su trabajo a la condición de simple mercancía. El Estado garantiza el derecho de libre elección de trabajo.”

Asimismo en su Art. 71 dice “Las leyes darán protección especial a las mujeres...”.

El Art. 74 cita “Los derechos y beneficios ... son irrenunciables... serán aplicables por igual a todos los factores concurrentes al proceso de producción, y reglamentados en una legislación social y de trabajo, a fin de procurar una política permanente de solidaridad nacional.”

Existe además el Código de Trabajo que tiene su antecedente en el capítulo de las Garantías Sociales de la Constitución Política, que regula la relación laboral entre los trabajadores, las trabajadoras y las patronales. Este mismo código en su artículo 2, define “patrono como toda persona física o jurídica, particular o de derecho público que emplea los servicios de otra u otras, en virtud de un contrato de trabajo, expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo.”

La relación laboral se inicia con el contrato de trabajo y a partir de entonces los patronos y las patronas se encuentran constantemente con actos y sucesos en los que el derecho laboral está presente en todo momento. Por tal motivo, se entiende como trabajador y trabajadora a toda persona física que presta a otra u otras sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros en virtud de un contrato de trabajo, expreso, implícito, verbal o escrito, individual o colectivo. En el Art. 4 del Código de Trabajo quien ejerza una actividad permanente en la vida del país, debe reconocer y practicar todos los días los preceptos de la legislación laboral. Barquero (1998:191).

Es importante resaltar de este Código el Art. 69, que reza “... son obligaciones de los patronos... dar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para ejecutar el trabajo convenido, debiendo suministrarlos de buena calidad y reponerlos tan luego como dejen de ser eficientes, siempre que el patrono haya consentido en que aquéllos no usen herramienta propia”.

También existen otras leyes y reglamentos que brindan protección al trabajador y a la trabajadora por medio de las cuales se obliga a los patronos y patronas a acatar todas las disposiciones necesarias para evitar o minimizar posibles accidentes y enfermedades a sus trabajadores y trabajadoras; al respecto se enuncian los artículos más relevantes de la Ley de Riesgos de Trabajo y de otras normativas laborales costarricenses.

Artículo 195: *Constituyen riesgos del trabajo los accidentes y las enfermedades que ocurran a los trabajadores, con ocasión o por consecuencia del trabajo que desempeñen en forma subordinada y remunerada, así como la agravación o reagravación que resulte como consecuencia directa, inmediata e indudable de esos accidentes y enfermedades.*

Artículo 196: *Se denomina accidente de trabajo a todo accidente que le suceda al trabajador como causa de la labor que ejecuta o como consecuencia de ésta, durante el tiempo que permanece bajo la dirección y dependencia del patrono..., y que puede producirle la muerte o pérdida o reducción, temporal o permanente, de la capacidad para el trabajo. También se calificará de accidente de trabajo, el que ocurra al trabajador en las siguientes circunstancias:*

“a) En el trayecto usual de su domicilio al trabajo y viceversa,..., siempre que el patrono proporcione directamente ... el transporte, igualmente cuando en el acceso al centro de trabajo deban afrontarse peligros de naturaleza especial, que se consideren inherentes al trabajo mismo...

b) En el cumplimiento de órdenes del patrono, o en la prestación de un servicio bajo su autoridad, aunque el accidente ocurra fuera del lugar de trabajo y después de finalizar la jornada.”

Artículo 197: *Se denomina enfermedad del trabajo a todo estado patológico, que resulte de la acción continuada de una causa, que tiene su origen o motivo en el propio trabajo o en el medio y condiciones en que el trabajador labora y debe establecerse que éstos han sido la causa de la enfermedad.*

El Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo promulgado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en su artículo 3, dice: *“Todo patrono o su representante ..., debe adoptar y poner en práctica en los centros de trabajo, por su exclusiva cuenta, medidas de seguridad... adecuadas **para proteger la vida, la salud, la integridad corporal y moral de los trabajadores**, especialmente en lo relativo a: Edificaciones, instalaciones y condiciones ambientales...”* La negrita es de las autoras.

Por otro lado el Reglamento Sobre las Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional, en su artículo 7: *“... deberán lograr un ambiente seguro y saludable con el fin prevenir accidentes y enfermedades laborales (...).”*

Los Reglamentos al interior de los centros de trabajo, contienen principios y normas generales sobre la material laboral. Configura un conjunto de disposiciones de acatamiento obligatorio,

tanto para patronos, patronas como para empleados y empleadas, estipulado en el Art. 66 del Código de Trabajo.

El Reglamento Interno de Servicio del Ministerio de Justicia en su Artículo 106, menciona: *“Corresponde al Ministerio por medio de la Dirección de Recursos Humanos promover y mantener el más alto nivel físico, mental y social del trabajador; prevenir todo daño a la salud de éste, ocasionado por las condiciones de trabajo, protegerlo en su empleo contra los riesgos resultantes”*.

Asimismo, en su artículo 120 inciso 3 dice *“...Mantener en el estado adecuado lo relacionado a: edificaciones e instalaciones. Condiciones ambientales, operaciones y procesos de trabajo, suministros y mantenimiento de equipo de protección general”*

No obstante en América Latina, desde el advenimiento del modelo neoliberal, todos los indicadores socio laborales muestran un deterioro muy significativo: desocupación, precariedad laboral, deterioro de la calidad de vida, persistencia de la pobreza, crecimiento de la desigualdad social. El grave déficit de trabajo decente está destruyendo los sistemas de seguridad social, volviendo meramente declarativos los derechos del trabajo, anulando toda posibilidad de diálogo social y haciendo insuficiente el compromiso social de las instituciones públicas y privadas.

Parafraseando a Trejos (2005) en “Reformas Laborales y Acción Sindical en Centroamérica”, quien manifiesta que en las últimas décadas el movimiento de los trabajadores y trabajadoras se ha visto enfrentado a cambios importantes en los niveles socioeconómico y político y se refiere a las transformaciones en la normativa que regula el mundo del trabajo o las nuevas interpretaciones que les dan, que tienen que ver no solo con las reformas discretas que le vienen haciendo al Código de Trabajo, sino con su interpretación, que queda reflejada en la jurisprudencia y de las modificaciones de hecho que se exteriorizan en la práctica de las instituciones y empresas.

Con base en estos elementos se ha considerado analizar cuáles son los artículos de diferentes leyes y reglamentos que constantemente se violentan en el contexto laboral en que se desarrollan

los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales, no sin antes aclarar, que en este contexto la violación de los derechos es para todo el personal que labora en dicho centro.

2.11. Teoría de Género:

Es importante además hacer un breve análisis desde la perspectiva de género, al tratarse en su gran mayoría de profesionales mujeres quienes laboran en el Centro La Reforma, lo cual permitirá aproximarse a su realidad dentro del proceso productivo y su doble y triple jornada impuesta por una sociedad androcéntrica, tomando en cuenta la construcción social de la identidad femenina.

Según el Manual de Lecturas: Género y Violencia Doméstica citado por Pizarro (2006:29-30) *“el término género es una categoría que hace referencia a las características de la forma de ser hombre y mujeres en una determinada sociedad, las cuales han sido aprendidas a través de la educación en la familia, escuela, iglesia, medios de comunicación y todas las demás instituciones sociales que nos transmiten la cultura”*.

Parafraseando a Pizarro (2006), el género se construye mediante la socialización, en la que se les definen rasgos y características a hombres y mujeres en una sociedad determinada, las cuales se convierten en parte de la construcción de identidad, en donde las familias expresan muy claramente las desigualdades de poder entre hombres y mujeres, las que se legitiman mediante leyes, textos, lenguaje, juegos, entre otros (comunicación misógina).

A pesar de las diferencias culturales, sociales y de las diversas maneras de interpretar el mundo, las mujeres comparten una característica propia cual es, la condición de género, donde a través de mitos y mandatos sociales se define cómo deben ser y cuál lugar ocupar en una sociedad patriarcal. Algunas de estas características son:

- Ser para otros, sustento de otros: Los otros son el centro de sus vidas, afectos y pensamientos y el objetivo es a costa de ellas mismas, conservar la dependencia con ellos. Como lo indica Pizarro (2006:41) *“se ha educado a la mujer en función de complacer y servir a los demás.”*

- La omnipotencia: Este elemento estructura la identidad de la mayoría de las mujeres en el sistema patriarcal, capacidad que le permite encauzar su energía para velar por el cuidado de los demás. Esto le ha permitido estar siempre alerta, ágil y creativa para resolver lo que se le presente.

- La impotencia: Consolida un pensamiento en las mujeres que internalice una auto/identidad minimizada y desvalorizada cuando de ella se trata. Según Largarde, citado por Pizarro (2006:43) *“la impotencia funciona como una forma de autodeterminación, de autocontrol porque logra que las mujeres se nieguen para sí mismas conocer sus propias habilidades que las posibilita a tener acceso a muchos recursos...”*

- El miedo y la culpa: Dentro del sistema patriarcal las mujeres se desenvuelven entre dos grandes temores: el miedo y la culpa, lo que limita su desarrollo, Miedo a no poder, a carecer de capacidad para enfrentar los retos, miedo a la sanción...”

3. MARCO INSTITUCIONAL

3.1. Historia del Sistema Penitenciario Nacional.

Según Artavia (1986: 303) el primer presidio formal fue creado mediante acuerdo del 28 de julio de 1873 ubicado en la Isla San Lucas en el período de Tomás Guardia; posteriormente mediante la Ley del 21 de enero de 1878, se establece un nuevo presidio del la Isla del Coco, en donde bajo concepciones “humanitarias”, se pretendía educar a los que atentaban contra el orden social y la disciplina del trabajo, pero además, ocultar las miserias humanas; fueron estos los únicos dos presidios establecidos hasta 1905.

A partir de 1853, se funda la primera cárcel para mujeres, la cual se ubicó en las instalaciones de lo que hoy es el Hospital San Juan de Dios. (Chinchilla, 2007: 106).

Menciona Artavia, que: "... mediante la promulgación de la Ley VI del 9 de setiembre de 1895 ya autorizaba al Poder Ejecutivo para que procediera a la construcción de una penitenciaría. En el proyecto de Ley se exponía que, "La Reforma del Sistema Penal Vigente en la República, es una necesidad que debe ser atendida sin demora, si se quiere dar a ese ramo el impulso progresista que ha recibido en muchas naciones más adelantadas del mundo..." si en otros tiempos se pudo atribuir considerable importancia al carácter aflictivo a las penas, en la actualidad, las ideas son muy distintas y en vez de tratar al delincuente con violencia física, tan represiva (...) se debe procurar, por medio de un plan científico, su completa regeneración, de modo que los criminales puedan salir de los establecimientos penales... moralizados e instruidos y con hábitos de trabajo que les permita ser miembros útiles a la sociedad que forman parte." (el subrayado es del autor).

No obstante, la construcción de la Penitenciaría Central se autorizó nuevamente por Decreto 12 del 25 de marzo de 1905 en el periodo presidencial de Bernardo Soto, cuyas funciones inició en 1909 y clausurada definitivamente en 1979. Es en el periodo de 1970 a 1980 que se le da una importancia fundamental y concreta a la creación y ampliación de los penales y una preocupación por sus condiciones internas, asignándosele mayor presupuesto para recursos materiales y humanos. Aunque el Consejo Superior de Defensa Social funda el Centro La Reforma en 1962 no es sino hasta 1977, con la implementación del Sistema Penitenciario Progresivo que se inicia un proceso destinado a suprimir la antigua Penitenciaría Central la cual después de haber sido alabada, se consideró posteriormente "vergüenza nacional".

Con el cierre oficial de la Penitenciaría Central y el traslado de la población a las nuevas instalaciones del Complejo Penitenciario La Reforma, se cierra una de las páginas más tristes de la historia nacional. Con esto quedaron atrás los años de incertidumbre y de impotencia de las autoridades responsables de las vidas humanas que ingresaban a la prisión. En la década de los 70 las presiones traducidas en motines, incendios, muertes, violaciones, entre otros, llevaron a la Dirección General de Adaptación Social a culminar un proceso iniciado por el Consejo de Defensa Social. Hoy más que nunca estamos conscientes que episodios tan oscuros y tan deplorables no se pueden repetir en nuestro trabajo con las personas privadas de libertad. (Tejiendo Esperanzas, 2001).

La apertura de La Reforma permitió no solamente ubicar la población que estaba en la Penitenciaria, sino que el Sistema de Tratamiento Progresivo se consolidara en este Centro. Este modelo criminológico surgió en una coyuntura de cambio y de reforma. Desde los años 50 se venían realizando importantes cambios tales como la elaboración de un nuevo Código Penal, se instauró el Consejo de Defensa Social, en los años 60 y 70 se inicia la construcción de La Reforma y dos centros para menores infractores. Se adquieren terrenos para la construcción de cuatro centros regionales.

En el campo de la selección y capacitación del personal se creó en 1975 la Escuela de Capacitación Penitenciaria. En 1977 se impulsa la apertura del Centro Nacional de Diagnóstico. La preparación de las condiciones materiales tenía un solo objetivo: darle sentido y contenido al Modelo Progresivo. Tejiendo Esperanzas, (2001).

En este periodo se da la regionalización del Sistema Penitenciario Nacional, tanto en lo relativo a Centros Penales de Confianza como de las Unidades de Admisión; se construyeron las de San José, Limón, Pérez Zeledón, Puntarenas y San Carlos, cerrándose las viejas cárceles de esos lugares, lo que implicaba ofrecer condiciones más humanas a la población penal.

Siguiendo a Artavia, no fue sino hasta el año 1924 con la promulgación del Código Penal en que se perfila y determina una “(...) estructura institucional para la organización, planificación y dirección de la política penitenciaria costarricense.”, trayendo consigo la creación de nuevos recursos e instituciones destinadas a la organización de lo penitenciario y a obtener la individualización de las penas.

En el periodo de gestación del Estado Asistencialista 1940-1949 cobra vital importancia para la política penitenciaria la creación de la Ley de Defensa Social, emitida mediante Decreto 1636 del 17 de setiembre de 1953. Con la promulgación de esta ley, la Dirección General de Prisiones y Reformatorios creada como institución para la administración de la cuestión penitenciaria, fue sustituida por un Consejo Superior de Defensa Social, quien por Decreto 5 del 31 de enero de 1962 promulgaría su Reglamento Orgánico. Posteriormente se crea la Ley de Adaptación Social, emitida según Decreto 4762 del 8 de mayo de 1971. Artavia, (1986).

A finales de la década de los 80 se venía gestando el análisis y reformulación de las políticas técnicas del “Modelo de Tratamiento”, a cargo principalmente de las organizaciones gremiales, culminando con un Congreso Penitenciario en el cual participaron representantes de la población penal y como producto se obtuvo el Plan de Desarrollo Institucional. Monge (2007). Es así como a partir de 1994 surge un periodo de cambio ideológico. Se pasa de un modelo “progresivo, rehabilitador, clínico” al “de derechos”, que parte del reconocimiento de la persona privada de libertad a un sujeto de derechos, y la intervención profesional es vista como la vía para el acceso a esos derechos fundamentales, mediante diversos medios; se pasa de la contención a la prevención. Dermith y otra (2008: 96).

En este sentido se impulsa un abordaje más profesional sobre las necesidades de los sujetos y la construcción de oportunidades, el abordaje de la violencia doméstica y sexual, la participación en proyectos interdisciplinarios y el reconocimiento de la persona reclusa como sujeto de derechos. Se desarrollan acciones para atender en forma especializada a las poblaciones adultas de ambos sexos, mayores y menores de edad, incrementando los recursos humanos. Chinchilla, 2007.

En esta misma década se desata en el país una política criminológica centrada en la represión, el castigo punitivo, el abuso de la pena privativa de libertad; se reducen los beneficios carcelarios como el descuento de la pena por trabajo, se aumentan los montos de sentencias en los delitos y a nivel general, se modifican las sentencias las cuales pasan de un tope de 25 años a 50 años de prisión, se crean nuevas figuras delictivas y se incrementa el uso de la pena de prisión preventiva. Crece como consecuencia la violencia intracarcelaria, la cual se manifiesta en conductas que van en contra de los funcionarios y las funcionarias penitenciarios por medio de secuestros o amenazas de muerte o de daño a la integridad física de estos. (Chinchilla, 2007: 187).

En oposición, surge un movimiento garantista de los derechos fundamentales de la población privada de libertad operativizada por la Sala Constitucional, la Defensoría de los Habitantes y por último los Jueces de Ejecución de la Pena. (www.mj.go.cr).

En teoría, esas instancias nacen para garantizar el respeto a las leyes nacionales, tratados internacionales aceptados por el país, pero depositan toda la presión en los trabajadores y trabajadoras del sistema penal y no en la errónea política criminal que tiene el país, de la cual, también tienen responsabilidad otras instancias como la Asamblea Legislativa, el Poder Ejecutivo y Judicial. (www.mj.go.cr).

El Sistema Penitenciario Nacional logra un avance importante en aspectos como:

1. *“Renunciar a la “rehabilitación” por un proceso de atención y cobertura de las necesidades y desarrollo de potencialidades del sujeto.*
2. *Renunciar a asumir el encargo social sobre las formas de enfrentar el problema delictivo y procurar establecer una política criminal nacional, con el objetivo de la prevención y en la cual Estado asume su responsabilidad, sin sustituir la responsabilidad y participación de la comunidad.*
3. *Renunciar a la concepción de la persona que comete algún delito como enfermo y al tratamiento universal, por una política que determine a la persona privada de libertad como una persona con deberes y derechos, necesidades y potencialidades que pueden ser abordados en áreas de atención.*
4. *Renunciar a la “progresividad y la evaluación” estableciendo un proceso de ubicación o reubicación de los ámbitos más restrictivos y los ámbitos más abiertos, a partir de la persona, sus posibilidades y necesidades de contención física, técnica y capacidad convivencial.*
5. *Fortalecer la necesidad de una ley de ejecución penal.”* (Plan de Desarrollo Institucional, 1993).

3.2. Dirección General de Adaptación Social

La administración penitenciaria de Costa Rica está regida por la Ley 4762 del 8 de mayo de 1971 que crea la Dirección General de Adaptación Social; se rige además por los reglamentos 22198: Reglamento Orgánico Operativo de la Dirección General de Adaptación Social y el Reglamento 22139-J, además del Reglamento de Derechos y Deberes de los Privados de Libertad. A partir de estos reglamentos se plantean como:

Misión: *“Propiciar el desarrollo de la población bajo la administración penitenciaria, brindando la custodia y atención profesional especializada dentro del marco del respeto de los derechos humanos, de forma tal que se permita el fortalecimiento de las potencialidades y la construcción de oportunidades a las personas procesas, sentenciadas o con procesos de sanciones alternativas”* Memoria Institucional 2004-2006, citada en “Procesos de Trabajo Profesional del Personal de Trabajo Social”, (2006:17).

La estructura organizacional de la Dirección General de Adaptación Social está compuesta por las siguientes unidades: Dirección General, Subdirección, Instituto Nacional de Criminología, Departamento Técnico, Dirección de Policía Penitenciaria, Dirección Administrativa, Departamento Industrial y Agropecuario, Direcciones de los Centros y Subdirección de los Centros y Oficinas de Comunidad. (Procesos de Trabajo Profesional del Personal de Trabajo Social, 2006).

Su personal se divide en tres sectores: policía penitenciaria, personal administrativo y personal técnico-criminológico. Es una institución vinculada al sistema de administración de justicia, comprometida con la custodia y atención de seres humanos, la cual debe responder a las demandas sociales y de las personas sometidas a la autoridad de la administración penitenciaria. (Plan Nacional de Prevención de la Violencia y Promoción de la Paz Social. 2007-2010).

3.2.1. Instituto Nacional de Criminología

Es el organismo que tiene como objetivo conocer lo determinado por la Ley 4762, que crea la Dirección General de Adaptación Social, el Código Penal, el Código de Procedimientos Penales y Leyes Especiales. Establece los procesos de agilización necesarios en cuanto al conocimiento de la Valoración Técnica y para el movimiento de la población penal entre los Centros y Niveles. Pizarro y otra (2006: 68).

Es un órgano colegiado superior constituido por un equipo interdisciplinario estructurado en diferentes secciones técnicas integradas por las profesiones de Salud, Educativa, Jurídica, Trabajo

Social, Orientación, Psicología, Investigación y Estadística y el Director Técnico quien lo preside y que además forman parte del Departamento Técnico, cuya función básica es la atención de las personas privadas de libertad, a su vez que se atienden los ejes temáticos prioritarios de manera interdisciplinaria en los diferentes centros y oficinas del Sistema Penitenciario. Tienen como objetivo la accesibilidad a derechos de las personas privadas de libertad, que les permita atender las implicaciones de la condición jurídica y propiciar el desarrollo de sus potencialidades. Dentro de sus acciones fundamentales desarrolla las siguientes:

*Conocer y resolver en cuanto a la ubicación de la población penitenciaria.
Conocer, resolver y dar acompañamiento a los centros en aspectos relacionados con el Plan de Atención Técnica de cada persona privada de libertad.
Dictar lineamientos técnicos a los equipos de los diferentes establecimientos penitenciarios sobre necesidades específicas de atención. (www.mj.go.cr)*

Según el Plan de Atención Institucional (1993), para la atención de la población privada de libertad en el Sistema Penitenciario se establecen cuatro programas de atención: Institucional, Semiinstitucional, Comunidad y Penal Juvenil. En los cuatro el proceso de atención técnica se da por medio de tres fases: ingreso, acompañamiento y egreso.

3.2.2. Departamento Técnico:

Se encuentra conformado por el Director del Instituto Nacional de Criminología, la Jefatura del Departamento Técnico, las Coordinaciones del Programa Institucional, Semiinstitucional, Comunidad y Penal Juvenil de Atención y los representantes de las Secciones Técnicas: Trabajo Social, Psicología, Educativa, Orientación, Jurídica, Salud e Investigación y Estadística. Entre sus funciones están:

Definir políticas generales en las áreas de atención. Conocer y aprobar proyectos técnicos y administrativos presentados por las áreas de atención. Organizar la dinámica institucional asignando los recursos humanos y materiales necesarios para garantizar el buen funcionamiento. Controlar y evaluar el proceso de ejecución de la política institucional definida. Pizarro y otra (2006: 69).

3.2.3. Programa de Atención Institucional:

En este programa el Sistema Penitenciario Costarricense desarrolla su política de institucionalización para la segregación de las personas privadas de libertad de la comunidad. La contención física es tan importante como la atención técnica para evitar el deterioro de las personas privadas de libertad observando sus necesidades básicas y desarrollando las potencialidades del sujeto, a la luz de la Constitución Política, leyes y tratados internacionales que orientan el quehacer institucional.

Esta población penal exige una seguridad permanente por parte de la institución dentro de la legalidad, sin menoscabar las relaciones que se inscriben en el respeto a los Derechos Humanos y al mismo tiempo generar cambios positivos de actitud entre la población privada de libertad y con el personal técnico y profesional.

Es así como este programa se convierte en el instrumento del Estado y más específicamente del Sistema de Justicia Penal que establece la contención física del privado de libertad. Está integrado por los quince centros que tienen la función de contención y son:

Cuadro N°. 1
Centros del Programa Institucional
Según región geográfica
Junio, 2009

UBICACIÓN	CENTRO DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL	TOTAL
Alajuela	La Reforma Adulto Mayor Gerardo Rodríguez San Rafael San Carlos (La Marina) San Ramón	6
Cartago	Cartago (Cocorí) Las Mercedes	2
Guanacaste	Liberia (Calle Real)	1
Limón	Limón (Sandoval) Pococí (La Leticia)	2
Puntarenas	Puntarenas	1
San José	Buen Pastor Pérez Zeledón San José	3
TOTAL		<u>15</u>

Fuente: Elaboración propia

3.2.4. Centro de Atención Institucional La Reforma C.A.I.

El centro donde se llevó a cabo esta investigación es una prisión para adultos varones, con capacidad para albergar a 2016 privados de libertad, aunque por lo general este número es mayor, lo que origina en determinados momentos condiciones de hacinamiento. Para el mes de junio de 2009 había una población de 2071 privados de libertad. Es el centro de mayor contención y capacidad del país; es de carácter nacional.

Se encuentra ubicado en San Rafael, provincia de Alajuela, aproximadamente a unos 27 kilómetros de San José, en una zona semiurbana. Para su traslado, algunos trabajadores y algunas trabajadoras viajan en buses que la institución facilita, pues el transporte público es deficiente; otros y otras lo hacen por sus propios medios.

Existe un único portón de ingreso para los vehículos de la institución. Contiguo a este se encuentran las vías de acceso para el personal y los y las visitantes, aunque son tres, comúnmente se abre solo uno. Estas vías de acceso son una especie de cubículo con una puerta de entrada y otra de salida; en ellas se encuentran funcionarios y funcionarias vigilantes que se encargan de las requisas corporales y de revisar las pertenencias de las personas que ingresan y egresan del Centro. El ancho de estas entradas exige que las personas deban pasar una a una en la fila.

Por tres de sus costados el centro se encuentra rodeado por mallas y tapias que sirven de contención física a la población, la cual es reasegurada a través de los fortines, estos son torres de aproximadamente ocho metros de altura, en cuya cima se encuentra una casetilla donde permanentemente hay un agente de seguridad armado. Al suroeste se encuentra como un límite natural, el cañón del río Virilla, que por sus características de abismo se constituye en un elemento de contención que impide que los privados de libertad se escapen.

Su estructura organizativa está compuesta por: Dirección, Administración, Departamento de Informática, Departamento de Seguridad Penitenciaria, la Oficina Desconcentrada de Recursos Humanos y siete Direcciones de Ámbito.

Al interior, su población penal está distribuida en siete ámbitos de convivencia denominados; B, C, D, E, F, Talleres Industriales y Pensiones Alimentarias, donde se ubica la población privada de libertad. De acuerdo con lo señalado el Instituto Nacional de Criminología a efecto de hacer operativa y dar sustento legal define que en el Centro La Reforma, se ubiquen privados de libertad de acuerdo con un perfil establecido, cuyas particularidades son:

Ámbito B: Se ubican privados de libertad que requieren atención técnica y contención física para procurar una adecuada convivencia en el penal o ámbito de ejecución de la pena, para evitar el

quebrantamiento de la ejecución de la sentencia ordenada por el Poder Judicial. Esta población puede desarrollar actividades colectivas tanto laboral como educativas, terapéutica, recreativas o de visita familiar.

Ámbitos C, D, E y E: Se ubican privados de libertad que requieren de atención técnica y estricta contención física, lo anterior es necesario para garantizar el derecho a la vida del privado de libertad y sus compañeros, evitar el quebrantamiento de la pena ordenada por el Poder Judicial; son personas que han cometido delitos especialmente graves, en razón del daño que han producido: crímenes especialmente agravados por la crueldad desplegada y por la cantidad de víctimas involucradas, delitos que conllevan un alto grado de organización o vinculados a grupos nacionales e internacionales. Pueden estar ubicadas en celdas individuales o colectivas en grupos pequeños con posibilidades de convivencia.

Su espacio es limitado y las actividades técnicas se llevan a cabo tomando en cuenta los aspectos de seguridad, tratando con ellas de minimizar el impacto deteriorante de la prisión. Debe promoverse la sana convivencia y el trabajo penitenciario; se prioriza la atención individualizada.

La Unidad de Talleres Industriales (UTI) está establecida para albergar privados de libertad con un bajo perfil criminológico y con hábitos laborales. En ella se desarrollan los proyectos agros industriales. A pesar de esta clasificación, la práctica institucional ha demostrado que no se cumple con lo establecido, ya que problemas de hacinamiento en otros centros penales, de seguridad e institucional, resoluciones judiciales y otros han promovido que no se respeten los perfiles y la población penal se mezcle.

Y por último en el Ambito de Pensiones Alimentarias se ubican personas que se encuentran por una condición jurídica que tienen una particularidad, debido a que la custodia de estas personas responde a una disposición judicial según lo establecido en el Artículo 24 de la Ley 7654, Ley de Pensiones Alimentarias que dice lo siguiente:

Artículo 24. Apremio Corporal: *“De incumplirse el deber alimentario, podrá librarse orden de apremio corporal contra el deudor moroso, salvo que sea menor de quince años o mayor de setenta y uno.”* Es decir, a diferencia de los demás tipos de condición jurídica estas personas no

están recluidas en el sistema penitenciario por la aplicación de un proceso en materia penal, sino por el establecimiento de un mecanismo coercitivo ante el incumplimiento de una obligación civil. Su permanencia dentro de la institución es muy inestable dado que dentro de algunos derechos que les brinda la ley, están los artículos 31 y 32 que permite que el juez pueda conceder un plazo que no podrá exceder de un mes para que busquen alternativas de trabajo; además tienen también la posibilidad de solicitar ante la autoridad correspondiente, el pago en tramos de las cuotas alimentarias atrasadas.

Es una población que igual que las personas ubicadas en los demás ámbitos requieren de atención permanente por parte de Trabajo Social; se les debe valorar también para sus visitas íntimas, ingreso de menores y visita general, atender ubicaciones laborales en el exterior entre otras.

La población del Centro La Reforma participa en procesos de alfabetización, educación primaria, secundaria y universitaria, esto en convenio con el Ministerio de Educación Pública y la Universidad Estatal a Distancia. Importante de rescatar es la participación de la empresa privada la cual desarrolla proyectos de trabajo con mano de obra de la población a un bajo costo. Ministerio de Justicia, 2006, citado por Arguedas y otra (2006: 22-23); se desarrollan además proyectos productivos de carácter industrial, agrícola y pecuario y de artesanía, se confeccionan pupitres, atención al hato ganadero, avícola y producción de huevos, todo para la venta y consumo de la población penitenciaria.

4. ANTECEDENTES DEL TRABAJO SOCIAL CRIMINOLÓGICO:

Como se mencionó en párrafos anteriores, esta investigación se realiza con los y las profesionales en Trabajo Social del C.A.I. La Reforma, para lo cual es preciso mencionar primeramente los antecedentes que originaron el Trabajo Social Criminológico en Costa Rica.

La presencia del Trabajo Social en las prisiones se da a partir de 1945. El desarrollo de la función técnica para el estudio y abordaje profesional de la persona recluida se inicia “(...) durante la época del Consejo de Defensa Social en que se incorporaron los primeros asistentes

sociales para el estudio del interno y asistir en alguna manera a la familia por las consecuencias de la prisionalización del Jefe de hogar” Tejiendo Esperanzas, (2001).

Desde ese momento ha desempeñado un papel preponderante como mediador y mediadora entre la persona privada de libertad y la institución en la que se ubica esta persona. El ejercicio profesional en esa época se concebía desde una perspectiva terapéutica y preventiva, de manera tal que su quehacer se dirigía hacia las personas que habían cometido algún tipo de delito y que por lo tanto hubiesen sido sancionados con la privación de la libertad.

Según Casas, (1975) citado por Monge y otra señala que la primera Escuela de Trabajo Social fue creada en 1942 con carácter privado. Se destaca como uno de sus fundadores al Licenciado Héctor Beeche, abogado a quien siempre le interesaron los problemas de orden social y quien impulsó la formación de personal de Servicio Social para el régimen penitenciario, Su finalidad era formar personal capacitado que atendiera las problemáticas sociales o que ejecutara las políticas sociales del momento. *“Época en que se consolidó en la sociedad como profesión, tratándose de un periodo en que todo lo que sonara a social era bien recibido.”* Mora, citado por Chinchilla, (2007).

Esquivel, citado por Chinchilla (2003:111) nos introduce a la vinculación de la formación del Trabajador y de la Trabajadora Social y la institución penitenciaria.

“Reconoce que la primera escuela de Trabajo Social en nuestro país, tuvo una orientación sobre todo criminológica, sin embargo considera que la misma se perdió porque las “demandas del capitalismo local, las manifestaciones de la “cuestión social”, las coyunturas políticas, las políticas sociales y las proto-formas existentes en ámbitos como la infancia y la salud, llevaron al Trabajo Social de Costa Rica hacia otras demandas históricamente existentes, que se relacionaban con la legislación nacional reciente en esos años.”

De igual manera Chinchilla (2007: 161-162), menciona que para esa época las políticas sociales de tipo criminológico, eran sobre todo moralizadoras, por lo que, la inversión o el gasto, dependía de la perspectiva vigente respecto de los privados y las privadas de libertad, por lo que no fue prioritaria. Siguiendo a Chinchilla manifiesta que un:

“Periodo de alto desarrollo fue el periodo 1971-1981; se dio el auge del modelo criminológico clínico y del modelo penitenciario progresivo. La reforma penitenciaria de los años setenta se asienta con la finalidad de la rehabilitación. Se desarrolla la mayoría de etapas del proyecto-modelo del Complejo Penitenciario La Reforma. Surge la Escuela de Capacitación Penitenciaria, el Centro Nacional de Diagnóstico, posteriormente se desarrollan las unidades regionales para indiciados y contraventores y con ello la eliminación de las cárceles de las provincias de Limón, Puntarenas, San José y Pérez Zeledón”.

En la década de los 70, se inicia el trabajo interdisciplinario, así como el modelo progresista ejecutado con los privados y las privadas de libertad de la época. Es en este periodo cuando ingresa un número considerable de Trabajadoras y Trabajadoras Sociales al Ministerio de Justicia. Se intentaba educar y resocializar a esta población, ante lo cual el ejercicio profesional se adecuaba a la realidad de entonces. La población privada de libertad pasó de ser objetos de intervención a visualizarse como sujetos de intervención social estatal.

“El papel designado al Sistema Penitenciario ha estado impregnado de las corrientes criminológicas positivistas, que se centran en el delito y el delincuente, a pesar de los aportes teóricos en la comprensión del tema criminológico, que ha pasado desde la teoría biológica y clínica hasta la criminología de la reacción social, como lo señala Rosa del Olmo “ En América Latina surgieron también algunas inquietudes ...al recibir algunos coletazos de la vorágine criminológica; sin embargo ...ha sido el garantismo penal el que ha tenido mayor aceptación”. Olmo, citado por Cedeño y otra (2007).

En los años sesenta, el trabajo carcelario se recubre cada vez más de la ideología de la rehabilitación y reinserción social, asumiéndose un papel asistencialista en la solución de los problemas de la reclusión.

Durante el modelo de tratamiento, Trabajo Social asume con más fuerza su protagonismo en el desarrollo de los programas semiabiertos y abiertos que existían en la institución, así como la investigación social y victimológica de las personas reclusas. Se asume el trabajo con el individuo para permitir su dimensión social en la visita conyugal, en la visita general y en las opciones de reincorporación social.

En este devenir, la profesión de Trabajo Social ha participado en los diferentes momentos de evolución de “modelos” penitenciarios, entre estos: Cedeño y otra, (2007).

1. *“En 1971 tiene auge el enfoque clínico, aplicándose el modelo progresivo, que consiste en la ubicación y clasificación de la población penal por etapas según el avance del tratamiento: máxima seguridad, mediana cerrada, mediana abierta, mínima cerrada y mínima abierta y centros de confianza limitada y total. El reconocimiento y legitimación de la profesión de Trabajo Social se plasma en ese año con la Ley 4762 de creación de la Dirección General de Adaptación Social, en la que se define la presencia de la Jefatura Nacional de Trabajo Social como una de las profesiones que integran el Instituto Nacional de Criminología, órgano colegiado superior para la toma de decisiones técnicas.*

2. *En la década de los 90 se comienza a dar la gestación de un proceso reconceptualizador autóctono propio del Trabajo Social Criminológico a la luz de importantes acontecimientos políticos, económicos y sociales que circundan el futuro de la institución carcelaria. Dentro de este proceso en 1993 surge el Plan de Desarrollo Institucional que replantea la “rehabilitación” y se propone la atención a la persona privada de libertad como sujeta con deberes, derechos, necesidades y potencialidades, abordadas según áreas de atención entre ellas: Comunitaria, Violencia, Drogadicción, Convivencia Capacitación y trabajo, Educativa y Salud.*

3. *Los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales desarrollan los procesos de trabajo ubicadas en las áreas de atención Comunitaria, Violencia, Salud y Atención a la Drogadicción principalmente.”*

El Trabajo Social Criminológico se define como “una particularidad del Trabajo Social que centra su acción en el campo criminológico-penitenciario, le corresponde el estudio y atención de los factores personales, familiares, comunales y sociales que concurren en la acción delictiva, para conjuntamente con la población atendida se construyan estrategias de cumplimiento de sanciones y sentencias que favorezca evitar nuevas ofensas.” Monge y otros (2006: 34-35). Es así como en el ámbito penitenciario costarricense se han tenido diferentes etapas de desarrollo:

“La evolución histórica del Sistema Penitenciario en Costa Rica, tiene diversas etapas ligadas íntimamente con el desarrollo socioeconómico del país. Después de la década de los años 40 y 50, periodo convulso y con muchas transformaciones, el país entró en repunte en diversos campos. Este mejoramiento nacional se vio fortalecido con las primeras generaciones de profesionales graduados de la Universidad de Costa Rica, muchos de cuales se insertaron en el Sistema Penitenciario.” Tejiendo Esperanzas, (2001).

Refiere Gamboa, citado por Monge y otros (2006) que el desarrollo histórico social criminológico en el Sistema Penitenciario Costarricense, ha estado enmarcado sobre la base teórico-práctica de una acción esencialmente asistencialista, la cual procura garantizar a los privados y privadas de libertad la satisfacción de necesidades muy de orden primario, que le permiten una adecuada convivencia intracarcelaria, pensamiento que comparten las autoras de esta investigación, dado que en la experiencia vivida como funcionarias del Sistema Penitenciario, se evidencia una práctica profesional eminentemente asistencialista que permite atender paliativamente los problemas de la criminalidad, ya que la intervención se hace sobre las necesidades materiales inmediatas que presenta la población privada de libertad, dejando de lado los verdaderos orígenes de la criminalidad como son la pobreza, la desigualdad social, la exclusión social, entre otras.

Para efectos de este estudio es importante conocer la misión, valores y principios de Trabajo Social que se desarrollan en el Programa de Atención Institucional, para lo cual se hace referencia al Plan Estratégico del Servicio de Trabajo Social 2008-2012 que apunta lo siguiente.

Misión: Desarrollar procesos de trabajo profesional desde las particularidades y potencialidades de la persona privada de libertad y las de su entorno social en el marco de los derechos humanos; contribuyendo a la comprensión de la cuestión criminológica-penitenciaria a partir de un proyecto ético-político acorde con el contexto institucional.

Valores y Principios: Posición humanista profesional, respeto a la dignificación humana, sus características individuales y autodeterminación, prudencia y confidencialidad en la comunicación asertiva con la población privada de libertad del nivel institucional y su entorno, tolerancia, actitud crítica y autocrítica para contrarrestar prejuicios de discriminación, revisión de la responsabilidad, dignidad y honestidad profesional y personal, prevalencia del bien común sobre el bien individual, compromiso con la realimentación profesional (capacitación y especialización), solidaridad y compromiso, creativo (a) y oportuno (a) según necesidades del contexto y la persona privada de libertad, respeto a las normas y lineamientos institucionales desde una postura crítica y en acatamiento al principio de discrecionalidad.

Entre los lineamientos emitidos por el Instituto Nacional de Criminología (INC) se tiene que *“el trabajo interdisciplinario puede fomentar el progreso disciplinario, fortalecer la conciencia de los problemas y la capacidad perceptiva de lo disciplinario y completar su sensibilidad de cara a los límites de los ámbitos de competencia y de sus instrumentos; puede convertirse en una crítica de convenciones estáticas, así como ampliar y modernizar la visión de los objetivos de estudio”* Jensen, citado por INC, (2008).

“Por lo tanto el trabajo interdisciplinario está concebido en las diferentes fases de atención, así se tiene en la fase de ingreso, la intervención de las profesiones en procesos que concluyen con el Plan de Acciones Inmediatas para personas indiciadas y el Plan de Atención Técnica para las personas sentenciadas. En la fase de egreso de igual manera se desarrollan actividades interdisciplinarias con el objetivo de preparar a las personas atendidas para el egreso, y cumplir con los cierres de los casos. En la fase de acompañamiento es donde se concentra la mayor complejidad y necesidad de trabajo interdisciplinario.” (2008)

“En la actualidad los métodos que orientan el trabajo penitenciario se caracterizan por un marco de referencia de pensamiento prosocial y se destaca la utilización de técnicas cognitivo-conductual. Así tenemos la resolución de conflictos dirigida a enfrentar situaciones y problemas cotidianos, lo que permitirá el aprendizaje de habilidades para controlar y prevenir comportamientos impulsivos y reacciones violentas. Por otra parte la atención grupal según temáticas particulares está dirigida al reconocimiento de las actitudes, pensamientos, responsabilidades personales y para con otros. Para ello se requiere de técnicas de razonamiento crítico y el desarrollo de planes de vida que incluyan la prevención de la reofensa.” (2008).

5. EL EJERCICIO PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN EL C.A.I. LA REFORMA:

El quehacer del profesional en Trabajo Social, supone una reflexión entre el deber ser de la profesión y el ser posible, se parte del señalamiento de que *“la razón de ser de Trabajo Social como profesión, radica en la existencia de relaciones de inequidad social y en el acceso desigual a los satisfactores que permitan construir calidades de vida, acordes con la realización de los derechos humanos”*. Molina, citado por Pizarro (2006).

En este sentido, los procesos de trabajo, según Monge y otros (2006), de acuerdo con el Plan de Atención Técnica que realiza Trabajo Social dentro del C.A.I. La Reforma, se llevan a cabo sobre la base de tres fases de atención: ingreso, acompañamiento y egreso. Es importante anotar que durante las tres fases, el quehacer de Trabajo Social es fundamental y en su gran mayoría recae sobre estos profesionales llevar a cabo la atención inmediata, de seguimiento y de egreso del privado de libertad, para brindarles una atención de calidad y minimizar el impacto carcelario.

Según el Reglamento Técnico del Sistema Penitenciario, decreto 33876-J en los artículos 13 y 16 publicado en julio de 2007, define las fases del proceso de atención técnica como:

“Fase de Ingreso: Es el momento definido por el ingreso de la persona a la institución, a un centro o a una oficina técnica. La persona puede ingresar procedente de la comunidad, de otro centro del sistema penitenciario o de otro penal de un país extranjero. Las acciones básicas del ingreso son: verificación de la legalidad del acto, clasificación y ubicación, valoración de estado de salud, puesta en conocimiento de deberes y derechos... En el caso de las personas sentenciadas debe finalizar con la definición del Plan de Atención Técnica.

Ejecución del plan de atención técnica: Es el proceso posterior al ingreso de una persona a un programa o centro durante el cual se realizan una serie de acciones organizadas mediante proyectos disciplinarios e interdisciplinarios desde los componentes jurídicos, personal psicosocial y familiar comunitario con la finalidad de cumplir con los objetivos definidos en el Plan de Atención Técnica.”.

En esta parte del proceso se realiza la labor sustantiva del accionar penitenciario, en la que se desarrolla el Plan de Atención Técnica, donde se da seguimiento a los alcances de la ejecución de las sanciones, medidas o sentencias y se brindan los informes profesionales de valoración que dan cuenta de los resultados obtenidos. Durante la misma, la administración penitenciaria desarrolla acciones profesionales con la persona en ejecución de pena o medida alternativa, partiendo de sus necesidades personales, sociales, modalidad de la sanción o la medida impuesta, para lo cual se cuenta con secciones técnicas que organizan y desarrollan sus acciones bajo la modalidad de proyectos disciplinarios e interdisciplinarios con objetivos y acciones claramente definidos por la institución

“Fase de Egreso: “En el caso de las personas sentenciadas que se encuentran ejecutando el último periodo de cumplimiento de la pena, se realiza el proceso de

consolidación del Plan de Atención Técnica y se inicia la ejecución de acciones preparatorias para el egreso del establecimiento penitenciario. Se plantea la necesidad de coordinar acciones con la familia y otros actores sociales con el fin de apoyar su incorporación al medio comunal y familiar. Esta fase debe programarse y ejecutarse al menos durante los últimos seis meses antes del cumplimiento de la pena en aquellas sentencias mayores a un año de prisión, y de los últimos dos meses en las menores a un año de prisión.. Los motivos de egreso son: cese de la medida cautelar de prisión preventiva, cese de la suspensión del proceso a prueba o incumplimiento de las condiciones impuestas, ubicación en otro programa, cumplimiento de la pena privativa de libertad.” INC (2008).

De tal manera que la acción profesional que ejecutan los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales para la atención de las necesidades de la población privada de libertad se distingue por toda una gama de funciones y roles que desempeñan.

Asimismo es importante acotar que estos y estas profesionales tienen como principal función; vincular al privado de libertad con la familia y la comunidad, tratando directamente con una población de difícil manejo, demandante e insatisfecha, a menudo con rasgos sociopáticos, que exigen mucho esfuerzo, lo cual contribuye a que el personal se sienta desgastado, desmotivado, frustrado, pues gran parte de las soluciones a los problemas que plantea la población, no están al alcance de estos y estas profesionales.

El marco jurídico que sustenta esta investigación tiene que ver con leyes, convenios, tratados, reglamentos y demás que se relacionan con los derechos y deberes laborales que tienen los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales en el sector público y específicamente los adquiridos en el Sistema Penitenciario.

6. NORMATIVA INTERNACIONAL (INSTRUMENTOS/ CONVENCIONES)

6.1. Declaración Universal de los Derechos Humanos:

Al considerar que el desconocimiento y el menosprecio de los derechos humanos han originado actos de barbarie ultrajantes para la conciencia de la humanidad, y que se ha proclamado como la aspiración más elevada del hombre, el advenimiento de un mundo en que los seres humanos, liberados del temor y de la miseria, disfruten de la libertad de palabra y de la libertad de creencias; es esencial que los derechos humanos sean protegidos por un régimen de Derecho, a

fin de que el hombre no se vea compelido al supremo recurso de la rebelión contra la tiranía y la opresión; así se desprende del Artículo 23 de dicha declaración: *“1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo. 2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.”*

6.2. Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos:

En los artículos del 46 al 54 de esta Reglas Mínimas, se estipulan las principales características que debe reunir el personal penitenciario para el cumplimiento eficaz de sus funciones, ellas son: integridad, humanidad, aptitud personal y capacidad profesional, además se menciona que la función penitenciaria debe gozar de prestigio y consideración por parte de la opinión pública, pues se trata de un servicio de gran importancia y su desempeño amerita una gran mística citado por Román y otro (1992).

7. NORMATIVA NACIONAL

7.1. Constitución Política o Carta Magna:

Esta Constitución expone los principios generales que ordenan jurídicamente la Nación Costarricense, presenta un Título de Derechos y Garantías Sociales, que recoge una serie de preceptos que por su directa relación con la materia laboral son garantes de la justicia social para los asalariados costarricenses.

ARTÍCULO 56.- *“El trabajo es un derecho del individuo y una obligación con la sociedad. El Estado debe procurar que todos tengan ocupación honesta y útil, debidamente remunerada, e impedir que por causa de ella se establezcan condiciones que en alguna forma menoscaben la libertad o la dignidad del hombre o degraden su trabajo a la condición de simple mercancía. El Estado garantiza el derecho de libre elección de trabajo.”*

Artículo 66: *“Todo patrono debe adoptar en sus empresas las medidas necesarias para la higiene y la seguridad del trabajo.”* Barquero (1998:89).

7.2. Código de Trabajo:

En su capítulo de Garantías Sociales, enumera una serie de preceptos que establecen los mandatos por los cuales se establecen en nuestro país las relaciones y negocios entre trabajadores, trabajadoras, patronos y patronas.

7.3. Ley sobre riesgos del trabajo (Instituto Nacional de Seguros):

“Contiene una serie de disposiciones que son representativas de las reglas sobre seguridad e higiene del trabajo, universalizan el seguro sobre riesgos laborales, al incorporar todo tipo de actividades. Con esta ley los empleados de los sectores público y privado tienen a su disposición los servicios médicos y sociales necesarios en caso de accidentes y otros sucesos laborales”. Barquero (1998:89)

7.4. Estatuto del Servicio Civil:

La promulgación de este estatuto obedece a un mandato de la Constitución Política (Art. 191). En su Artículo 2 reza: *“Para los efectos de este Estatuto se considerarán servidores del Poder Ejecutivo los trabajadores a su servicio remunerados por el erario público y nombrados por acuerdo formal publicado en el Diario Oficial”.*

7.5. Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo:

Promulgado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social: *Establecen las condiciones generales de seguridad e higiene que obligatoriamente deben reunir los centros de trabajo, públicos y privados con el fin de proteger la vida, la salud, la integridad corporal y la moralidad de los trabajadores.* Barquero (1998:89)

7.6. Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Justicia:

“Conjunto de disposiciones de acatamiento obligatorio para patronos y empleados. Es el que elabora el patrono de acuerdo con las leyes, decretos, convenciones y contratos vigentes con el objeto de precisar las condiciones obligatorias a que deben

sujetarse él y sus trabajadores con motivo de la ejecución do prestación concreta del trabajo.” Barquero (1998:194)

Artículo 22° “El Ministerio deberá acondicionar un local adecuado para que los servidores puedan ingerir sus alimentos y bebidas durante su tiempo de descanso, según lo dispuesto por el artículo 97 del Decreto Ejecutivo N° 1 del 2 de enero de 1967 (Reglamento de Seguridad e Higiene en el Trabajo): ... velando por su calidad y manipulación, de acuerdo a los convenios que la Institución establezca al efecto...”

CAPÍTULO TERCERO
MARCO METODOLÓGICO

1. PARADIGMA DE LA INVESTIGACION

Al iniciar una investigación siempre es necesario definir la forma cómo se va a desarrollar, con la finalidad de determinar las acciones que se llevarán a cabo, las cuales a su vez se constituyen en posiciones acerca de un punto de vista para aproximarse a algo.

Para Barrantes (2006: 57), el paradigma se define como: *“(...) un esquema teórico, una vía de percepción y comprensión del mundo, que un grupo de científicos ha adoptado. Los miembros de este grupo tienen un lenguaje, unos valores, unas metas, unas normas y unas creencias en común.”*

Por lo tanto esta investigación se elaborará bajo el paradigma naturalista-humanista en el que según Barrantes (2007:60) *“su interés se centra en el estudio de los significados de las acciones humanas y de la vida social”*.

“se caracteriza por fundamentarse en la fenomenología y la teoría interpretativa. En cuanto a la naturaleza de la realidad esta es dinámica, múltiple, holística; construida y divergente. La finalidad de la investigación es comprender e interpretar la realidad, los significados de las personas, percepciones, interacciones y acciones. En cuanto a la relación sujeto objeto es de dependencia, ya que se afectan mutuamente y está influida por el compromiso: son inseparables. (Barrantes. 2006: 61).

Se parte de una concepción humana que permitirá conocer en su esencia el sentir del Trabajador Social y de las Trabajadoras Sociales en su contexto laboral al interior de la prisión, que *“permitirá comprender e interpretar la realidad, los significados de las personas, percepciones, interacciones y acciones en una relación sujeto-objeto.”* Barrantes (2006:61).

2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.

El desarrollo de esta investigación se realizó con base en el enfoque de los Derechos, específicamente los Derechos Laborales que obliga al Estado a intervenir mediante acciones directas o leyes específicas con el fin de regular las relaciones entre patronos y trabajadores, razón por la cual en Costa Rica se establecen los Derechos Laborales como normas que

protegen a los trabajadores y las trabajadoras y que están contempladas en la legislación e incorporadas en el Código de Trabajo bajo la filosofía de que, en la relación laboral, las partes – empresario, empresaria y trabajador, trabajadora - no son iguales y por lo tanto, debe protegerse a la parte más vulnerable, que resulta en el trabajador y la trabajadora. Barquero (1998:190).

En la primera parte se realizó una observación general para ubicarnos en el contexto; se aplicaron como herramientas cualitativas la observación general, la entrevista semiestructurada a los Directores y Directora de Ámbitos. Se aplicaron también cuestionarios con preguntas abiertas al Trabajador Social y a las Trabajadoras Sociales participantes.

3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:

En relación con el método utilizado en esta investigación, es importante anotar que se recurrió al método cualitativo, porque interesa incorporar y profundizar en las ideas, sentimientos y significados del Trabajador Social y las Trabajadoras Sociales en su contexto laboral, haciendo énfasis en la interpretación de las vivencias y sentimientos de esta población. Lo que se busca en un estudio cualitativo es *“obtener datos de personas, seres vivos, comunidades, contextos o situaciones en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada uno de ellos. Al tratarse de seres humanos los datos que interesan con conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias, procesos y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes...”* Hernández y otros (2008:583)

Indica Barrantes (2007:71) que es *“aquella concepción orientada al proceso y que busca descubrir generar teorías, a través de la profundidad y sin necesidad de utilizar datos matemáticos.”*

4. UNIVERSO Y POBLACIÓN BENEFICIADA

Se trata de toda la población que participará en el estudio, en este caso es el total del personal de Trabajo Social que labora en el CAI La Reforma. Según Selltiz et al; citado por Hernández y otros, 2005, indica que *“una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una*

serie de especificaciones”. Para los efectos de esta investigación la población en estudio se caracteriza por ser profesionales en Trabajo Social, que laboran en el CAI La Reforma y que trabajan con población privada de libertad a la orden de la Dirección General de Adaptación Social.

5. SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

Dentro del CAI La Reforma los sujetos de información son los funcionarios y las funcionarias; el Trabajador Social y las Trabajadoras Sociales que laboran en el Departamento de Trabajo Social y que se constituyen en una de las fuentes primarias que mantienen un contacto directo con la población privada de libertad, brindándoles atención permanente a sus necesidades durante la ejecución de su sentencia.

Serán sujetos de información también dos Trabajadoras Sociales que vivieron eventos críticos en diferentes circunstancias, a pesar de que durante la investigación no se encontraban laborando en este Centro, ya que precisamente a raíz de la situación vivida fueron trasladadas.

Se contará para complementar la investigación con información brindada por el Director del Centro y Directores y Directora de Ámbitos.

Según Barrantes (2007: 92) *“los sujetos son todas aquellas personas físicas o corporativas que brindarán información. Debe especificarse con claridad cuál es la población o universo...”*.

Para Barrantes (2007:92) las fuentes de información se refieren a *“anuarios, expedientes, archivos, publicaciones periódicas”*. En esta investigación se utilizan fuentes de información tanto primarias como secundarias. En el Glosario de Tipología de Fuentes Documentales, citado por Dermith (2008:15) se describe la fuente primaria como *“aquella que genera, contiene, transfiere o suministra información; resultante de un proceso intelectual de investigación, creación o desarrollo”*. En cuanto a la fuente secundaria para Miguel Gómez Barrantes, citado por Dermis (2008:15) *“(…) es cualquier publicación que contenga información recogida por otra fuente (...)”*. De acuerdo con estas definiciones la fuente primaria de esta investigación

fueron los y las profesionales de Trabajo Social, Directores de Ámbito; libros, leyes, reglamentos, manuales e investigaciones que nos brindaron datos sobre el tema en estudio. Como fuentes secundarias se utilizaron revistas, documentos e informes entre otros. Y como fuentes terciarias, se utilizó el servicio de Internet.

6. FASES DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación realizada se conformó por las siguientes fases:

6.1. Fase preparatoria: Diseño de la propuesta de investigación.

En esta fase se elaboró la propuesta investigativa, con el fin de determinar los aspectos teóricos y metodológicos que fundamentarán el estudio.

Se plantea el enfoque de investigación, el sustento teórico, el marco referencial y el modelo de investigación por utilizar, para el conocimiento de la realidad por intervenir.

Comprende el punto de partida de la investigación, en donde se definieron y aclararon los tópicos de la misma y las razones por las que se eligió el tema, además implica la reflexión sobre la realidad por investigar y la debida preparación para afrontar el proceso de investigación, una vez aprobada por la Directora de la Carrera.

6.2. Fase de Trabajo de Campo:

El trabajo se desarrolló de manera progresiva coordinando con el Departamento de Investigación y Estadística del Ministerio de Justicia, para el respectivo permiso de ingreso al C.A.I. La Reforma, seleccionado para el desarrollo de la investigación. Posteriormente se hizo el primer acercamiento con la Jefa de Trabajo Social del C.A.I. La Reforma a quien se le solicitó un espacio para exponer la propuesta al resto del equipo de trabajo de ese Departamento y así, contar con la anuencia del grupo para realizar la investigación.

Se coordinó con el Director del Centro de Atención Institucional La Reforma y con los Directores de Ámbito que conforman el Centro Penal, con la Coordinadora del Departamento de Trabajo Social y con el Trabajador Social y las Trabajadoras Sociales con el fin de establecer las condiciones aptas para el desarrollo del proceso investigativo.

El consentimiento se logra mediante el planteamiento de la investigación y las posibles conclusiones y recomendaciones que pueda generar que permitan cambios significativos en las autoridades superiores que se traduzcan en beneficio de la salud laboral del Trabajador Social y las Trabajadoras Sociales y por ende de la población privada de libertad.

Se explica el proceso investigativo por aplicarse, así como las demandas concretas en cuanto al apoyo tanto del Trabajador Social y de las Trabajadoras Sociales como del personal de dirección del Centro. Por ejemplo:

- Acceso físico de las investigadoras al C.A.I. La Reforma
- Contacto y entrevistas con el personal de dirección y con el Trabajador Social y Trabajadoras Sociales

6.3. Fase de Recolección de datos:

En esta etapa se deben tomar en cuenta dos pasos importantes:

Primer paso: Población y criterios de selección:

Se establecen los parámetros para delimitar la población a todos y todas los Trabajadores y Trabajadoras Sociales que laboran en el C.A.I. La Reforma. Una vez identificado el grupo se realizan dos reuniones donde se les explica los objetivos y alcances de la investigación.

Criterios de selección: Dentro de los criterios de selección se eligieron los siguientes:

Aplicar un cuestionario con preguntas abiertas al Trabajador Social y a Trabajadoras Sociales del C.A.I. La Reforma.

Aplicar una entrevista semiestructurada a dos Trabajadoras Sociales que sufrieron eventos críticos dentro del C.A.I. La Reforma, con el fin de conocer las consecuencias tanto físicas como emocionales en sus vidas.

Aplicar una entrevista semiestructurada al Director del C.A.I. La Reforma, así como a los Directores de Ámbito para conocer el perfil de la población que se atiende, sus apreciaciones en cuanto al ejercicio profesional de Trabajo Social dentro del ámbito y los posibles riesgos a que están sometidos el Trabajador Social y las Trabajadoras Sociales.

Hacer una observación del contexto laboral en que se desenvuelven el Trabajador Social y Trabajadoras Sociales en el C.A.I. Reforma.

6.4. Fase de Procesamiento de datos

En esta etapa se ordenó la información obtenida de acuerdo con el planteamiento de problema, el objetivo general y los objetivos específicos. Se hizo un análisis de la información y con el apoyo de tablas y gráficos para mayor comprensión del tema

6.5. Fase Análisis de los datos:

Se analizó la información por medio de cuadros y gráficos, como se explica en la etapa anterior y se comprobó a la luz de la teoría, para dar respuesta al planteamiento del problema y de los objetivos de la investigación

6.6. Fase Socialización de los resultados:

Consistió en presentar los resultados de la investigación ante el Tribunal Examinador de Trabajos Finales de Graduación de la Universidad Libre de Costa Rica, para la aprobación de la defensa de la misma. Una vez concluido este requisito se procedió a realizar la devolución de resultados a las siguientes instancias.

- Dirección de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Libre de Costa Rica
- Biblioteca de la Universidad Libre de Costa Rica
- Departamento de Investigación y Estadística del Ministerio de Justicia
- Departamento de Trabajo Social del C.A.I. La Reforma

7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Como medio para recolectar la información correspondiente al problema por investigar se hizo necesaria la utilización de técnicas específicas que permitieron obtener los datos necesarios de manera que el Trabajador Social y las Trabajadoras Sociales pudieran expresar y dar sus aportes de manera confiable y de calidad. Algunas técnicas utilizadas fueron:

- Revisión bibliográfica
- Entrevistas a funcionarios y funcionarias del C.A.I. La Reforma
- Entrevistas a dos Trabajadoras Sociales
- Aplicación de cuestionarios al Trabajador Social y a Trabajadoras Sociales del C.A.I. La Reforma.
- Observación del contexto laboral en que se desenvuelven el Trabajador Social y Trabajadoras Sociales del C.A.I. La Reforma.

Entre los instrumentos utilizados están: cuaderno de notas, registro de la información, análisis documental, guía de entrevistas, guía de observación, cuestionarios, escala de Maslow, cámara fotográfica y grabadora.

La observación en la investigación cualitativa, según Barrantes (2007) supone *“advertir los hechos como se presentan y registrarlos, siguiendo, algún procedimiento físico o mecánico facilita el acercamiento perceptivo a ciertos fenómenos sociales, delimitados por la existencia de un problema y un plan sistemático de recolección, análisis e interpretación de datos.*

Para este trabajo de investigación se optó además por la entrevista semiestructurada la cual según Hernández y otros (2008:597) se refiere, *“a una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos y obtener mayor información...”*

Las entrevistas semiestructuradas se hicieron a dos Trabajadoras Sociales que laboraron en el C.A.I. La Reforma y que fueron trasladadas por haber sufrido eventos traumáticos en dicho centro penal; se aplicaron fuera del ámbito laboral, en un lugar público, previamente coordinado con las participantes.

Como complemento para la investigación se aplicó también entrevista semiestructurada a dos Directores de Ámbito, a un Supervisor de Seguridad en servicio, así como la observación al lugar donde se realizó el estudio.

Los cuestionarios se confeccionaron con treinta preguntas, todas abiertas diseñado de esta manera para obtener información con un nivel de profundidad que permitió enriquecer el proceso investigativo. Además se les entregó el instrumento denominado Escala de Maslach que determinó si el personal sufre o no del Síndrome de Burnout. Se hizo llegar al centro de trabajo personalmente.

8. MATRIZ METODOLÓGICA.

Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	Técnicas	Sujetos participantes y fuentes de información.
<p>Estudiar el contexto laboral Penitenciario en que se desenvuelven el Trabajador Social y las Trabajadoras Sociales y C.A.I. La Reforma y sus posibles repercusiones en la salud física y emocional durante el primer semestre 2009.</p>	<p>Contexto laboral</p>	<p>Condiciones físicas del Centro Penitenciario</p> <p>Condiciones de equipo tecnológico, mobiliario y materiales de oficina</p> <p>Clima organizacional</p>	<p>Observación</p> <p>Entrevista semiestructurada al personal de Dirección y Directores de Ámbito</p> <p>Cuestionario con preguntas abiertas aplicado al Trabajador Social y a las Trabajadoras Sociales</p> <p>Cuestionario</p>	<p>Investigadoras</p> <p>Director y Directores de Ámbito.</p> <p>Población meta</p>
<p>Identificar los principales riesgos físicos y emocionales presentes en el contexto laboral penitenciario en que se desenvuelven los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales del C.A.I. La Reforma durante el primer semestre 2009.</p>	<p>Riesgos físicos y emocionales</p>	<p>Motines</p> <p>Agresiones físicas</p> <p>Agresiones verbales</p> <p>Secuestros</p> <p>Suicidios</p> <p>Amenazas escritas y verbales</p> <p>Inseguridad</p> <p>Descalificación</p> <p>Desconfianza</p> <p>Frustración</p> <p>Presión laboral</p> <p>Miedo</p>	<p>Observación</p> <p>Entrevista semiestructurada</p> <p>Cuestionario con preguntas abiertas aplicado al Trabajador Social y a las Trabajadoras Sociales</p>	<p>Investigadoras</p> <p>Directores de Ámbito</p> <p>Dos Trabajadoras Sociales.</p> <p>Población meta</p>

Matriz Metodológica.

Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	Técnicas	Sujetos participantes y fuentes de información.
<p>Determinar las manifestaciones físicas y emocionales del estrés laboral y síndrome de burnout propias del contexto laboral en que se desenvuelven el Trabajador Social y las Trabajadoras Sociales del C.A.I. La Reforma durante el primer semestre 2009.</p>	Estrés laboral:	<p>Enfermedades músculo esqueléticas.</p> <p>Enfermedades psicósomáticas.</p> <p>Enfermedades gastrointestinales.</p> <p>Enfermedades cardiovasculares.</p>	<p>Cuestionario con preguntas abiertas.</p> <p>Entrevista semiestructurada</p>	Población meta.
	Síndrome de Burnout	<p>- Agotamiento emocional.</p> <p>- Despersonalización</p> <p>-Baja realización personal</p>	<p>Cuestionario con preguntas abiertas.</p> <p>Entrevista semi estructurada</p> <p>Escala de Maslach</p>	Población meta.

Matriz Metodológica

Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	Técnicas	Sujetos participantes y fuentes de información.
<p>Aportar a la Institución los resultados y recomendaciones que surjan del Trabajador Social y las Trabajadoras Sociales que generen alternativas y propuestas de intervención y de prevención con el fin de minimizar o corregir las condiciones laborales en las que se desenvuelven los y las profesionales de Trabajo Social.</p>	<p>Aportes y sugerencias</p>	<p>Recomendaciones</p>	<p>Cuestionario con preguntas abiertas.</p>	<p>Población meta</p>

9. MODELO DE SISTEMATIZACION

La sistematización es un proceso reflexivo sobre experiencias prácticas concretas, se constituye en un insumo para nuestra profesión, por cuanto se trata de un ejercicio que permite enriquecer la práctica, comprender el proceso vivido, extraer las enseñanzas y socializarlas, para lo cual se hace necesario apropiarse de la experiencia vivida.

Para sistematizar las experiencias en nuestra investigación, nos basamos en el modelo propuesto por Oscar Jara en su publicación “Para sistematizar experiencias”. Consiste en un proceso de interpretación crítica que permite la producción de nuevos conocimientos como un primer nivel de conceptualización a partir de la práctica concreta, como un medio de objetivar lo vivido, ordenar conocimientos desordenados y percepciones dispersas, reconocer las interpretaciones de los sujetos que le dan características especiales al proceso de reflexión, estudio y comunicación de la experiencias. Jara (1994:23).

Nos ajustamos a este modelo al considerar que responde a la necesidad de reconstruir la experiencia a partir de una realidad concreta que contemple elementos tanto de carácter objetivo como subjetivo, en interacción con diferentes elementos del ambiente.

Según el autor, la sistematización implica la construcción de una experiencia en la que los mismos autores han participado, no es posible sistematizar sobre lo que no se ha vivido. Es un ordenamiento que facilita los procesos reflexivos, alimenta el conocimiento y, este enriquecido, aporta insumos a otras prácticas en condiciones similares.

Siguiendo el planteamiento de Jara, citado por Bolaños (2009:71), la sistematización abarca cinco tiempos:

1. El punto de partida: Esta sistematización se basa en el inicio de la experiencia vivida a lo largo del proceso de investigación mediante la recolección de material bibliográfico de diferentes fuentes, así como la inserción en el Centro La Reforma utilizando la observación general,

entrevistando a informantes claves y recolectando la información emanada del Trabajador y las Trabajadoras Sociales.

2. Preguntas iniciales de la sistematización:

Objetivo de la sistematización: Reconstruir la experiencia vivida en el Centro La Reforma a partir de los datos obtenidos durante el proceso investigativo con el fin de lograr una mejor comprensión del proceso vivido.

Objeto por sistematizar: La experiencia del proceso vivido en el Centro La Reforma en el periodo comprendido de enero a junio de 2009.

Delimitación del eje de la sistematización: Derechos Laborales y Teoría de Género.

3. Recuperación del proceso vivido:

Según Jara consiste en tener una visión global de los principales acontecimientos que sucedieron durante la experiencia, puestos de manera cronológica. Se realiza identificando las principales fases y momentos significativos que caracterizaron la experiencia, enfatizando en los hechos y situaciones que explican su desarrollo. Este proceso se llevó a cabo mediante la grabación en audio de los diferentes encuentros, la transcripción de estos y la lectura reiterada y minuciosa para rescatar el contenido de los discursos, tanto escritos como verbales (1994).

Para iniciar el proceso de investigación se recolecta información bibliográfica para conocer sobre los referentes teóricos, contextuales y metodológicos bajo los cuales se enmarca la investigación. Para ello se consultó documentación relacionada con el tema que sirviera de base para nuestra investigación.

Paralelo a lo anterior, se iniciaron las coordinaciones necesarias para poder ingresar al Centro La Reforma, lo que nos llevó como primer paso al Departamento de Investigación y Estadística del Ministerio de Justicia. Una vez aprobado nuestro ingreso, contactamos con la Coordinadora del

Departamento de Trabajo Social del Centro para programar una reunión y socializar nuestro tema de investigación. Una vez conocido, se programó una segunda reunión en donde se expuso nuestra propuesta al Trabajador Social y a las Trabajadoras Sociales, quienes estuvieron anuentes a colaborar con la misma.

Es así como se determinó que dicha población, estaba compuesta por dieciséis profesionales, quince mujeres y un hombre. Se coincidió en tomar como criterio de selección, que una de las profesionales no participara ya que labora en dicho centro, para evitar la subjetividad de la información.

Posteriormente, se diseñaron los instrumentos de recolección de información. En el caso del cuestionario, se confeccionó con treinta preguntas abiertas. Se consideraron preguntas abiertas, para obtener una información más rica y profunda, lo que no se logra con las preguntas cerradas. Se diseñó en cuatro apartados que incluyen datos sociodemográficos, contexto laboral, clima organizacional y aportes o sugerencias. Antes de distribuirlo, se ensayó con una Trabajadora Social; se entregó en forma personal a las quince personas dispuestas a colaborar. No obstante, se devolvieron, solamente trece, ya que durante la investigación hubo una profesional que se incapacitó por maternidad y otra a pesar de varias solicitudes, no lo devolvió. En este sentido tuvimos inconvenientes, ya que las personas tardaron mucho en entregar los cuestionarios debidamente llenos.

En relación con las entrevistas efectuadas a las dos Trabajadoras Sociales que actualmente no laboran en este Centro y que se consideró importante conocer sus criterios, se logró hacer una en el Colegio de Contadores, aprovechando un espacio recreativo y la otra se hizo en la soda de la Librería Lehman.

Seguidamente se ordenó la información por temas, según la matriz metodológica, se tabuló la información para confeccionar algunos cuadros y gráficos que permitieran una comprensión y análisis de la información con base en la teoría; aspecto relevante en todo proceso investigativo ya que es la parte que resume los resultados de todas las demás etapas de la investigación.

4. La reflexión de fondo. ¿Por qué pasó lo que pasó?

Es uno de los momentos más importantes y en el que se lleva a cabo la interpretación crítica del proceso vivido y entran a funcionar todos los momentos anteriormente descritos. La reflexión de fondo contempló el análisis, síntesis e interpretación del contexto y su relación con el problema planteado.

Según Jara “el análisis permite desagregar un acontecimiento en sus diferentes componentes, estudiarlos por separado, procurando ubicar su estructura interna, las características particulares de cada elemento”. (1994:61).

Durante las visitas efectuadas al Centro para llevar a cabo la observación y además hacer las entrevistas al Director del Centro La Reforma y Directores y Directora de Ámbito, se tuvo varios tropiezos, ya que una vez dentro de la prisión, para trasladarse al Ámbito F y Talleres Industriales -ubicados a algunos metros de distancia de la entrada principal-, se necesitó de transporte y custodia, debido a que es prohibido circular libremente por la peligrosidad del ambiente. Pues como lo afirma Coyle (2002:75) citado por Bolaños (2009) “*por su naturaleza, las prisiones son establecimientos cerrados en las que un gran número de personas son mantenidas contra su voluntad en situaciones de confinamiento*”.

Un hecho importante, fue que a pesar de tener planeado entrevistar al Director del Centro, fue imposible, debido a sus múltiples ocupaciones, y a que durante el proceso de investigación se dieron dos emergencias: se descompuso la bomba de agua, quedando por varios días el Centro sin ese preciado líquido, trayendo serios inconvenientes al personal y a la población penal. También se presentaron momentos difíciles por la Influenza AH1N1, lo que de alguna manera dificultó tanto la entrevista al Director como a los Directores y Directora de Ámbitos. Ambas situaciones produjeron constantes reuniones entre las jefaturas para buscar la viabilidad oportuna a estos dos imprevistos. Por lo tanto, solo pudimos entrevistar a uno de ellos (del Ámbito E) y en el caso del Ámbito B se logró entrevistar a la Subdirectora. En el Ámbito F no se logró entrevistar a la Directora, sin embargo, se entrevistó a un Inspector de Seguridad de gran experiencia, además posibilitó la oportunidad para hacer una observación exhaustiva sobre las condiciones de

infraestructura, que dicho sea de paso son deplorables. Sin embargo, a pesar de tantos obstáculos, las entrevistas resultaron sumamente enriquecedoras.

Un dato interesante de resaltar fue lo vivido durante la entrevista con el Director del Ámbito E; esta se dio en el interior del ámbito y en condiciones nada apropiadas debido al exceso de ruido proveniente de celdas de convivencia, lo cual no facilitó la concentración y grabación, por lo que resultó dificultosa la transcripción de algunos extractos de la misma, además de las constantes interrupciones por parte del personal de seguridad y administrativo. Se puede desprender que dicho ambiente no es propicio para el trabajo de concentración y redacción de documentos debido a la dinámica institucional.

Este proceso nos permitió ahondar en las verdaderas condiciones laborales en que se desenvuelven el Trabajador Social y las Trabajadoras Sociales, mediante la observación, la transcripción y lectura de toda la información obtenida mediante las diversas técnicas aplicadas.

5. Los puntos de llegada:

Consiste en el ordenamiento, reconstrucción e interpretación crítica de la experiencia realizada. Según Jara *“se trata de expresar las principales respuestas a las preguntas formuladas en la guía de interpretación crítica, tomando como referente principal, el eje de sistematización. Así mismo, las conclusiones deberán estar dirigidas a dar la respuesta a los objetivos planteados al inicio de la sistematización”*. (1994:122).

Algunas de las Trabajadoras Sociales participantes, consideran importante los resultados que se obtengan de esta investigación, pues tienen la esperanza de que sus condiciones laborales mejoren y el poder contribuir con sus aportes, desde lo que representa para ellas trabajar en la prisión, significa una manera de manifestar sus sentimientos y opiniones hacia su entorno laboral, pues para muchas, son pocos los espacios que existen para poder exponer sus inquietudes y sugerencias, ya que lo consideran una “pérdida de tiempo” o sienten temor de expresarse por miedo a represalias

En virtud de lo mencionado, es preocupante el sentir de las Trabajadoras Sociales del Ámbito B, que manifiestan tener graves problemas, en lo que a clima organizacional se refiere: relaciones interpersonales conflictivas, que se dan provenientes de la cantidad de personal, exceso de trabajo, inequidad de funciones, desvalorización del trabajo, celos profesionales, liderazgos autoritarios, poca claridad en los lineamientos. Es criterio de las autoras que las autoridades responsables deberían de atender esta situación a la mayor brevedad posible, ya que esto influye negativamente en la salud de este personal como en la población privada de libertad, que se está viendo perjudicada.

No obstante, es significativo rescatar la apreciación positiva que tienen las jefaturas en cuanto al reconocimiento del ejercicio profesional que hace Trabajo Social, en la atención de la población privada de libertad. Consideran que su trabajo es fundamental debido a los diferentes roles que deben asumir, sobre todo ante la carencia de personal técnico. Igualmente las autoridades judiciales y otras dependencias reconocen la importancia de las labores que realiza Trabajo Social.

Existe la esperanza de que esta investigación permita una reflexión tanto en los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales del Sistema Penitenciario en general como en las autoridades penitenciarias y que se abran los espacios de análisis correspondientes para que en forma conjunta se generen propuestas que minimicen los riesgos del quehacer penitenciario. No obstante, hay que tomar en cuenta el contexto universal, para entender que no es la institución por sí sola la responsable de las actuales condiciones laborales, ya que hay otros elementos, como las políticas, tanto de carácter nacional como institucional, que enmarcan las acciones de los y las profesionales.

Relacionado con esto, se llama la atención a la conciencia ciudadana y de las autoridades gubernamentales acerca del grave riesgo laboral que implica ser trabajador penitenciario en esta época, en la cual la calidad del delito y la peligrosidad del delincuente, han crecido dramáticamente, aumentando en forma considerable la peligrosidad al interior de las cárceles.

Se insiste ante las autoridades penitenciarias sobre la amenaza latente en que se encuentra laborando esta población y ante todo la responsabilidad institucional al no existir voluntad política para instaurar acciones que prevengan los riesgos físicos y emocionales, como el estrés laboral crónico, el Síndrome de Burnout al que están expuestos, producto del trabajo penitenciario, donde se carece hasta de lo más mínimo como lapiceros, equipo tecnológico y sobre todo la carencia de personal en esta disciplina, con el agravante además que se lleva a cabo en condiciones de creciente peligrosidad, alto deterioro del ambiente ocupacional y mala paga salarial.

En esta investigación se considera como objetivo de sistematización, construir a partir de las experiencias de los propios y las propias protagonistas, las consecuencias del trabajo penitenciario en la salud física y emocional a que están expuestos y expuestas el Trabajador Social y las Trabajadoras Sociales al laborar en el C.A.I. La Reforma, además que la misma se constituya en un importante insumo para este y estas profesionales y para las autoridades penitenciarias, con base en los conocimientos obtenidos.

CAPÍTULO CUATRO
ANÁLISIS DE RESULTADOS

1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para aproximarnos al análisis de los resultados es necesario en primer lugar conocer las preguntas del problema planteado. En un primer acercamiento, es importante ubicarse en el contexto laboral penitenciario en que se desenvuelven el Trabajador Social y las Trabajadoras Sociales en el C.A.I. La Reforma, para tener una visión general del lugar, del ambiente, que permita aproximarnos a la dinámica institucional; en segundo lugar se considera valioso para la investigación conocer los principales riesgos físicos y emocionales presentes en dicho contexto laboral y sus manifestaciones en la salud física y emocional de estos y estas profesionales; como pueden ser serias enfermedades físicas y emocionales entre ellas el estrés laboral y el Síndrome de Burnout, y por último, y no por eso menos importante, conocer las posibles soluciones que este grupo de trabajadores y trabajadoras aportan a las autoridades penitenciarias, para en forma conjunta, corregir y minimizar el impacto del trabajo penitenciario en estos y estas profesionales.

Se espera que estos resultados sirvan de base para futuras investigaciones que permitan profundizar aún más la grave situación que están viviendo el Trabajador Social y las Trabajadoras Sociales que laboran en el C.A.I. La Reforma.

Se reitera que esta investigación se produjo en el C.A.I. la Reforma en el periodo de enero a junio de 2009 con el personal de Trabajo Social, en total quince trabajadoras sociales y un trabajador social. Sin embargo al momento del estudio se aplicó el cuestionario solamente a quince, no obstante, solo se devolvieron trece cuestionarios ya que una de las funcionarias se encontraba incapacitada por maternidad y otra no lo devolvió.

Cabe mencionar que una de las funcionarias es parte del proceso de investigación de esta tesis, por lo que fue excluida del estudio.

La investigación se elaboró tomando en cuenta cinco ejes temáticos, desglosados de la siguiente manera: Datos socio laborales, contexto laboral (condiciones físicas y ambientales, clima organizacional haciendo énfasis en las relaciones interpersonales), riesgos físicos y emocionales, manifestaciones del estrés laboral y el Síndrome de Burnout y por último los aportes y

sugerencias que hicieron los y las profesionales para mejorar las condiciones laborales, contribuciones que se entremezclan en todo el análisis de los datos.

Para obtener los datos socio laborales, se formularon preguntas en relación con sus características personales, en torno al contexto laboral se utilizó una guía de observación con las principales características que permitió tener una visión general del mismo, referidas a las condiciones climatológicas, condiciones físicas, condiciones de equipo tecnológico, mobiliario y materiales de oficina, medio de transporte y condiciones de seguridad e higiene. Además se aplicó un cuestionario con preguntas abiertas dividido en tres temas: Problemas físicos-ambientales, clima organizacional y posibles soluciones o alternativas a los y las profesionales.

Para el tercer eje temático que tiene que ver con los riesgos físicos y emocionales, se aplicó un cuestionario a los y las profesionales, entrevista semiestructurada a los Directores de Ámbito y a dos Trabajadoras Sociales que enfrentaron situaciones de peligrosidad estando dentro de la prisión.

Para el cuarto eje se empleó también el cuestionario para conocer las manifestaciones del estrés laboral y como refuerzo por estar muy ligado al estrés, se consideró importante aplicar la escala de Maslach.

En el quinto y último eje temático se utilizó el mismo cuestionario para conocer desde sus propias vivencias los aportes o sugerencias, según las necesidades sentidas por estos y estas profesionales.

Para la presentación de los datos, se utilizaron como apoyo cuadros y gráficos construidos con los programas de cómputo Excel y Word.

1.1. Datos Personales:

Para la investigación fue necesario conocer primero algunos datos personales sobre los y las participantes por ejemplo; edad, sexo, número de hijos, estado civil y años de laborar para la

institución. Para efectos de este trabajo se hace énfasis en el tiempo laborado en el Centro La Reforma con la finalidad de conocer las consecuencias del trabajo penitenciario en estos y estas profesionales.

CUADRO No. 2
Profesionales del Departamento de Trabajo Social del C.A.I. La Reforma
según estado civil, por rango de edad y sexo

ESTADO CIVIL	RANGO DE EDAD						TOTAL
	25-34 años		35-44 años		45 y más años		
	F	M	F	M	F	M	
Solteros/as	4	0	0	1	0	0	5
Casadas	0	0	0	0	2	0	2
Unión libre	1	0	1	0	1	0	3
Divorciadas	0	0	0	0	2	0	2
Separadas	1	0	0	0	0	0	1
Total	6	0	1	1	5	0	13

Fuente: Cuestionario suministrado a profesionales en Trabajo Social. C.A.I. La Reforma. Primer semestre, 2009

Como se muestra en el cuadro No.2, el personal que labora en Trabajo Social, es relativamente joven. Se ubican seis mujeres en edades comprendidas entre 25 y 34 años y cinco mujeres en el rango de 45 años y más y una mujer y un hombre ubicados en el rango de 34 y 44 años de edad. Es importante señalar las edades y el sexo para conocer aspectos relacionados con su productividad en el trabajo, experiencia acumulada, desgaste físico y emocional en razón del tipo de trabajo que realizan.

Se tiene un grupo de funcionarias muy jóvenes que recién se introducen en el mercado laboral, que traen un bagaje de conocimientos nuevos y que ingresan con muchos deseos de trabajar y poner en práctica sus conocimientos, de tal manera que la experiencia y conocimientos del trabajo penitenciario de aquellas profesionales que tienen años de ejercer la profesión permite complementar esos conocimientos y robustecer aún más la disciplina, lo cual redundará en la

calidad profesional que se brinda a la población. Al respecto, es importante manifestar que *“cada persona adscrita al sistema penitenciario está sujeta a un plan de atención técnica, cuyo fin es facilitarle la adquisición de habilidades y destrezas para la vida y el desarrollo de procesos que promuevan la comprensión de los aspectos sociales y personales que facilitaron la comisión del hecho delictivo”*. Componentes del Plan de Atención Técnica (s.p). Para lograr este cometido se ejecutan una serie de acciones organizadas mediante proyectos disciplinarios e interdisciplinarios desde los componentes jurídicos, personal psicosocial y familiar comunitario, con apego a los derechos humanos. De tal manera que para llevar a cabo estas actividades, siempre será necesaria la realimentación de todo el equipo involucrado; desde este punto de vista, la experiencia adquirida por un grupo de personas con amplia trayectoria en su ejercicio profesional, se traslada a aquellas personas nuevas, lo cual resulta fundamental para la adquisición de nuevos conocimientos que enriquecen la calidad del servicio que se brinda. En tal sentido es importante facilitar una buena comunicación y unas adecuadas relaciones interpersonales, tanto dentro del equipo de trabajo como con las jefaturas y viceversa, que favorezcan el intercambio permanente y abierto de la discusión y la realimentación entre los funcionarios y las funcionarias a efectos de la revisión de los procedimientos metodológicos e implementación de nuevas alternativas de atención para la población privada de libertad. De no darse un clima laboral adecuado se hace suponer que estas personas, serán vulnerables más fácilmente a acumular estrés laboral y a no sentirse satisfechas con el trabajo que realizan.

Además se observa que de la población en estudio, según estado civil, hay cuatro solteras y un soltero, tres están en unión libre y dos casadas; dos se ubican como divorciadas y una separada. Nueve de ellas son madres de familia y cinco tienen una relación de pareja estable. De aquí la importancia de rescatar el rol que ejerce la mujer en el proceso productivo del país, tomando en cuenta su doble o triple rol, que desarrolla en una sociedad androcéntrica, lo que determina que las mujeres que ejercen un trabajo remunerado fuera de casa, también tienen grandes responsabilidades en el hogar, por lo cual el desempeño de esa doble o triple jornada, afecta considerablemente la relación familiar, de pareja, la dedicación a la familia (educación de los hijos, hijas y atención de dependientes). Lo anterior implica un sentimiento generalizado de que cada día las mujeres y los hombres tienen menos tiempo para la familia y el ocio, debido a la presión del trabajo, situación que afecta a las familias, así como la salud de las personas que

trabajan fuera de casa; esto se confirma con la teoría de género, donde una de las características promovidas desde el proceso de socialización ha sido siempre servir a los demás, donde los otros son el centro de sus vidas, afectos y pensamientos y el objetivo es a costa de ellas mismas, conservar la dependencia con ellos.. Como lo indica Pizarro (2006:41) *“se ha educado a la mujer en función de complacer y servir a los demás.”*, *“... las mujeres se desenvuelven entre dos grandes temores: el miedo y la culpa, lo que limita su desarrollo, miedo a no poder, a carecer de capacidad para enfrentar los retos, miedo a la sanción...”*.

Con lo anterior se presume que se trata de mujeres, que debido a la subordinación social a que están expuestas deben hacer mayores esfuerzos para planificar y organizar su tiempo y así poder cumplir con sus diferentes roles (trabajadora, esposa, madre, hija) y otros asignados socialmente ya que en muchas ocasiones, en el caso que nos ocupa, estas profesionales trasladan su trabajo a su hogares con el fin de poder cumplir con los plazos establecidos, como son transcripción de valoraciones, informes y otros, lo que disminuye el tiempo dedicado a sus familias, que se traduce algunas veces en desintegración familiar, falta de atención a los hijos e hijas, conflictos de pareja, aislamiento, adicciones, por citar algunas; aspectos que lógicamente deterioran los vínculos afectivos, familiares y sociales, complementado con sentimientos de culpa, de soledad, de miedo, que van deteriorando la salud física y emocional de estas personas.

Cuadro No. 3
Distribución de profesionales de Trabajo Social
según tiempo de laborar en el C.A.I. La Reforma
por condición de puesto
(Datos absolutos y relativos)

Tiempo de laborar	Condición Puesto	Total	%
Total		<u>13</u>	<u>100</u>
2 meses a 2 años	Interinas	6	46
12 a 31 años y más	Propiedad	7	54

Fuente: Cuestionario suministrado a profesionales en Trabajo Social. C.A.I. La Reforma. Primer semestre, 2009

Del cuadro No. 3 se observa que del total de la población estudiada se destacan dos grupos de profesionales, según años de laborar. Se visualiza un primer grupo de seis personas que tienen de 2 meses a 2 años y que representa el 46% de la población; además se encuentran en condición de interinas; esta situación las deja en desventaja en comparación con el otro grupo que se encuentra en propiedad, ya que en cualquier momento pueden quedar cesantes, a pesar del conocimiento y capacitación que hayan obtenido de la institución. Su trabajo, les ha permitido ir adquiriendo la experiencia que se necesita para trabajar en el Sistema Penitenciario, no obstante, ante la inestabilidad laboral que en estos momentos tienen, por su condición de interinas, la institución corre el riesgo de adolecer de este conocimiento y experiencia que va en detrimento de la población penal y de la calidad del servicio que se brinda.

Otro punto importante se traduce en las implicaciones socioeconómicas que eventualmente pueden afectar a estas profesionales, ya que su inestabilidad laboral, obstaculiza su realización de proyectos de vida personales y familiares, lo que degenera en ansiedad, preocupación y estrés, consecuencia de la no concreción de sus expectativas, sus sueños y metas que les permita tener una mejor calidad de vida, como puede ser el comprar una casa, seguir estudiando; situación que

se hace más difícil para la profesional-jefa de hogar, que no cuente con otro aporte económico que le permita solventar sus necesidades y las de su familias.

Al respecto, no hay que olvidar que el trabajo dignifica a las personas y se constituye en una fuente de sentido y autorrealización, generando una imagen positiva frente a sí mismo y a sí misma y hacia los demás. En este sentido brinda un significado en cuanto a nivel social; si la persona no logra definir sus expectativas personales mediante un trabajo estable se puede transformar en baja autoestima. El trabajo es *“considerado una de las principales actividades del ser humano y constituye un factor de socialización de gran importancia, ya que a través de él las personas se relacionan con la sociedad y además contribuyen a su mantenimiento, mediante la provisión de bienes y servicios”*. Álvarez, citado por Barraza y otros en Revista de Estudios Criminológicos y Penitenciarios (2008:130)

Esta realidad se confirma con lo citado por Trejos (2005:49) en Reformas Laborales y Acción Sindical en Centroamérica, donde pese a que nuestra legislación laboral y la jurisprudencia privilegian el contrato por tiempo indefinido, las contrataciones atípicas que amenazan la estabilidad laboral, se han extendido en los últimos años; ahora es frecuente encontrar en el Gobierno Central, así como en las instituciones públicas, la práctica generalizada de contratación de interinos, aduciendo la administración falta de presupuesto, donde en muchos casos estos nombramientos sobrepasan seis, siete y hasta 19 años, Esta situación se convierte en una amenaza permanente por no tener estabilidad laboral.

De acuerdo con la descripción del cuadro anterior, aparece un grupo de siete personas que tienen de doce a 31 años y más de trabajar en La Reforma; que se encuentran en propiedad y que representan el 54% de la población, con una vasta experiencia en el ejercicio profesional, la cual han adquirido producto de su desempeño laboral en el Centro. Cabe recalcar que este grupo de personas desde su ingreso a Adaptación Social, han trabajado solamente en dicho lugar.

Esta situación tiene efectos negativos tanto para el funcionario y la funcionaria como para la misma institución, pues origina, según Román y otros (2004: s.p)

“Una disminución en la habilidad para afrontar el cambio, el desarrollo de lo que se conoce como “familiarismo” con la población atendida, sentimientos de frustración y/o fracaso, sentimientos de no contar con igualdad de oportunidades, desarrollo de reacciones defensivas contra la innovación y personal nuevo, comprensión parcializada de la dinámica de la institución como un todo y un sentimiento de poco o nulo desarrollo personal e intelectual.”

Consecuente con lo expresado por este autor; algunas de estas personas tienen más de una década de laborar en una institución cerrada, otras llegan a más de treinta años, tanto es así que a algunas les falta entre tres y ocho años aproximadamente para pensionarse, con agravantes en su salud física y emocional debido a la presión constante a la cual durante tantos años han estado sometidas permanentemente, máxime tratándose del Centro La Reforma. Para minimizar estos efectos negativos en la salud una participante brinda el siguiente aporte:

“Que le den oportunidad a funcionarios/as de vieja trayectoria laboral, de desempeñar sus funciones en niveles de menor tensión y presión como el Nivel en Comunidad. Que se haga justicia y se nombren en dichos puestos a profesionales que ya tienen larga trayectoria laboral en centro cerrados, y no como se hace en ocasiones que han ubicado en dichos centros de trabajo a profesionales que recién empiezan a trabajar.”

Las instituciones cerradas, ofrecen un contexto propicio en el que se entremezclan situaciones agobiantes las cuales en su mayoría tienden a generar consecuencias que alteran los procesos de salud; son ambientes laborales en los cuales los empleados y las empleadas se exponen a un fuerte desgaste emocional considerable, que de no enfrentarse adecuadamente podría ocasionar afecciones importantes que van desde síntomas de ansiedad y estrés, hasta afecciones graves como el *Burnout* o el “síndrome de quemarse” por el trabajo, como bien lo apunta Pizarro, en Revista de Estudios Criminológicos *“muchos de los factores estresantes, por ejemplo peligrosidad probablemente nunca podrán ser eliminados por lo que la adaptación y adecuación hacia estos factores es de suma relevancia para el desarrollo de una salud emocional dentro de las prisiones y también un foco importante de estudio e intervención.”* (2008:101).

1.2. Contexto laboral:

El contexto laboral se define como toda condición que rodea a la persona cuando trabaja, que implica condiciones físicas y ambientales del trabajo, salarios, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión, relaciones interpersonales entre jefaturas y compañeros, reglamentos internos, oportunidades de ascenso, entre otras. Dicho contexto puede incidir en la salud de los trabajadores y las trabajadoras de manera favorable o perjudicial, tanto en los niveles físico como emocional.

Este apartado trata sobre los resultados obtenidos, mediante la observación y los instrumentos aplicados al Trabajador Social y las Trabajadoras Sociales del contexto laboral penitenciario y sus consecuencias.

Como se mencionó, se abordó mediante una observación general en tres visitas a las instalaciones del Centro La Reforma, utilizando una guía que para tal efecto, permitiera visualizar y vivir las condiciones del clima laboral presentes en el lugar, condiciones de infraestructura, existencia y estado del equipo tecnológico, mobiliario y materiales de oficina; el tipo de transporte (número de autobuses, estado actual, duración del viaje), y las condiciones de seguridad e higiene. Asimismo se reforzó con algunas preguntas al Trabajador Social y a las Trabajadoras Sociales en relación con el tema.

El recorrido al interior del Centro se hizo a partir del Ámbito F, por ser el que se encuentra más lejano y porque se ocupó de transporte para ir y venir, ya que es prohibido recorrer la Reforma a pie y sin custodia. Se continúa con Talleres Industriales, luego los Ámbitos C, D y E y por último el Ámbito B.

El C.A.I. La Reforma es el centro penitenciario más grande del país; pertenece a la Dirección General de Adaptación Social del Ministerio de Justicia. En este Centro trabaja el mayor número de funcionarios técnico-administrativos y de seguridad. Alberga la mayor cantidad de personas privadas de libertad, que se caracteriza por tener altos grados de peligrosidad y la mayoría con grandes periodos de sentencias. Cuenta con siete Ámbitos de Convivencia para

albergar a la población sentenciada, cada uno de los cuales está liderado por un Director o Directora de Ámbito, un equipo técnico-profesional, secretarías y personal de seguridad. El personal técnico-administrativo labora de las ocho a las dieciséis horas, teniendo que abordar el transporte que le brinda la institución a las siete de la mañana en las oficinas centrales del Ministerio de Justicia, y de regreso llegan aproximadamente después de las diecisiete horas a San José; es decir el personal trabaja ocho horas, además de las dos horas y más que pierden al trasladarse de San José-San Rafael y viceversa. Si a esto se le suma el tráfico de vehículos presentes en nuestras carreteras y a la lejanía del centro de trabajo, es de suponer que el personal llega con un considerable grado de angustia a iniciar su jornada laboral y a atender una población demandante e impaciente, precisamente por su proceso de prisionalización. De regreso según información de funcionarios y funcionarias ha habido ocasiones que llegan a San José a las dieciocho horas y más, según como se comporte el tráfico ese día, situación similar vive el personal que viaja de Alajuela y Heredia, así como el personal que viaja por su propia cuenta.

En este sentido, es importante aclarar que el transporte que brinda la institución es deficiente, solo existe un bus y una buseta para trasladar al personal procedente de la provincia de San José, para seis centros que se ubican en San Rafael de Alajuela, otro bus para quienes laboran en Heredia y una buseta para el personal de la provincia de Alajuela y como bien se verificó las unidades de transporte se dañan y no son sustituidas por carencia de otras, teniendo que esperar a ser reparadas o a que un mismo bus preste el servicio a diferentes zonas, lo que conlleva a que el personal se vea obligado a utilizar el servicio público (también deficiente), ya que este servicio traslada a los usuarios y usuarias hasta el centro de San Rafael de Ojo de Agua. De ahí se debe abordar un taxi para el traslado hasta el centro de trabajo, situación que además de incurrir en pérdida de tiempo, también eleva los costos económicos.

Se afirma que el servicio es deficiente porque si se retrocede dos décadas o más, la institución contaba con dos buses en regular estado que brindaban el transporte desde San José, a pesar de que existían solamente dos centros: Luis Felipe González Flores y La Reforma, también se tenía un transporte eficiente para Alajuela y Heredia. Actualmente se mantiene un bus y una microbús que sale de San José, pero ahora son seis centros penales que se encuentran en la misma zona geográfica; situación que hace que muchos funcionarios y muchas funcionarias lleguen a su

centro de trabajo con sus propios vehículos, con el agravante que esto implica por el gasto en combustible y el deterioro de estos. De no ser así, la institución no daría abasto con el servicio.

Al ingreso el personal que labora en este establecimiento debe someterse a una requisita corporal por parte del personal femenino de seguridad y masculino en el caso de los hombres a lo que se denomina “cacheo”, esta requisita se hace en oficinas pequeñas donde apenas cabe una persona, son espacios sin ventilación, muy calientes, es una infraestructura vieja, con goteras cuando llueve.

En el interior del centro, cuando llueve, el personal se expone a barriales y charcos de agua sucia y con malos olores “*aspecto de un río sucio, el personal debe brincar para poder cruzarlo*”, con el riesgo de sufrir un accidente. En la parte externa al centro, a la hora de la salida se debe esperar el bus a la intemperie, sin protección de la lluvia, observando mientras tanto, vagonetas que pasan constantemente a gran velocidad, levantando nubes de polvo en la estación seca que “*invaden el espacio como si fuera neblina*” lo que a la postre perjudica al personal con padecimientos de alergia y de rinitis, además del riesgo latente de que ocurra un accidente de tránsito, así lo refiere una profesional “*...rinitis constante por polvo y mal olor*”.

En relación con la infraestructura, esta es inadecuada, así lo refiere uno de los profesionales, “*la infraestructura es inadecuada, carece de ventilación, se da la presencia de sustancias volátiles que provocan problemas dermatológicos y afectan el sistema respiratorio*”. Hace mucho calor, ya que por ser una cárcel no pueden haber grandes ventanas y espacios abiertos para que corra la brisa; en general la estructura del C.A.I. La Reforma se encuentra deteriorada, algunas más que otras. Según algunos funcionarios este Centro tiene años que no se le brinda pintura a las paredes externas e internas. Y las pocas oficinas que tienen una presentación agradable son porque el personal se ha organizado y ha comprado el material para pintar sus espacios. Este Centro se ha deteriorado demasiado dada la carencia de políticas estructurales que aseguren su mantenimiento físico.

En cuanto a las condiciones físicas ambientales que presenta esta prisión, los y las profesionales de Trabajo Social sienten que no son tomados y tomadas en cuenta a la hora de planificar y

construir proyectos de infraestructura, ya sea de remodelación o nuevas edificaciones. Para los y las participantes, se hace necesario tomar las medidas oportunas que tengan que ver con la participación de los y las trabajadoras pues mencionan ser ellos y ellas los que mejor conocen su ámbito laboral y sus necesidades en cuanto a espacios físicos. Por ejemplo, en la actualidad en todos los ámbitos se carece de un espacio apropiado para la atención de familiares y visitas y las oficinas son pequeñas.

El Ámbito F (antiguo Régimen de Máxima Seguridad) se compone de una estructura física en abandono, da la impresión que hace mucho tiempo no se le brinda mantenimiento, sin pintura, paredes sucias, cielo raso deteriorado, no hay ventilación natural suficiente, se hace necesaria la luz artificial, entre otros elementos igualmente importantes, no existen espacios apropiados para quienes ejercen funciones técnico-administrativas, mucho menos un lugar decente donde puedan ingerir sus alimentos; no existe una oficina para la atención técnica que brinda Trabajo Social, por lo que la profesional de este Ámbito de Convivencia atiende al privado de libertad cerca de un pasillo, donde lo llevan esposado, separada por unos barrotes, muy cerca de la Oficialía, con los inconvenientes que esto trae ya que no hay privacidad en la información; el trabajo de redacción lo debe hacer compartiendo ya sea la oficina de la Dirección, Secretaría u otra que está asignada a la Psicóloga.

Este Ámbito no cuenta con Trabajadora Social asignada por lo que la Jefa del Departamento de Trabajo Social debe asumir como recargo laboral esta población, cuando sus otras funciones se lo permiten; situación que ocasiona que esta funcionaria, debido a sus múltiples ocupaciones asignadas: Jefatura del Departamento, atender casos del ámbito F, casos de población ubicada en lo que se denomina Puesto 7, donde se ubican privados de libertad, que por problemas en su salud son internados temporalmente en dicho espacio, además de otros, que según su condición social (delitos de cuello blanco) se ubican en este lugar.

Todas estas circunstancias limitan en parte las funciones de su rol de supervisión. Así se expresan algunos y algunas profesionales en relación con este tema: *“No existe una supervisión como teóricamente se plantea, con análisis y atención de crisis”*; *“no se da de la menor manera,*

porque quienes supervisan deben emplearse en otras funciones, por lo tanto también están recargados.”.

Como se observa, esta realidad trae consigo serios problemas físicos, emocionales y laborales para quien ejecuta este cargo, debido a las críticas que se originan por parte de sus colaboradores y colaboradoras; así como la ansiedad que genera al verse limitada en la realización de sus funciones. Estas son algunas de las aseveraciones *“no existe supervisión, tiene que ver más con el asesoramiento que uno solicite; “no, en ocasiones no se cuenta con tiempo para ello. Otras veces es por falta de interés o de preparación para el ejercicio de una labor de esta naturaleza.”*

En cuanto al equipo tecnológico, es casi inexistente; una computadora en regular estado que a través de esfuerzos propios, logró la Directora, no obstante no es un equipo moderno. La única computadora que se observa como moderna (pantalla plana) es utilizada por la Secretaria, sin embargo comenta la funcionaria que ya tuvo que ser formateada pues la misma es compartida por compañeros del área de seguridad, lo que implica que al ser utilizada por varias personas, (quizás con poco conocimiento) se corre el riesgo de que el equipo se deteriore más fácilmente. Los archivadores así como el fax están en mal estado, no hay servicio de Internet, ni fotocopidora, la impresora está en regular estado. El equipo tecnológico es muy reducido. En este Ámbito la entrevista por razones de trabajo se le tuvo que hacer al Supervisor en servicio, ya que la Directora tuvo que salir de emergencia a una reunión que fue convocada en la dirección del centro. No existen puertas ni mapas de señalización en casos de emergencias.

Para ampliar la información, como se citó anteriormente, se aplicó un cuestionario con preguntas abiertas de las cuales se extrajeron las más relevantes, entre ellas las preguntas uno y tres.

¿En su opinión cuáles son los principales problemas físicos-ambientales presentes en este Centro y que inciden en su trabajo?

¿Le brinda la institución el recurso material y tecnológico adecuado para realizar su trabajo de manera eficiente?

De las trece personas consultadas, once contestaron que la institución no les brinda ni lo más mínimo como lapiceros, por lo que deben en algunas ocasiones comprar materiales con ingresos propios, para realizar sus labores (lapiceros, papel, tonner, entre otros).

Se inicia con el Ámbito F, y estas fueron algunas de las respuestas *“condiciones laborales insalubres, tales como hacinamiento, poca iluminación natural y ventilación en la mayoría de oficinas en que labora el personal.”*; *“brinda en forma limitada el recurso material no así el tecnológico.”*

En Talleres Industriales las condiciones físicas del lugar son aceptables, cada profesional tiene su propia oficina en buenas condiciones lo que permite atender a la población privada de libertad y a sus familiares en un ambiente digno y con privacidad tan importante para lograr un verdadero acercamiento y empatía con la población. Hay poca ventilación natural. En este ámbito laboran un Trabajador y una Trabajadora Social, Cuando se realizó la investigación la Trabajadora Social estaba incapacitada por maternidad, quedando su compañero de trabajo con sobrecarga laboral, pues debe asumir todo el trabajo por el tiempo que su compañera se encuentra incapacitada, con el desgaste emocional que esto conlleva. No cuentan con computadora por lo que deben hacer uso de la asignada a la Dirección del Ámbito, lugar que se usa también para realizar las sesiones del Consejo Técnico Interdisciplinario. No existe un lugar exclusivo para hacer reuniones. La carencia de equipo tecnológico –por lo menos una computadora- para Trabajo Social, no permite el trabajo expedito, ya que dependen del personal secretarial para su transcripción. El material para oficina es aceptable. Igual que en el Ámbito F no hay puertas ni mapas de señalización en caso de emergencias.

En el caso de este Ámbito, la necesidad es sentida no solo por la carencia del equipo de cómputo ya que ninguno de los profesionales cuenta con esta herramienta de trabajo, sino que además se carece del material básico: Ante las mismas preguntas, estas fueron las respuestas *“la infraestructura es inadecuada, carece de ventilación, se da la presencia de sustancias volátiles que provocan problemas dermatológicos y afectan el sistema respiratorio”*; *“No solamente se carece de recursos tecnológicos sino de material básico como lapiceros, papel y otros materiales fundamentales para el desempeño laboral”*. Ante el faltante de equipos de cómputo deben hacer

uso de la computadora asignada al Director del Ámbito y en algunas ocasiones para no afectar el rendimiento laboral deben trasladar los informes para su transcripción a las secretarías, lo que atrasa los procesos de trabajo ya que el profesional podría eventualmente agilizar su trabajo, toda vez que todo urge y que se trabaja bajo presión, con plazos establecidos.

Los Ámbitos C, D y E, cuentan únicamente con un portón de acceso, donde se encuentra la Oficialía de Guardia del Ámbito C, rodeados de barrotes, afuera se perciben malos olores y moscas, ya que en esta área, por ser utilizada para descargar los alimentos que son distribuidos en la población penal, se derraman residuos de comida en el piso causando una mala impresión así como malos olores.

En lo que compete a las oficinas de los Ámbitos C y D específicamente, se visualizan condiciones físicas apenas aceptables, por cuanto es un edificio de construcción reciente, con buena ventilación natural, el personal técnico y administrativo se encuentra ubicado en un mismo espacio, sin embargo el lugar destinado para Trabajo Social del Ámbito D se compone de una sola oficina pequeña en la que apenas pueden ubicarse las dos Trabajadoras Sociales. No hay privacidad para la atención de familiares y visitantes. Este es el sentir de una funcionaria *“los y las funcionarias no tienen privacidad a la hora de realizar las entrevistas al público lo que no permite una verdadera empatía y apertura.”*

La sala para reuniones debe ser compartida por los dos ámbitos, espacio que también es utilizado como comedor de algunos funcionarios y funcionarias.

El lugar destinado para la atención de los privados de libertad del Ámbito D se encuentra cerca de la Oficialía de Guardia del Ámbito D, es también utilizado por otros profesionales y en algunos momentos lo usa el personal de seguridad para ver televisión y para ingerir sus alimentos. Es un lugar cerrado, sin ventilación, tiene más parecido a una bodega, con cajones, archivadores en mal estado y un televisor en regular estado. Tiene un ventanal donde cuelga un pedazo de cortina que, según palabras del Supervisor en servicio, la tiene porque una persona externa a la institución la donó. Es un espacio reducido, aunque al privado de libertad lo llevan

esposado con las manos hacia delante, y que durante la entrevista es custodiado, la funcionaria corre el riesgo de ser agredida en cualquier oportunidad.

En el caso del Ámbito C las dos Trabajadoras Sociales tienen su propia oficina, lo que les proporciona mayor privacidad para la atención de los y las visitantes. Son espacios reducidos y tampoco cuentan con equipo de cómputo. Las condiciones del lugar donde atienden a los privados de libertad, son muy parecidas a las del Ambito D, por lo cerrado del lugar, hay zancudos y mosquitos.

Detrás de las oficinas se encuentra un portón de malla que da a un espacio abierto, que según la Trabajadora Social es una puerta de emergencias, sin embargo en inspección realizada está cerrado con un candado herrumbrado y del que no se sabe quién tiene las llaves, además para llegar a este portón en situaciones de emergencia las personas tropezarían por la cantidad de chatarra que está justo a la entrada del portón. Se demuestra inoperancia por parte de las autoridades con situaciones como estas, que dejan entrever la poca consideración que tienen para con sus colaboradores y colaboradoras. Tampoco existe señalización en caso de incendios o terremotos.

El Ámbito E (Régimen de Máxima Seguridad) tiene una infraestructura relativamente joven, data de hace seis años aproximadamente, su construcción es de alta contención, de tipo panóptico. Este ámbito fue diseñado, -según palabras del Director del Ámbito- sin oficinas para el personal técnico y administrativo, por lo que las oficinas actuales son improvisadas, y ubicadas en lo que serían celdas individuales, rodeadas de pabellones y barrotes. Ahí las condiciones de higiene son insalubres ya que la población privada de libertad tira todos los desechos (basura) en los pasillos. Aunque prácticamente el edificio es nuevo, el deterioro es evidente. El ambiente de trabajo en este espacio es lúgubre, con exceso de ruido proveniente de la misma población, muy poca ventilación natural, razón por la cual la Trabajadora Social se traslada a las oficinas del Ámbito C y D para poder concentrarse y redactar su trabajo. En cuanto a la atención directa con el privado de libertad esta se hace a través de locutorios (lugar dividido entre el privado de libertad y la trabajadora social, protegido por un vidrio resistente, rejas y malla) donde es llevado en forma esposada por un agente de seguridad quien lo custodia durante la entrevista, lo anterior

según Reglamento Técnico Operativo (2007), cuyo objetivo según el Artículo 77 “... *es contener y atender a aquellas personas privadas de libertad con escasa capacidad de convivencia, con significativos niveles de conducta violenta o cuando razones de seguridad institucional lo requieran.*”.

En cuanto a las respuestas dadas a las preguntas enunciadas líneas atrás las Trabajadoras Sociales de estos Ámbitos se muestran disconformes y comparten la opinión de sus homólogos de que la institución no cumple con su obligación de proveer los recursos necesarios para trabajar. Ante una de las preguntas, responden “*el hacinamiento debido al poco espacio físico. Los y las funcionarias no tiene privacidad a la hora de realizar las entrevistas al público lo que no permite una verdadera empatía y apertura.*”.

Por ejemplo, en el Ámbito D, la única computadora que existe tiene que ser compartida por los dos profesionales que laboran ahí. Es de tecnología vieja y está en regular estado. Manifiesta una de las usuarias “*es lentísima*”. No se tiene impresora propia lo que dificulta la impresión de documentos que en la mayoría de los casos son urgentes para lo cual se hace uso de las impresoras asignadas a la secretaría, sección que carece de suficientes recursos para cumplir con los requerimientos solicitados. Esta situación genera atrasos con el trabajo, debiéndose hacer manualmente y posterior transcripción por parte del personal de secretaría, lo que hace el trabajo más pesado e incurrir en retrasos, ya que muchas veces la información no está a tiempo, lo que puede ocasionar sanciones a la Trabajadora Social por no responder en el tiempo establecido. De aquí la imperiosa necesidad de que cada profesional tenga asignado su propio equipo de cómputo. Sin embargo en este ámbito el profesional de Capacitación y Trabajo, así como el Director y el Abogado cuentan con este recurso, aunque algo obsoletos, les permite realizar su trabajo fluidamente sin depender de nadie; se percibe discriminación entre las disciplinas, toda vez que el sector de Trabajo Social es el que está más desprotegido en este sentido y a la vez su quehacer es minucioso, generando mucha demanda de informes y notas tanto a lo interno como a lo externo. El servicio de correo electrónico interno aunque existe, es limitado ya que al no tener su computadora no pueden acceder cuando así lo requieran. No obstante, este servicio vendría a facilitarle su labor ya que mucha de la información se podría evacuar por este medio en forma más expedita.

En el caso de los ámbitos C y E no existe equipo de cómputo para Trabajo Social, el único equipo existente es el asignado al Área de Secretaría y el Departamento Jurídico. Estas fueron las respuestas de la Trabajadora Social del Ámbito E *“los principales problemas físico-ambientales son: infraestructura deteriorada-contaminación sónica y ambiental-desaseo del espacio de trabajo (moscas, suciedad), falta de luz natural y ventilación”*; *“No hay recurso material ni tecnológico, el Departamento de Trabajo Social no cuenta con equipo de cómputo, lapiceros, etc.”*

Por último se visitó el Ámbito B, el cual presenta características similares a los demás ámbitos: hacinamiento, compartimiento de oficinas entre diferentes profesionales, pasillos muy reducidos (estilo laberinto), poca ventilación, deterioro en la infraestructura, aunque las oficinas lucen medianamente aceptables en cuanto a conservación, no existe un espacio para la ingesta de alimentos, por lo que el personal tiene que hacerlo en sus propias oficinas, así lo relata una Trabajadora Social:

“se debe ejercer la función en un ambiente natural caracterizado por presencia de moscas, polvo, mal olor del tanque séptico, no existe un espacio destinado para realizar merienda o almuerzo, lo que genera que se utilice los espacios de las oficinas o archivo y en los casos de que funcionarios/as ingieren sus alimentos en sus oficinas, se provoca la interrupción de quienes se encuentran laborando.”

Se observó que tampoco aquí existen puertas de emergencia ni señalización para casos de incendios y terremotos; y menos se cuenta con una zona de seguridad adecuada. En entrevista con la Subdirectora del Ámbito, indica *“ cuando tuvimos el terremoto a principios de año fue terrible porque igual salimos todos ahí, cuando estamos viendo las torres y los cables tuvimos que ver, o sea donde es el lugar para reunirnos que no sea aquí al frente porque estamos en peligro completamente ... existe un plan disminuido completamente.”*. Ante este comentario queda en evidencia que en casos de emergencias el personal está completamente desprotegido y como indica la Subdirectora no *“existen extintores y los protocolos existentes no los conocen.”*. Situación muy parecida presenta el Ámbito de Pensiones Alimentarias.

Tomando lo anterior como referencia se evidencia una clara violación a uno de los derechos fundamentales que tienen los trabajadores y las trabajadoras, estipulado en la Constitución Política en el artículo 66 *“todo patrono debe adoptar en sus empresas las medidas necesarias para la higiene y seguridad del trabajador “.*

Como se indica en líneas atrás el hacinamiento que se vive en el interior del establecimiento penitenciario es evidente, en palabras de una Trabajadora Social:

“...deben converger en espacios reducidos hasta tres profesionales, lo que limita concentración y eficiencia en el trabajo... inexistencia de espacios específicos para la atención de la población, debiendo ésta ser atendida en las oficinas, lo cual suma ruido al ambiente, desconcentración, nula privacidad, lo cual entorpece el trabajo realizado, aunado al factor de riesgo que eso implica, máxime cuando siempre es más de un/a funcionario/a que atiende, tampoco existen espacios destinados para entrevistar a visitantes, lo cual genera los mismos efectos que los señaladas...”

Esta aseveración fue comprobada con la visita realizada a este ámbito donde se observó hasta tres personas en un mismo espacio, reducido, carente de ventilación, sin abanicos mucho menos aire acondicionado; situación que se confirma con el análisis hecho por Monge y Cedeño (2007:13) quienes indican:

“Las condiciones en que los/as profesionales desarrollan los procesos de atención en el Sistema Penitenciario van en detrimento de la salud mental y ocupacional. Lo anterior por cuanto el contexto penitenciario se caracteriza por hacinamiento, altos volúmenes de trabajo, situaciones de estrés, riesgos derivados de la población que se atiende, carencia de recursos materiales y económicos, humedad, malos olores, problemas de infraestructura, espacio físico limitado, entre otros.”

En relación con los problemas de hacinamiento tanto de la población privada de libertad como del personal, el y las profesionales en Trabajo Social sugieren que es sumamente importante invertir en infraestructura pero con base en estudios arquitectónicos, bien fundamentados en aras de que la inversión resulte útil, de acuerdo con las características y necesidades del trabajo y que cumpla con los cánones de seguridad (ventilación, iluminación natural, espacios, privacidad, salidas de emergencia). Así se refirieron: *“que se consulte al personal técnico en relación a condiciones físicas y ambientales y no que los planos vengan desde otras instancias que no conocen la realidad inmediata.”*. Asimismo que las remodelaciones de las oficinas se hagan,

independientes unas de otras y que reúnan las condiciones mínimas de seguridad e higiene. *“tomar en cuenta al personal de base, cada vez que se planifica una construcción o remodelación, distribución equitativa el presupuesto”*

Cuando no se dan las condiciones laborales adecuadas como son la existencia de espacios acondicionados para ejercer el trabajo encomendado, el desempeño laboral se verá perjudicado ya que el rendimiento laboral disminuye considerablemente; por eso es importante mejorar los espacios físicos de trabajo. Cuanto mejor sea la percepción que el trabajador y la trabajadora tengan de su ambiente laboral mejor será su desempeño.

En cuanto al recurso tecnológico y material en este ámbito se comprobó que ninguna de las seis Trabajadoras Sociales cuenta con equipo de cómputo; ante esta situación y dada la urgencia de cumplir con la demanda de trabajo, ellas hacen uso de su propio equipo de cómputo, lo que las expone a ser víctimas de posibles robos con el agravante de que la información almacenada es de carácter confidencial y podría ser utilizada para otros fines por parte de personas inescrupulosas, además el equipo puede sufrir deterioro que a la postre la institución no se va a ser responsable de los daños. Estas son las percepciones que tienen estas funcionarias en relación con las preguntas que se les hicieron: *“hacinamiento en las oficinas, deben converger en espacios reducidos hasta tres profesionales, lo que limita concentración y eficiencia en el trabajo”; “la infraestructura de las oficinas que cuentan con poco espacio, casi nula iluminación natural, con escasa ventilación.”*

“no solamente se carece de recursos tecnológicos sino de material básico como lapiceros, papel y otros materiales fundamentales para el desempeño laboral”, “se suministran recursos que en su mayoría no son suficientes y están en mal estado, dándose una pésima distribución de los mismos.”, “no, no existen por ejemplo computadoras y por esto hay que incomodar a las personas de secretariado para hacer una nota o imprimir algo, hay escasez de hojas, no existen libros de actas para llevar registros, los lapiceros no sirven ...”, “no, prácticamente en su totalidad debe ser suplido por el personal.”

El personal en estudio cree que la institución tiene la obligación de brindar los materiales de oficina, mobiliario, equipo tecnológico y transporte en forma equitativa, evitando preferencias por rangos de jefaturas, *“muchas veces la pobreza está relacionada con la falta de sensibilidad*

para lograr un reconocimiento de las verdaderas necesidades que deben ser atendidas con los escasos recursos disponibles.”. Lo que percibe el personal es que los materiales y recurso tecnológico básico para desarrollar la tarea, no se distribuye equitativamente porque existen preferencias (jefaturas) o muchas veces se destinan para otros Programas de Atención donde no es tan prioritario.

Esto discrepa con el Artículo 69, inciso d) del Código de Trabajo que reza “... *son obligaciones de los patronos... dar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para ejecutar el trabajo convenido, debiendo suministrarlos de buena calidad y reponerlos tan luego como dejen de ser eficientes...*”

Estas afirmaciones fueron corroboradas; efectivamente el Departamento de Trabajo Social adolece del equipo tecnológico necesario para ejercer su labor en forma expedita, teniendo que recurrir en la mayoría de los ámbitos a otras personas. Como se mencionó solo existen dos equipos de cómputo, uno que está asignada al *Ámbito D* compartido por dos profesionales y la otra que está en la coordinación de la Jefatura del Departamento de Trabajo Social, las dos se encuentran en regular estado. Así lo manifestó la Coordinadora “*la institución brinda en forma limitada el recurso material no así el **tecnológico**”.*

En términos generales se logró observar que los diferentes ámbitos cuentan con teléfonos directos, faxes, teléfonos internos, abanicos, no hay fotocopiadoras, escáner, DVD, reproductor de imágenes (videobeam), aire acondicionado. Para efectos de los procesos grupales, por ejemplo, en el *Ámbito B*, tienen que recurrir a la Dirección del Centro o al Departamento de Informática. Así se expresó una profesional del *Ámbito B* en relación con este tema “*no, ni siquiera lo mínimo para la realización del trabajo sobre todo computadora y materiales para los procesos grupales, salen de mis recursos personales.*”

Se comprobó que las autoridades penitenciarias no se preocupan por lo más elemental y a lo que tiene derecho todo trabajador y toda trabajadora, como es la dotación de los recursos mínimos para poder realizar sus labores con calidad.

La infraestructura del Centro La Reforma se encuentra muy deteriorada, ya que su construcción data de hace muchos años, asociado además a la carencia de políticas estructurales que aseguren su mantenimiento físico, el que se brinda es insuficiente y algunas oficinas que se encuentran en mejores condiciones obedecen a que los mismos funcionarios se organizan para hacer de su ambiente laboral un lugar más agradable para trabajar. En algunos espacios hay zancudos y mosquitos, hormigas, goteras y barreales cuando llueve. Así lo comenta un profesional “... *En higiene resulta lamentable la situación. En cualquier recorrido se puede encontrar sobras de alimentos tiradas por doquier, las ratas inundan algunos espacios, se carece de implementos de aseo para una adecuada limpieza de espacios como los servicios sanitarios.*”

Aunque existe un comedor único, el mismo no es frecuentado por todo el personal ya que además de la lejanía en que se encuentra con respecto a los diferentes ámbitos, no reúne las condiciones mínimas de higiene. Es deprimente que el personal que quiera hacer uso de este comedor tenga que llevar su plato, vaso, cuchara porque ni eso suple la institución, además que la alimentación es de mala calidad. Algunas personas manifiestan que la alimentación ha venido de mal en peor en relación con años atrás. En la actualidad se está construyendo un edificio para tales efectos mucho más cerca de los ámbitos y se espera que las condiciones mejoren.

Consecuentemente con lo anotado es importante traer a colación lo que dice el Reglamento Autónomo del Ministerio de Justicia en su artículo 120: “*Es deber del Ministerio adoptar las medidas necesarias para proteger eficazmente la salud ocupacional de sus servidores...*” (...) inciso 3 “...*Mantener en el estado adecuado lo relacionado a: edificaciones e instalaciones. Condiciones ambientales, operaciones y procesos de trabajo, suministros y mantenimiento de equipo de protección general*” que según lo descrito, parece que la institución hace caso omiso a esta disposición, que va en detrimento de los trabajadores y las trabajadoras.

1.3. Clima organizacional

Para investigar el clima organizacional presente en el contexto laboral del Centro La Reforma, se aplicó un cuestionario con preguntas relacionados con este tema al Trabajador Social a y las Trabajadoras Sociales, para tener información valiosa desde sus propias vivencias. Para esto es

importante definir qué se entiende por clima organizacional. Según las Normas de control interno para el Sector Público (1997:5) se define como:

“Conjunto de características medibles del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados, que inciden sobre la satisfacción del personal con su trabajo y, en consecuencia, influyen en su motivación, en su comportamiento y en su contribución a la operación y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, y al logro de los objetivos institucionales.”

Con base en esta definición, dentro del clima organizacional, las relaciones interpersonales son un componente muy importante en las organizaciones y de esto depende la buena marcha y el logro de los objetivos proyectados por una institución, razón por la que se consideró pertinente consultar sobre este aspecto con varias preguntas, de las cuales se extraen las que se consideraron más notables, tales como: **¿Cómo considera que son las relaciones interpersonales con sus compañeros y jefaturas?**, del total de la población, nueve personas dijeron que existen inadecuadas relaciones interpersonales, tanto con las jefaturas como con los compañeros, solamente cuatro dijeron ser “cordiales” o buenas. **¿Existen conflictos laborales en su lugar de trabajo?** Once personas coinciden en que sí existen conflictos, solo una dice no haber conflictos y otra no contestó. **¿Considera que dentro de su Ámbito el trabajo se encuentra distribuido en forma equitativa en relación con las otras disciplinas?** Del total de la población once profesionales responden que el trabajo no está distribuido equitativamente. **¿Existe equilibrio entre el personal de trabajo social asignado y la demanda de trabajo?** Las trece personas participantes en este estudio, manifestaron que no existe tal equilibrio. **¿Considera que el volumen de trabajo asignado a su persona, le permite brindar un servicio de calidad a la población privada de libertad?** Once personas dicen que el volumen de trabajo no le permite brindar un trabajo de calidad, sola una dice que sí y una no contestó.

Al desglosar las interrogantes por cada profesional participante, según Ámbito de Convivencia estas fueron algunas de las respuestas:

En el Ámbito F se tiene que la Trabajadora Social que atiende este lugar, manifiesta que las relaciones son *“cordiales, enmarcadas en el respeto mutuo”*, sin embargo es consciente de que sí

existen conflictos, ante ello afirma: *“sí por competencias disciplinarias y una inequidad en la asignación de recursos profesionales, según necesidades de la población privada de libertad.”*

En relación con la distribución del trabajo, se evidencia que no existe equidad así lo refiere: *“no el encargo institucional para Trabajo Social es mayor, sin embargo no se ve reflejado en el número de profesionales asignados.”* El volumen de trabajo no permite brindar un servicio de calidad a la población privada de libertad, lo que va en detrimento tanto del personal como de la población lo que incide negativamente en la salud de estos profesionales, por el sobre esfuerzo que realizan para cumplir con las tareas encomendadas tratando de darle al privado de libertad calidad en la atención, no obstante, a veces se hace imposible. Estas fueron algunas de las respuestas de esta profesional *“no la demanda sobrepasa (según) los recursos profesionales asignados”*. *“No, se atiende en forma superficial, no se brinda el seguimiento técnico que requiere cada caso.”*

En Talleres Industriales, con respecto a las relaciones interpersonales y conflictos suscitados, el Trabajador Social manifiesta que *“me esfuerzo por mantener una adecuada interacción y relación, pero ello no deja de implicar que se dé la existencia de alguna situación conflictiva”*, y que la mayoría de los conflictos que se dan es por el enojo que provoca la inequidad en la distribución de las cargas laborales entre las distintas disciplinas que conforman los equipos técnicos *“...toda vez que Trabajo Social siempre ha debido asumir una carga mayor, dándose la existencia de disciplinas que su labor es apenas perceptible”*, Con respecto a la equidad de las funciones entre las otras disciplinas el profesional de este Ámbito, manifiesta: *“No, la muestra de ello es la existencia de un contingente de funcionarios que invierten la mayor parte de su jornada laboral en acciones de carácter personal entre tanto otro hasta debe llevar trabajo a su casa para estar al día.* Manifiesta que el personal de Trabajo Social no es suficiente para atender la demanda de trabajo.

“no, considero que la institución debe asumir una acción que tienda a la contratación del personal que resulta realmente necesario. Ello implica el análisis y reconocimiento de la demanda laboral. En tal sentido se evitaría la contratación de profesionales que está subutilizados y en su lugar contratar aquellos que vengán a reforzar las áreas deficitarias tal como ocurre en Trabajo Social.

En los Ámbitos C, D y E, la opinión que tienen en correspondencia con las relaciones interpersonales y los conflictos que se dan al interior de estos ámbitos, son encontrados ya que, por ejemplo la Trabajadora Social del Ámbito C, manifiesta que son inadecuadas, mientras que la del Ámbito D responde *“En mi caso existe una relación cordial y de respeto sin embargo el nivel de control ejercido por algunos funcionarios en cargos jerárquicos causa tensión entre los compañeros (as) de trabajo.”*. No obstante, reconoce la existencia de conflictos ante situaciones de orden jerárquico lo que provoca malestar por el sobrecargo de funciones.

“las tensiones se dan cuando algunos subalternos se enfrentan a diferentes criterios con superiores, no existe apertura a este nivel por parte de algunos jefes. También se da el sobrecargo de funciones en algunos profesionales en razón del incumplimiento de otros, pero a los jefes solo les preocupa sacar la tarea en lugar de resolver el problema de la irresponsabilidad y poco compromiso de algunos.”

En cambio la Trabajadora Social del Ámbito E, manifiesta que las relaciones interpersonales entre su jefe, compañeros y compañeras son buenas *“...contamos con espacios que nos permiten exponer ideas cuestionamientos, los que se toman como válidos para las jefaturas”*. Tampoco existe distribución equitativa entre las disciplinas y tampoco el equilibrio del trabajo en relación con el personal de Trabajo Social asignado. La profesional del Ámbito E narra:

“no hay una distribución equitativa entre otras disciplinas y Trabajo Social. Hay un importante recargo de funciones, la demanda de la población penal a Trabajo Social es muy elevada, ya que tiene que ver con lo personal-familiar-comunicación con el exterior (visitas en sus diversas modalidades-suspensiones, etc.). Investigación de campo, atención individual, procesos grupales...etc.

El criterio de las profesionales ubicadas en este Ámbito sobre si la cantidad de trabajo les permite brindar un servicio eficiente a la población privada de libertad, estas fueron algunas de las respuestas *“a veces no, siempre se trata de realizar la labor con ética y profesionalismo pero con tal de salir con el cúmulo de trabajo a veces se cae en un trabajo sistemático poco analítico y específico”*. Esta es la respuesta de la Trabajadora Social del Ámbito E.

“No, ya que el volumen de trabajo es muy elevado sobre todo en mi caso en que no se cuenta con personal de orientación asignado y una psicóloga que además de atender la jefatura, atiende de acuerdo a sus posibilidades en el ámbito. Esta situación conlleva que además de lo asignado a T. Social, se deba de asumir otras cargas

como por ejemplo, atención en crisis, seguimiento a situaciones o emergentes presentados, etc.

En el caso de este ámbito se debe tomar en cuenta que es un espacio cerrado que no tiene alternativas que le brinden al privado de libertad como ocupar su tiempo; esto hace que muchos pidan atención con el único propósito de salir de la celda, por lo que muchas veces la trabajadora social debe brindarles espacios de catarsis, dándose mucho la autoagresión la cual es utilizada también muchas veces para salir de sus dormitorios.

Por último se exponen las percepciones que tienen las Trabajadoras Sociales del Ámbito B donde se evidencian serios problemas de relaciones interpersonales que generan muchos conflictos al interior de este lugar de trabajo, generadas por la existencia de jefaturas con direcciones de mando inadecuadas, autoritarios, verticalistas, con poca claridad en los lineamientos y una mala distribución de las funciones, específicamente en el abordaje de los ejes de atención interdisciplinaria, ante la excesiva demanda laboran conlleva a tensión, celos profesionales y rivalidades entre funcionarios. Así lo refieren:

“conflictivas en lo referente a lo laboral y distribución de funciones específicamente en el abordaje de los ejes de atención específica. Además existe desvalorización por las funciones que ejecuta cada disciplina, especialmente trabajo social”, “sí existen, especialmente en lo relacionado en las funciones y luchas de poder en donde cada una de las disciplinas pelea por un reconocimiento, existe poca empatía y algunas personas ‘son serruchapisos’”, “en apariencia todas las personas del Ámbito se hablan pero existen muchos problemas entre los subgrupos del Ámbito, la gente se saluda pero hace comentarios irónicos y sarcásticos de lo que hacen los (as) demás.”, “dado los niveles de estrés que se manejan por las elevadas cargas de trabajo la gente se encuentra muy ansiosa y las relaciones en la mayoría de los casos no son las más adecuadas.”

Consecuente con lo anterior, se sabe que ninguna organización está exenta de los conflictos entre las personas, solo que estos se pueden ver como provocadores de crisis o como una oportunidad para solucionarlos, según como sean asumidos los mismos. Si las jefaturas de una organización son inteligentes, logran que dichos conflictos se perciban como una oportunidad para revisar y corregir críticamente aquellas diferencias y condicionar un clima laboral que se ajuste a las necesidades de la institución sin detrimento de sus trabajadores. Bien lo afirma Barquero (1998:127) “...una sana competencia puede ser beneficiosa para la empresa... el lograr un

consenso entre diferentes departamentos para solucionar un problema común, se hace más difícil cuando en la organización existe una rivalidad que produce enfrentamientos entre los trabajadores.”.

Siempre refiriéndose a este ámbito, parece que el estilo de dirección en algunos casos, no permite que el personal de Trabajo Social pueda aportar sugerencias y opiniones, más bien pareciera que lo que existe es temor de expresarlas, y si lo permite se corre el riesgo de que la situación se personalice y no se parta de la observación de fondo. En algunos momentos se da la oportunidad, no obstante, es la dirección quien toma las decisiones. Esto obstaculiza la integración y el bienestar de los trabajadores y las trabajadoras, precisamente porque de lo que se trata es de bajar la tensión ante las quejas, pero los problemas son más profundos, más complejos. En este sentido manifiestan algunas:

“no existe capacidad de trabajo en equipo ni liderazgo”, “las repuestas están más orientadas a lograr las tareas operativas que a mejorar las relaciones interpersonales entre funcionarios/as”. “Procuran clarificar las diferencias y llegar a puntos de encuentro, no obstante estas no tiene poder de decisión y total respaldo de la dirección del centro, figura que se le dificulta delegar funciones”.

La situación descrita refleja realmente un clima organizacional inadecuado que lejos de colaborar con las demandas institucionales, minimizan la calidad del trabajo y la calidad de vida de los y las profesionales en menoscabo de las necesidades de la población privada de libertad que es el fin último de la labor que aquí se realiza. Parafraseando a Barquero (1998), un ambiente laboral con un ordenamiento jerárquico muy estricto, suele ser una arma de doble filo, por un lado se tiene a un trabajador que acata las reglas al pie de la letra, que sabe que está haciendo lo correcto, sin embargo, lo inhibe para asumir mayores responsabilidades hasta que termina por convertirse en un autómatas que no mueve un dedo si no hay un procedimiento claramente definido.

Al igual que en los otros ámbitos de trabajo se visualizan serios problemas en cuanto a la distribución de las funciones en relación con las demás disciplinas, así como que es tanta la cantidad de trabajo asignado que no se les facilita poder brindar un servicio de calidad a los privados de libertad, a pesar del esfuerzo que realizan con tal de cumplir a cabalidad con la labor encomendada. Así se refieren:

“no, algunas disciplinas (T.S) existe un recargo, mientras que otras asumen poco.”, “no, muy inequitativo en el caso de T.S, quien cuenta con mayores niveles de atención, inclusive atiende aspectos de otras disciplinas.”, “no por ejemplo hay seis trabajadora sociales y once orientadores y la demanda es distinta”; “ se requiere de gran esfuerzo y tiempo extra pues se prioriza la cantidad y no la calidad”; “no, se antepone la cantidad a la calidad”; “no, hay cosas que se vencen y se podría reflexionar y analizar más con más tiempo”; “no se brinda una mayor rendición de cuentas y no tanto una intervención directa con el privado de libertad”

Como se aprecia, la percepción de las profesionales es que no existe equidad en el trabajo, pues refieren una demanda mayor para la disciplina de Trabajo Social, situación que es válida en el sentido que la inequidad obedece al encargo institucional donde ya están establecidas las funciones que debe realizar un trabajador social en el Programa Institucional; es decir lo manifestado por el y las profesionales no se refiere a que las demás disciplinas no tengan funciones asignadas, sino todo lo contrario; su disconformidad va en el sentido de que es la misma disciplina que por su propio accionar supera la demanda de trabajo ya que no solamente realiza la atención al interior del establecimiento sino que tiene que realizar coordinaciones tanto en los niveles familiar, comunal con el fin de establecer redes de apoyo para el privado de libertad.

En términos generales se visualiza que la demanda de trabajo sobrepasa según los recursos asignados. O sea, se denota el esfuerzo al que está sometido el profesional que hace todo lo humanamente posible para cumplir con la tarea encomendada por la institución, a pesar de las consecuencias negativas que le pueden ocasionar a su salud física y emocional. Así se refleja en estos comentarios:

“El recargo de funciones, el excesivo control por parte de los jefes inmediatos provocan un cansancio emocional, mental y físico que conlleva a que el personal se incapacite y se ausente, lo que provoca más recargo en otras personas y así un círculo vicioso...”, Demasiadas funciones para una sola disciplina. Poco recurso humano y el trabajo en si es desgastante a nivel emocional por tratarse de personas complicadas y sus familias”; “no, considero que la Institución debe asumir una acción que tienda a la contratación del personal que resulta realmente necesario; ello implica el análisis y reconocimiento de la demanda laboral. En tal sentido se evitaría la contratación de profesionales que están subutilizados y en su lugar

contratar aquellos que vengan a reforzar las áreas deficitarias tal como ocurre en trabajo social.”.

Un de los aportes hechos por el y las participantes, que tiene que ver con la sobrecarga laboral, se encamina en realizar una auditoría técnica para evaluar las cargas de trabajo por disciplina (analizar ¿qué se hace?, ¿cómo se hace el trabajo? y la cantidad de recurso profesional que se requiere), partiendo de criterios de realidad, evitando la mala distribución del trabajo (inequidad). Unos opinan que se pueden hacer sesiones de análisis y talleres de convivencia para ventilar este tipo de problemas.

Es importante destacar que Trabajo Social necesita compartir funciones para lograr la equidad en la labor realizada con respecto a otras disciplinas que ganan el mismo salario por menos obligaciones.” “el clima organizacional mejoraría sustancialmente en el momento en que se cumpla con una política que propulse la equidad en los recursos humanos disponibles.

Se sabe que un clima laboral bien estructurado que permita la satisfacción personal de los trabajadores y las trabajadoras hace que una organización sea exitosa y por ende será valorada por las personas que en ella laboran, quienes a su vez trabajarán con agrado, compromiso y satisfacción. En las organizaciones, si su principal capital, que es el recurso humano, no se siente satisfecho con el ambiente que los rodea para sus labores diarias, es difícil que trabajen eficientemente y con calidad.”

Interpretando a Barquero (1998), las deficiencias en los procesos de jefaturas, es causa garantizada de conflictos y problemas; el jefe o jefa que concede ciertos privilegios a algún empleado, que es descortés con los trabajadores trabajadoras, que no sabe dar órdenes o causa confusión al hacerlo, que se muestra inseguro o insegura o poco conocedor o conocedora de la actividad por la que es responsable, mantendrá un bajo nivel de motivación entre el personal y un alto número de conflictos. Los trabajadores y trabajadoras con bajos grados de insatisfacción son fuente segura de problemas.

Dentro del clima organizacional un factor relevante de analizar es el faltante de recurso humano en el Centro la Reforma y cuáles son las políticas que subyacen para poco a poco ir disminuyendo el personal en las cárceles, lo cual es evidente y no es de ahora, data de muchos

años atrás y más bien tiende a agudizarse. Este problema se visualiza con el faltante de personal de Trabajo Social.

Para los fines de este trabajo se hace necesario ilustrar mediante un cuadro esta situación, en la que se presenta una aproximación de la población privada de libertad que se atiende y el número de Trabajadores y Trabajadoras Sociales asignados por ámbitos. Esta condiciones refleja la poca importancia que las autoridades penitenciarias le han dado a esta realidad, que dificulta llevar a cabo el trabajo con calidad en beneficio de la población atendida, lo cual se circunscribe hoy en la lógica del poder que apunta hacia un contexto del nuevo orden económico global, cada vez más deshumanizado que responde a un modelo neoliberal, donde prevalece lo económico sobre lo social, y donde Trabajo Social se concibe como un trabajo improductivo, con una función predominantemente ideológica conciliadora de las contradicciones de la sociedad.

CUADRO N° 4
Número aproximado de privados de libertad
atendidos por profesionales de Trabajo Social
Según ámbito de convivencia
Junio, 2009

Ámbito de Convivencia	No de población	No. de Profesionales de Trabajo Social	No de privados de libertad aproximado
F	44	Sin asignación (*)	44
Talleres Industriales	194	2 (**)	194
C	436	2	216
D	262	2	131
E	79	1	79
B	1056	6	196
Pensiones Alimentarias	141	1	141
TOTAL	2212	14	2212

Fuente: Elaboración propia mediante observación

(*) La atención de esta población se recarga en la Coordinadora de Trabajo Social.

() Una de las profesionales durante la investigación se encontraba incapacitada**

Como lo mencionan Dammert y Zúñiga (2008: 160) en Revista de Estudios Criminológicos y Penitenciarios *“Para que las condiciones de reclusión cumplan su función de la mejor manera posible y sean consecuentes con las normas legales y los principios internacionales de derechos humanos se considera necesario que los gobiernos realicen esfuerzos en aumentar la cantidad y calidad del personal que en algunos casos...deben trabajar en una inferioridad numérica muy grande respecto de la cantidad de reclusos que tienen a cargo”*.

Como se aprecia en el cuadro 4, el Ámbito F no cuenta con Trabajadora Social, la atención técnica la brinda la Coordinadora del Departamento de Trabajo Social.

En Talleres Industriales laboran dos; no obstante durante la investigación solo se encontraba uno, ya que la otra profesional estaba incapacitada por maternidad, la cual no es sustituida. La población ubicada en este Ámbito está próxima a salir al Programa Semiinstitucional, (abierto) lo que requiere la atención de Trabajo Social donde sobresalen las investigaciones sociales en el exterior (abordaje familiar y redes de apoyo), además de todo el trabajo cotidiano que hay que hacer con el privado de libertad.

Los Ámbitos de Convivencia C, D y E, también adolecen de suficiente personal en este campo para brindar una atención técnica adecuada. Como se refleja, la cantidad de población que atiende cada profesional sigue siendo alta, sobre todo si se toman en cuenta las características propias de estas personas donde prevalece el encierro total, sentencias altas, considerados en algunos casos como población de alta peligrosidad, demandantes por el estrés del encierro.

El Ámbito de Convivencia E conocido como Régimen de Máxima Seguridad, es un espacio cerrado destinado para albergar población ubicada en su mayoría en celdas individuales, que no cuenta con alternativas para ocupar su tiempo, quienes demandan una atención constante, tanto así que muchos de ellos utilizan la autoagresión con el único objetivo de salir de la celda. Aquí se ubica solamente una Trabajadora Social que en muchas ocasiones debe brindarle contención a las personas ahí recluidas ya que por su proceso de encierro son altamente demandantes y el equipo interdisciplinario está incompleto. Una muestra de algunas de las intervenciones que debe hacer un trabajador social en esta etapa, es el tener que escuchar situaciones que a veces parecen risibles ante otras personas, sin embargo debe tener la capacidad de escucha, adaptarse al medio

por la cantidad de privados de libertad policonsultantes, que inventan cualquier pretexto con tal de salir de la celda. En promedio la Trabajadora Social atiende de 17 a 18 privados de libertad semanal. Para el Director esta etapa es **“muy, muy dura”** y por eso el personal debe trabajar ahí como máximo un año. (El resaltado es de las investigadoras)

Así lo afirma Kalinsky y Cañete 2005, citado en Revista de Estudios Criminológicos (2008:92) *“el ámbito laboral penitenciario es exigente y desgastante a causa de la atención simultánea a varios frentes de potencial conflicto; la relación con cada uno de los internos, el vínculo de los internos entre sí,... y con la familia entre otros.”*

En el Ámbito B se tiene que de la población reclusa, le corresponde aproximadamente atender a cada Trabajadora Social 174 privados de libertad, que demandan atención individualizada, sin tomar en cuenta los procesos grupales en los que tienen que participar en conjunto con otras disciplinas (Orientación y Psicología), dependiendo del eje por intervenir (drogas, abuso sexual, violencia intrafamiliar). Esta atención tiene como fin atender sus necesidades inmediatas como son las valoraciones para visita íntima, ingresos de menores de edad, visitas especiales; estas valoraciones conllevan la atención de familiares, compañera sentimental, referencias y coordinaciones con instituciones externas, elaboración y renovación de carnés, salidas especiales a lo que se le puede llamar lo “cotidiano” y que se realiza en todos los Ámbitos de Convivencia; aunado a esto se debe sumar las solicitudes de valoraciones técnicas para cambio de modalidad de custodia: Libertad Condicional Art. 64, Indultos Art. 90, Art. 55 trabajo, Art. 71 presentencia, entre otros, que requieren de investigaciones sociales de campo. Estas valoraciones se dan en mayor cantidad, precisamente por la dinámica que presenta este ámbito, al tener la mayor cantidad de población la cual es fluctuante por estar próximos a salir ya sea por libertad, o cambio de programa, lo que requiere de un trabajo inmediato y constante del equipo interdisciplinario y en algunas ocasiones por tener que retrocederlos por cometer alguna falta que va en contra de los reglamentos internos.

Aunado a lo anterior, es relevante anotar también que este personal diariamente se ve sometido a realizar su trabajo bajo presión permanente debido primero al exceso de trabajo como se evidenció en líneas anteriores, así como por la presión externa e interna de las autoridades

penitenciarias, judiciales y otros entes a los que deben rendir cuentas, en plazos establecidos; paralelo a esta presión está la demanda de atención técnica recurrente de la población privada de libertad y de sus familiares. Al respecto Barquero (1998:128) menciona que el trabajo bajo presión:

“produce ansiedad en quienes lo ejecutan, pues el empleado aunque en realidad realiza una sola tarea, mentalmente está ejecutando toda la serie de actividades que tiene pendientes y al concluir la jornada laboral termina agotado... Además del agotamiento físico y mental los empleados en esta situación se exponen a padecer de hipertensión, problemas cardiovasculares, trastornos gástricos, etc.”

Por lo comentado, se tiene un personal con una percepción negativa en cuanto al clima laboral existente en sus lugares de trabajo, manifestando los serios problemas que hay en cuanto a estructura, ambiente e higiene, carencia total del equipo de cómputo, escasos recursos materiales e insuficiente recursos humanos que conlleva a la sobrecarga laboral, que no es acorde con la demanda que presenta la población y las autoridades pertinentes. Con referencia a este apartado Cedeño y Monge (2007:9) así lo expresaron *“este crecimiento no es concordante con el incremento de la población penal ya que las políticas cada vez más represivas han hecho que se eleven las penas y se utilice más la prisión como respuesta al surgimiento de nuevas formas de violencia.”* A continuación se presenta un cuadro resumen de los factores principales que producen estrés en este sector profesional:

CUADRO N° 5
Factores físicos ambientales y organizacionales desencadenantes de
estrés laboral en los y las Profesionales de Trabajo Social
C.A.I. La Reforma

CONDICIONES FÍSICO AMBIENTALES	FACTORES ORGANIZACIONALES
Riesgos físicos y emocionales	Carencia de recurso humano
Infraestructura en deterioro	Sobrecarga laboral
Falta de higiene y seguridad	Inequidad en las funciones
Carencia de equipo tecnológico y material	Malas relaciones interpersonales
Hacinamiento	Dirección verticalista y autoritaria
Enfermedades	Trabajo bajo presión

Fuente: Cuestionario aplicado a profesionales en Trabajo Social. C.A.I. La Reforma. Primer semestre, 2009.

En cuanto a las relaciones interpersonales, se evidenciaron serios problemas sobre todo en el Ámbito B ya que según manifestaciones de las Trabajadoras Sociales, existen diferentes líneas de mando, cuyo liderazgo es mal manejado; algunas jefaturas no saben tratar los problemas que se dan internamente, pues sienten que existen jefaturas verticalitas, poco democráticas en la toma de decisiones, con resistencia al cambio y lucha de poderes; los conflictos se invisibilizan, dado que las *“jefaturas muchas veces carecen de capacidad para encarar ese tipo de situaciones, debido a la existencia de ‘vínculos de amistad’ o sencillamente porque no quieren complicarse la vida”*. Este tipo de liderazgo repercute en la esfera de las relaciones interpersonal, tornándolas conflictivas.

Referente a esta situación estas profesionales sienten que es necesario capacitar al personal de dirección que les permita tener conocimientos en liderazgo democrático y delegación de funciones. Así lo manifestaron *“que se genere un ambiente donde no se fomente la competencia, sino el dialogo, la comunicación, coordinación y cooperación, para ello las jefaturas deben ser más tolerantes.” “que la dirección del centro delegue y respalde a las jefaturas técnicas en la definición de estrategias de intervención”*.

Hay un marcado sentimiento de enojo y frustración en cuanto a la inequidad de las cargas laborales, recargándose en el Trabajador Social y las Trabajadoras Sociales, que de una u otra manera perjudican el accionar institucional sin llegar a mantener un control adecuado que redunde en beneficio de los trabajadores y las trabajadoras y en su quehacer. Es preocupante que la población que participó en esta investigación se refiera así de la autoridades institucionales *“la institución no brinda ningún tipo de respuesta a este nivel, los esfuerzos o algunas mejoras responden a iniciativas del personal” “las respuestas están más orientadas a lograr las tareas operativas que a mejorar las relaciones interpersonales entre funcionarios/as”*.

Como lo indica Román y otros (2004:s.p) *“por años la institución ha dirigido sus esfuerzos financieros, de atención, de alimentación, de protección, de seguridad a la población internada, porque se supone que es la prioridad, pero ello ha llevado a un descuido de una pieza de ajedrez igual de importante: El personal.”*

En cuanto a los espacios de esparcimiento y de desarrollo personal y crecimiento profesional, manifiestan que son muy pocos, el único espacio es la reunión mensual que se hace con la Coordinadora del Departamento y que va dirigida a resolver problemas de la cotidianeidad y en menor escala los cursos que se brindan en la Escuela de Capacitación promovidos por la Jefatura Nacional. Se rescatan, en este sentido, los esfuerzos que hacen la Jefatura Nacional de Trabajo Social así como de la Coordinadora de este Centro para promover espacios de desarrollo profesional y de capacitación *“los únicos espacios de desarrollo profesional son las convocadas desde la Escuela de Capacitación Penitenciaria y de la Jefatura Nacional de Trabajo Social”*

Aunque se cuenta con un espacio denominado Hora Tata que se trata de un espacio de hora y media los miércoles para que el personal haga higiene mental, el personal no participa, muchas veces debido a la cantidad de trabajo, pero además se percibe que no es política de la Dirección del Centro promover sistemáticamente este espacio para estimular al personal a participar y hacer uso del mismo.

La oficina de Salud Ocupacional existe pero su accionar es relativamente débil, son muy pocos los funcionarios y funcionarias que muestran interés, pero falta apoyo de la Dirección del Centro y mayor motivación del personal para que funcione eficientemente.

No obstante, de la investigación se logró rescatar que los y las profesionales sienten la necesidad y así lo sugieren de invertir presupuesto para fomentar y promocionar actividades permanentes de espacios de recreación y esparcimiento, como una forma de acercamiento entre los compañeros y compañeras de trabajo; “*espacios de autocuidado*”, creando verdaderos programas de salud ocupacional que contribuyan al mejoramiento de la capacidad de los servidores y las servidoras para enfrentarse a los desafíos laborales, obligando a la Dirección de Recursos Humanos a cumplir con lo estipulado en el Art. 120:

“ Es deber del Ministerio adoptar las medidas necesarias para proteger eficazmente la salud ocupacional de sus servidores, conforme lo establece la Ley y las recomendaciones que en esa materia formulan tanto el Consejo de Salud Ocupacional como las autoridades de Inspección del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Salud e Instituto Nacional de Seguros, que garanticen: La prevención de los riesgos del trabajo...La protección de la salud y prevención de la integridad física, moral y social de los trabajadores.”

Asimismo consideran importante generar un programa de estímulos con el fin de minimizar el impacto del trabajo carcelario. Así señalado por Artavia (1986:510).

“la necesidad de crear incentivos para el personal... seguro de vida, becas de especialización y otros, así como un campo recreacional, complemento importante para evitar que el personal se descompense, como una forma de estimular y de motivar al personal, debido al tipo de trabajo que se realiza dentro de las cárceles; situación que se analizó y planteó en el primer Congreso de Evaluación del Sistema Penitenciario. ..., Lo anterior se planteó por la observación hecha por muchos funcionarios del nivel de tensión, agresividad y frustración que se introyecta en el funcionario penitenciario en general (...).”

Un dato digno de resaltar es que el personal que sale a vacaciones o que se incapacita por periodos largos, como son las incapacidades por maternidad no es sustituido; por lo tanto cuando el o la profesional sale a disfrutar de sus vacaciones legales o de sus vacaciones profilácticas, a su regreso, debe retomar sus deberes y con ello el trabajo acumulado, lo que afecta la salud de

estos y estas profesionales, por el exceso laboral, ya que el trabajo dentro de una prisión no se puede interrumpir, la demanda es permanente, situación que a mediano plazo podría perjudicar seriamente la salud.

Ahora bien, con todo lo analizado, queda claro que esta población sufre una serie de violaciones a sus Derechos Humanos y profesionales; y que además no existe un plan para el mejoramiento de sus condiciones laborales, por lo menos por ahora, que repercuta positivamente en su vida personal, familiar y social.

Dentro de los aportes brindados por el personal sujeto de este estudio están; el ejercer presión política para lograr mayor presupuesto y asignación de plazas que permita contratar más recurso humano en Trabajo Social para evitar la sobrecarga laboral, así como que se pueda sustituir al personal que sale a vacaciones o que se incapacita: Así fue manifestado: *“se hace necesario y urgente sustituir los trabajadores sociales que se encuentran disfrutando de vacaciones, incapacidades u otros. ..”*

Sin embargo hay que tomar en cuenta que las condiciones en que viven y trabajan los y las protagonistas de este estudio, así como los factores económicos, políticos y sociales ante los cuales se encuentran inmersos, son el resultado de relaciones económicas, políticas y sociales inspiradas en modelos, ideologías y políticas detrás de las cuales existen intereses de grupos que minimizan el trabajo penitenciario y no le dan la importancia que realmente merece, que permita mejorar todos los aspectos deficientes, como los problemas de infraestructura, personal y su formación; y también se requiere ver la cárcel como última alternativa y no como la solución a todos los problemas de la criminalidad.

1.4. Riesgos físicos y emocionales:

En cuanto a la importancia de verificar en este estudio los riesgos físicos y emocionales a que están expuestos los profesionales de Trabajo Social que laboran en el Centro de Atención Institucional La Reforma, se aplicó un cuestionario con preguntas abiertas relacionadas con esta temática, con el fin de extraer información propia del Trabajador Social y de las Trabajadoras

Sociales, basada en las vivencias producto de su trabajo cotidiano. Del instrumento se tomaron en cuenta las preguntas 26, 27 y 28 que en su orden respectivo indican: **¿Según su opinión cuáles son los riesgos físicos y emocionales a los que usted está expuesto y expuesta al trabajar en el C.A.I. La Reforma? ¿Considera que su trabajo es estresante, Porqué? ¿Padece de alguna enfermedad (es) generadas producto de su trabajo en prisión. Indique cuáles?** Asimismo dentro de la entrevista estructurada a los Directores de Ámbito se examinó, según la experiencia de ellos, este tópico, con la finalidad de acrecentar los resultados de esta investigación.

Antes de continuar con el análisis de este apartado, se hizo necesario definir a qué se le llama riesgo físico y riesgo emocional.

Riesgo físico según la literatura, se refiere *“a todos los factores externos que se encuentran en el entorno como puede ser la iluminación, ventilación, hacinamiento, ruidos, humedad, temperatura, tóxicos, entre otros y que eventualmente pueden provocar un evento concreto... Cualquier cosa que pueda provocar daños, cualquier tipo de daño, es un riesgo”* Caja Costarricense del Seguro Social; CENDEISSS citado por Hernández y otras, (2006).

Riesgo emocional se entiende *“como toda condición que experimenta el ser humano que tiene que ver con sus emociones y sentimientos, en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea y que a la postre le puede generar enfermedades tanto físicas como emocionales, entre ellas el estrés laboral o síndrome de burnout”* Caja Costarricense del Seguro Social; CENDEISSS citado por Hernández y otras, (2006).

Una vez definidos los términos de los temas por investigar, se inició el estudio valorando, como se indicó al inicio de este apartado, en orden cronológico las preguntas seleccionadas, y retomando el mismo orden en que se trabajó con los ejes anteriores; es así como se tiene que al consultar sobre los riesgos físicos y emocionales, las trece personas participantes indicaron tener riesgos permanentes de sufrir alguna eventualidad a raíz de su trabajo en la cárcel, lo cual algunos lo expresaron de la siguiente manera: Agresiones físicas con armas punzo cortante y arma blanca *“temo ser impactado por un proyectil en ocasión de una crisis”*, Agresiones verbales (amenazas,

intimidaciones), secuestros *“puedo ser objeto de un secuestro en un momento determinado o ser agredido por parte de algún privado de libertad que experimente una crisis determinada”*.

Trece de los profesionales entrevistados, dijeron que su trabajo es estresante y en cuanto a las enfermedades diez dijeron sufrir algún padecimiento, y solamente tres personas manifestaron no padecer enfermedades producto del trabajo en prisión.

En el Ambito F se tiene que la Trabajadora Social manifiesta que los riesgos físicos y emocionales a los que está expuesta producto de su trabajo en la prisión son: *“sufrir una agresión con armas punzo cortantes, secuestros”, “sobrecarga laboral, condiciones socio ambientales, amenazas, intimidaciones, etc.”*

Además considera que su trabajo es agobiante por el ritmo acelerado en que se trabaja y que producto de este trabajo ha sufrido padecimiento de *“arritmia cardiaca”*.

En Talleres Industriales el Trabajador Social asignado refiere lo siguiente:

“Temo ser impactado por un proyectil en ocasión de una crisis que se presente. Sé que puedo ser objeto de un secuestro en un momento determinado o ser agredido por parte de algún privado de libertad que experimente una crisis determinada. También temo la existencia de manejos que puedan realizar algunos funcionarios en conflicto en sentido de colocar alguna sustancia prohibida dentro de mis pertenencias o en el espacio laboral con el fin de que sufra algún proceso disciplinario.”

Con respecto a riesgos emocionales manifiesta: *“...todas esas situaciones tienen sus repercusiones, pudiendo sufrir de quebrantos en razón de depresiones u otras sintomatologías”*.

Sin embargo, este funcionario ante la interrogante de si padece de alguna enfermedad o enfermedades generadas de su trabajo en prisión, indicó no padecer de ninguna.

En los Ámbitos C, D y E, las respuestas acerca de los riesgos físicos y emocionales fueron las siguientes: Así se expresa una de las Trabajadoras Sociales del Ámbito C:

“Agresión por parte de los privados de libertad..., y en cuanto a los riesgos emocionales la presión por parte de los superiores para el cumplimiento de los

tiempos, el estar pasando notas de recordatorio, el choteo, los compañeros enfrentan a los que no cumplen con el plazo, llamadas telefónicas del Juzgado, autoridades, expresando lo de los plazos, etc., hacen que en lugar de poder desarrollar los casos, la mente se bloquea y menos se avanza”.

En lo referente a si el trabajo en prisión les resulta estresante, contestaron afirmativamente añadiendo que *“presionan los privados de libertad, personal, autoridades penitenciarias, judiciales y todavía la familia del privado de libertad, llaman para indicar lo que una debe hacer”*. También relataron que producto de su trabajo en prisión sufren de estrés. Mientras en el ámbito D, así se manifiesta una de las Trabajadoras Sociales al consultársele:

“El recargo de funciones, el excesivo control por parte de los jefes inmediatos provocan un cansancio emocional mental y físico que conlleva a que el personal se incapacite y se ausente, lo que provoca más recargo en otras personas y así un círculo vicioso. Por otra parte la inseguridad por la peligrosidad del ambiente y la carga emocional que representa el trabajo con privados de libertad ocasiona un impacto emocional difícil de asimilar muchas veces.”

En este ámbito mencionan además que el trabajo sí es estresante porque hay mucha demanda de trabajo *“demasiadas funciones para una sola disciplina. Poco recurso humano y el trabajo en sí es desgastante a nivel emocional por tratarse de personas complicadas y sus familias”*, y a raíz de este trabajo tan estresante se han incrementado padecimientos como *“migraña, colitis y dolores musculares.”*

Por otra parte la Trabajadora Social asignada al Ámbito de Convivencia E, contestó con respecto a los riesgos físicos derivados de la inseguridad con que se trabaja son: *“condiciones de aseo (se estuvo sin agua varios días). Emocionales “debido al elevado estrés con que se trabaja por la especificidad de la tarea que se asume y por alto volumen de trabajo- hay plazos que cumplir y no hay tiempo, se corre el riesgo de ser sancionado o denunciado. Este estrés y carga emocional provocan problemas en la salud física. Considera esta profesional que el trabajo “es muy estresante en el tanto se trabaja con población muy demandante y subjetiva, que de alguna manera deposita responsabilidad en el funcionario de su prisionalización, demandan respuestas inmediatas a situaciones que hay que investigar por considerarse de riesgo.”*

Por otro lado, es importante también llamar la atención, sobre los riesgos a los que estos y estas profesionales están expuestos y expuestas constantemente por parte de los familiares de la población penal, debido que al no estar satisfechos con una respuesta institucional, responsabilizan a este profesional, quien es el enlace directo entre el privado de libertad y la familia; en este sentido se manifiesta la profesional del Ámbito E *“...la aplicación de medidas relacionadas con la Ley de Penalización de la Violencia Doméstica que originan suspensión de ingreso de víctimas, nos enfrenta cotidianamente a la amenaza, maltrato del privado de libertad y víctimas, y en algunos casos a la injerencia del Departamento de Seguridad apoyando al privado de libertad”*. Producto de su trabajo en prisión sufre *“colitis, gastritis y tensión muscular”*.

Por último estas fueron las respuestas de las profesionales ubicadas en el Ámbito de Convivencia B, ante las interrogantes con respecto a los riesgos físicos y emocionales:

“...siempre existe el riesgo de un ataque de una persona privada de libertad, además por las sillas, falta de iluminación, condiciones sanitarias y alimentación, se deteriora el organismo ni a tan largo plazo”; “cansancio, enfermedades virales por el hacinamiento, estrés, dolores de cabeza, insomnio. etc”; “Físicos: alergias, infecciones, gástricos ante las condiciones prácticamente insalubres del espacio físico, ante una emergencia no existen salidas destinadas para estos efectos, no existen espacios específicos para la atención, lo que hace que eventualmente converjan hasta dos personas privadas de libertad en un espacio muy reducido.

Emocionales: Estrés laboral, afectación en otros escenarios de la vida personal e íntima, insatisfacción personal ante la frustración de no poder cumplir con la tarea.”; “manejo de carga de estrés altas por la cantidad de trabajo, se está propenso a alguna eventualidad con un privado de libertad.” ; “...contracturas, estrés, depresión, ansiedad.”; “depresiones, problemas fisiológicos, trastornos del sueño, temores, insensibilidad, dolores de cabeza, diferentes expresiones del estrés, cambios de humor, cansancio emocional, desmotivación.”

Las seis profesionales contestaron que su trabajo adquiere el carácter de estresante debido a la sobrecarga laboral, los plazos establecidos y presión por la puntualidad en los informes por parte de compañeros y compañeras de la misma y de otras disciplinas. Otras respuestas fueron: *“Sí, porque la cantidad es mucha y los plazos son cortos”*; *“sí, por el volumen de trabajo, las limitaciones en que se realiza y las condiciones mismos que enfrentan los profesionales.”*; *“Sí,*

porque todo precisa y vence rápido y se debe hacer acorde a las miles de jefaturas que se tienen.”. En este sentido hacen énfasis en la importancia de fortalecer la coordinación con los jueces para que haya mayor comprensión de parte de estos para disminuir la presión y cantidad de trabajo demandada.

Este personal señaló padecimientos generados de su trabajo en prisión, como *“caída del cabello”*; *“presión alta, estrés y sus consecuencias”*; *“ataques de asma y fatiga”*; *“rinitis constante por polvo y mal olor”*; *“estrés”*. Solamente una de ellas dijo no padecer enfermedades hasta el momento.

Según Román y otros (2004:s.p) *“el riesgo se constituye una amenaza potencial a la salud del trabajador, provenientes de una desarmonía entre el trabajador, la actividad laboral y las condiciones inmediatas ya sean físicas o humanas.”*; de tal manera que el riesgo físico se puede referir a todos los factores externos que se encuentran en el entorno como puede ser la iluminación, ventilación, hacinamiento, ruidos, humedad, temperatura, tóxicos, entre otros y que eventualmente pueden provocar un accidente o evento concreto. Cualquier cosa que pueda provocar daños, cualquier tipo de daño, es un riesgo.

Al respecto, se comprobó que realmente los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales están expuestos y expuestas permanentemente a sufrir riesgos físicos y emocionales, debido al tipo de población que se atiende en este Centro. Parafraseando a Román y otros (2004) el trabajador penitenciario se ve afectado no solamente en su vida personal sino en su esfera social como consecuencias de las características del trabajo en las prisiones que conllevan una exposición constante al peligro, amenazas de riesgo, manejo de altos niveles de demanda, vivencia permanente de comportamientos agresivos, riesgo de deterioro por estrés al trabajar con población agresiva y dominante, son entre muchas, aspectos que inciden negativamente en la salud física, emocional y social de estos profesionales. Este es el sentir de algunas *“se trabaja bajo presión, la personalidad de algunos privados de libertad atemoriza”, “debido al estrés con que se trabaja por la especificidad de la tarea que se asume y por el alto volumen de trabajo, hay plazos que cumplir y no hay tiempo, se corre el riesgo de ser sancionado o denunciado...”*

Es importante indicar que toda esta problemática eventualmente podría repercutir negativamente en la esfera familiar por cuanto los niveles de ansiedad que estos y estas profesionales viven diariamente, desencadenan estados de irritabilidad, disminuyendo sus niveles de tolerancia, se aíslan y en muchas ocasiones pueden ser vulnerables al consumo de drogas y alcohol.

Este tipo de situaciones es parte del contexto latinoamericano ya que como lo menciona Dammert y Zuñiga (2008:11). *“El incremento de población penal, la falta de presupuesto o la mala administración entre otras variables, han desembocado en que el sistema carcelario de América Latina esté fallando. Así, en lugar de ser un complemento al control de la criminalidad muchos centros penitenciarios se han convertido en verdaderas ‘universidades del delito’.*

Si bien es cierto que los y las profesionales en Trabajo Social manifiestan su vulnerabilidad para sufrir riesgos físicos, tal y como realmente ha sucedido, es importante aclarar, que todo el personal penitenciario corre el riesgo de padecerlos y en mayor escala el personal del Departamento de Seguridad por su contacto permanente con ellos. No obstante, en la investigación se logró verificar que los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales además de los riesgos físicos, poseen el riesgo de sufrir de estrés laboral crónico y de Síndrome de Burnout, debido al trabajo desgastante a nivel emocional a que se enfrentan por tratar con población muy demandante que exigen respuestas inmediatas.

Como conclusión a este apartado, se presentan algunos extractos de dos experiencias traumáticas vividas por dos profesionales de Trabajo Social en el interior del CAI La Reforma, con el fin de ilustrar seriamente los riesgos a que están expuestas estas personas al trabajar en una prisión de Costa Rica y con el fin de que nuestra sociedad tome conciencia, de la peligrosidad a que se enfrentan día a día el personal penitenciario. Claramente el sistema penitenciario no es prioridad en las agendas gubernamentales desde el punto de vista presupuestario; los montos destinados a la administración penitenciaria siguen siendo notoriamente menores que los que se designan a otras instituciones. En el caso del Centro La Reforma nunca se podrá eliminar por completo un factor de riesgo inminente como lo es la peligrosidad, razón suficiente para que las autoridades procurar proporcionar un ambiente laboral con el máximo bienestar físico, psicológico y social

para este sector que les permita cumplir su ejercicio profesional basado en las normas legales y los principios internacionales de los Derechos Humanos.

Señala Dammert y Zúñiga (2008:143) *“en Paraguay se registro una sublevación de 70 internos de un pabellón, denunciando las malas condiciones de vida, los maltratos físicos... durante la acción, tomaron de rehenes al director, al titular de gabinete de asuntos penales, al jefe de seguridad y a otros dos guardias (2008,22 de junio).*

Costa Rica no escapa al contexto latinoamericano; en los últimos años el sistema penitenciario ha experimentado eventos similares, como por ejemplo la fuga masiva del Ámbito de Convivencia C del CAI La Reforma, en el 2005, donde hubo toma de rehenes, falleciendo un agente de seguridad, y el secuestro de un autobús institucional con personal tomado como rehén, ocurrido en octubre de 2002, donde también falleció el chofer del bus esto sin tomar en cuenta pequeños incidentes que algunas veces pasan desapercibidos..

En el caso de la Trabajadora Social víctima de secuestro expresa *“...subí al bus... para mi sorpresa subieron dos privados de libertad., amenazándonos uno con un puñal y otro con un revolver, amenazó con matarnos a todos, éramos 14 funcionarios los que estábamos allí, ...me llevaron para colocarme como un escudo humano, por eso estaba en la parte delantera del bus cuando el bus se detuvo...”*. Al preguntársele si conocía de eventos semejantes ocurridos con otros colegas, esto fue lo que respondió.

“ ... tengo conocimiento de otros eventos de compañeros y compañeras que no necesariamente son trabajadores sociales, por ejemplo en Limón tengo conocimiento del primer secuestro, fue a una abogada que trabajaba en esos momentos en ese centro, de eso hace varios años, posteriormente un compañero en Reforma en el Ámbito de Convivencia F, una orientadora en el Ámbito de Convivencia B, fue una compañera que encerraron en un baño del Ámbito B, no fue agredida por cuanto el privado de libertad solicitó que llevaran a una hermana de él, y al llegar la hermana con quien el tenía un fuerte vínculo la liberó sin haberlo causado ningún daño, sufrió por supuesto a nivel emocional sufrió daños y posteriormente ella se fue de la Institución.

Otra trabajadora social trabajando en Máxima Seguridad en el Ámbito de Convivencia F, le tiraron un escritorio encima, a un médico en el Ámbito de

Convivencia F de Máxima Seguridad también lo agredieron, el médico se acercó a hacerle la devolución a la celda y fue agredido (silencio). Otra trabajadora social también sufrió agresión, posteriormente hubo una fuga masiva donde murió un compañero de seguridad (hubo un suspiro), eso fue en el Ámbito de Convivencia D, ... en San Sebastián una abogada también sufrió un secuestro, el último evento que conozco fue el de la trabajadora social del Ámbito E que consistió en amenazas por parte de un privado de libertad que se encontraba ubicado dicho Ámbito.”

Consecuente con estos sucesos traumáticos sufridos por dos funcionarias, se demuestra con lo que apunta Pizarro (2008:97-96) en Revista de Estudios Criminológicos y Penitenciarios “...el agente estresor más significativo es la peligrosidad que impera en las prisiones, los ataques, la toma de rehenes, los motines, asesinatos y suicidios de los reclusos son fuentes de mayor estrés, no solo durante estos episodios, sino también después, cuando se intensifica la ansiedad a través de recriminaciones, chivos expiatorios, culpa e inseguridad en el trabajo.”

En relación con el ejercicio profesional del Trabajador y de la Trabajadora Social, dentro de las prisiones, se tiene que el personal técnico de esta disciplina corre un alto riesgo, así lo indica Monge y otros (2006:34-35) “el Trabajo Social Criminológico centra su accionar en el campo criminológico-penitenciario, le corresponde el estudio y atención de los factores personales, familiares, comunales y sociales que concurren en la acción delictiva, para conjuntamente con la población atendida se construyan estrategias de cumplimiento de sanciones y sentencias que favorezca evitar nuevas ofensas.”

El tener que brindarles información negativa de algunas de sus demandas hace que ellos se molesten, se pongan muy agresivos y que amenacen no solamente en contra del personal de Trabajo Social sino también en contra de los familiares. Así se manifiesta en las siguientes citas:

“..... el muchacho llega a atención y me indica, que necesita que por favor, como sea posible deje ingresar a la visitante de él, la señora tenía prohibición de ingreso por tratar de ingresar un celular y tratar de ingresar droga, por el mismo procedimiento que se sigue ahí, después de recibir la medida cautelar a ella se le hizo la prohibición de ingreso... el muchacho, me indicó que él necesitaba urgentemente que la visitante ingresara porque tenía que traerle unas cosas, usted sabe muy bien que necesito que me meta un celular, yo inmediatamente lo confronto y le digo que estas cosas no pueden ser, que igual el periodo de investigación se está llevando a cabo y él me indica que negociemos, que cuanto le voy a pedir, inmediatamente, ¡ me sorprende, y le digo! ¿qué es lo que usted quiere?, usted sabe

como es el asunto aquí, le digo, vea conmigo así no se juega, él se pone sumamente violento, agresivo, entonces se levanta de su asiento, me señala con su mano y me amenaza de muerte, me apuntó con el dedo, y me dijo ... otra vez la voy a matar, recuerde porqué estoy yo privado de libertad...” El subrayado es de las investigadoras.

En muchas ocasiones, la frustración y el descontento del privado de libertad trascienden el ámbito laboral y se extiende a los familiares, como se puede percibir:

“... yo creo tener un muy buen dominio sobre las situaciones, ... no le digo que no me provocó una sensación de descontento de saber de que no podía hacer nada, pero de que eso alterara mi vida personal no, pero la vida familiar mía si se vio muy alterada, eso es lo que mas me molesta a mí, que si hubiera sido contra mí yo sé y logro manejarlo, pero la vida familiar se vio sumamente involucrada, que eso no lo considero justo...”

(...) mi papá me llama sumamente descompensado ... muy emotivo, muy alterado (...) había recibido una llamada telefónica de un tipo indicándole un montón de cosas de mi vida privada, de la vida privada de ellos, de mi papá, de mi mamá, de mi vida de relación de matrimonio y los amenazaron que si no hacía lo que ellos pedían, ... iba a haber un acribillamiento y que si no creíamos que eso era cierto, que escucharan las motos; en ese momento ellos escucharon dos motos pasar... .. acelerando fuera de la casa, ... inmediatamente después ellos se asomaron, y vieron dos tipos que iban pasando... y llevaban como guindado atrás como dos armas de grueso calibre, ellos no logran identificar que tipo de armas, pero si se veían que eran armas grandes no pistolas... las amenazas fueron muy fuertes... eso generó muchísima tensión en mi casa, pero muchísima tensión en mi casa.

Para contrarrestar un poco la situación que se vive dentro de las cárceles en 1984, después de una fuerte lucha de los trabajadores y de las trabajadoras de la Dirección General de Adaptación Social, se reconoce el Pago del Riesgo Penitenciario, un rubro económico que se mantiene en la actualidad, sin embargo, equivale a una suma de dinero ridícula, que nunca puede compensar el valor que tiene la vida de las personas; además de ser un monto insignificante, no existe voluntad política para aumentarlo, ya que para la clase política de este país el sistema penitenciario nunca ha sido prioridad; las cárceles son un elemento invisible para la sociedad. También se reconoció el disfrute de las vacaciones psicoprofilácticas (trece días) para el personal que labora en los Centros Penitenciarios, las cuales se disfrutaban en Semana Santa y la época de Navidad. Así lo expresan algunas profesionales “*el sistema de justicia no es prioritario para los gobiernos de turno.*” “*existe una inoperancia en el manejo de los presupuestos, así como una negación o*

minimización de los problemas del centro, poco interés en esos aspectos por parte de las personas que toman las decisiones, -voluntariedad política.”, “no existe una respuesta ni una acción institucional en procura de solucionar dichos problemas”.

El sistema laboral bajo el cual se encuentran los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales, violenta una serie de derechos laborales internacionales y nacionales consagrados en leyes y convenios, en tanto; explota la capacidad de este personal para el desarrollo e intensidad del esfuerzo y desgaste que implica el trabajo penitenciario, máxime cuando no se brindan condiciones físico-ambientales adecuadas a las exigencias legales.

Así se logra observar la contradicción que existe con lo citado en el Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo promulgado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en su artículo 3, que dice: *“Todo patrono o su representante ..., debe adoptar y poner en práctica en los centros de trabajo, por su exclusiva cuenta, medidas de seguridad... adecuadas **para proteger la vida, la salud, la integridad corporal y moral de los trabajadores**, especialmente en lo relativo a: Edificaciones, instalaciones y condiciones ambientales...”* La negrita es de las investigadoras.

Se evidencia una clara irresponsabilidad de las autoridades penitenciarias al incumplimiento de este reglamento y otros que atentan contra los derechos fundamentales que tienen los trabajadores que data de muchos años atrás. En la actualidad los trabajadores y las trabajadoras penitenciarias siguen siendo discriminados y discriminadas. La sociedad le da una tarea social de enorme importancia, pero no les da los recursos suficientes, ni las condiciones físico ambientales para ejecutar la labor.

No obstante, se rescató que a pesar de trabajar en condiciones laborales tan adversas, es alentador encontrar que estos y estas profesionales mantienen una alta valoración y percepción de su trabajo y de algunos aspectos administrativos de la institución. Ejemplo de ellos es lo afirmado:

- Lucha por los derechos humanos de la población penal
- Gratificación personal de colaborar con la población

- Adquisición de conocimientos nuevos
- Validez y respeto de la disciplina al interior y exterior de la institución
- Estabilidad laboral y capacitación
- Servicio de alimentación y transporte
- Riesgo penitenciario y vacaciones profilácticas

La percepción de la calidad y valoración de la disciplina de Trabajo Social la expresan también las jefaturas de diferentes Ámbitos del Centro La Reforma, así manifestado en las entrevistas efectuadas. También es valorado el trabajo por instituciones externas.

Consecuente con lo apuntado de que el sistema en que se desarrollan no es estimulante de los buenos logros, de las buenas gestiones; aun así, es satisfactorio para el personal de Trabajo Social, trabajar con la población, evidenciándose un alto compromiso y responsabilidad en la tarea que se realiza. Todo esto pone en evidencia un personal con el cual se pueden desarrollar grandes iniciativas, que conserva valores fundamentales sobre el ser humano.

1.5. Estrés laboral

Como se anotó en líneas anteriores, el estrés es un padecimiento que se en cualquier edad, se constituye en un factor de riesgo para la salud, el bienestar y la calidad de vida de las personas, lo que significa que todo ser humano tiene un límite para soportar y este en niveles prolongados provoca cansancio y tensión a nivel físico y emocional, por lo que se considera una amenaza para la salud. Por otro lado, se tiene el estrés que se relaciona con el ambiente laboral, denominado estrés laboral, definido así por Pizarro (2008:89) citado en Revista de Estudios Criminológicos y Penitenciarios:

“El estrés laboral ha sido estudiado por muchos investigadores porque causa un deterioro progresivo en la salud física y mental. Específicamente, las personas expuestas al estrés laboral informan problemas emocionales y conductuales, como depresión, ansiedad, burnout y abuso de alcohol. Sumado a esto, los problemas de salud físicos y mentales provocados por el estrés laboral generan dificultades organizacionales, tales como insatisfacción, incremento del ausentismo laboral, aumento de accidentes de trabajo y disminución del rendimiento laboral”.

El grado de estrés que una persona experimenta ante determinada situación tiene que ver con la percepción que la persona hace del evento que lo provoca, en relación con la importancia que tiene para él o para ella y hasta dónde sea capaz de controlar la situación, es decir se refiere a las habilidades y recursos disponibles, que tenga para comprender la situación. Interpretando a Ramírez (1995), las personas expuestas a situaciones estresantes pueden desarrollar síntomas o conductas anormales en respuesta al estrés vivido ante las diferentes situaciones que afrontan, estos síntomas pueden ser leves, transitorios y no dejar mayor significancia clínica, o pueden generar enfermedades crónicas más graves o una patología psiquiátrica.

Como se comprobó, todas las personas participantes en este estudio, están padeciendo de estrés laboral, generado por múltiples factores que desencadena el trabajo con la población privada de libertad y de acuerdo con las enfermedades apuntadas, se evidencia un progresivo deterioro en la salud física y emocional ya que este sector para cumplir con su ejercicio profesional hace grandes esfuerzos para desempeñar a cabalidad con el mandato legal que la sociedad les ha impuesto. Es importante que las autoridades penitenciarias brinden atención permanente a estas condiciones, para evitar que la salud de estos y de estas profesionales se vea seriamente dañada.

Así se refiere Hernández y otras (2007:22) en relación con el estrés laboral “un conjunto de *reacciones nocivas tanto físicas como emocionales que concurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador, pudiendo conducir a enfermedades físicas y emocionales*”.

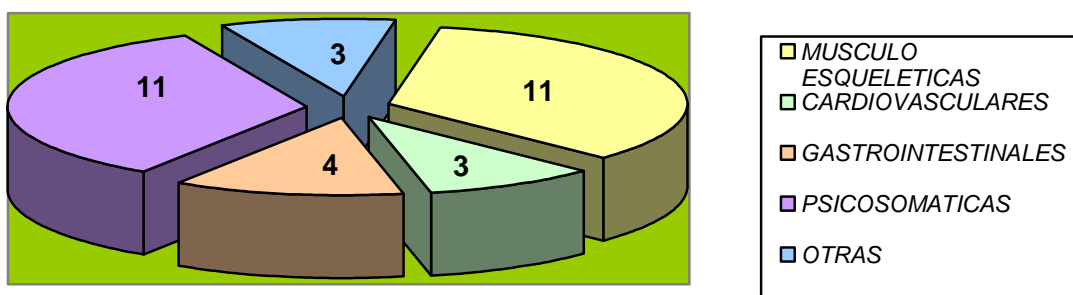
Analizando el tipo de enfermedades que el grupo dijo padecer, producto del trabajo en prisión sobresalen los dolores musculares, siendo los más comunes dolores de espalda, dolor de hombros, lumbalgias y otras y que según el médico de empresa consultado, son padecimientos muy asociados con el estrés laboral. Siempre con la colaboración de este profesional se logró agrupar las mismas, tal como se describen en el siguiente cuadro:

Cuadro N°. 6
Enfermedades más comunes
que padecen los y las profesionales en Trabajo Social
producto del trabajo en prisión
C.A.I. La Reforma

MUSCULO ESQUELETICAS	TOTAL
Tendinitis	1
Contracturas musculares	10
CARDIOVASCULARES	
Presión alta	2
Arritmia cardiaca	1
GASTROINTESTINALES	
Colitis nerviosa	2
Gastritis	2
PSICOSOMATICAS	
Asma	1
Cefalea migrañosa	1
Depresión	1
Ataques de pánico	1
Ansiedad	1
Fatiga	1
Estrés	5
OTRAS	
Rinitis	1
Alergias	1
Caída de cabello	1

Fuente: Cuestionario aplicado a profesionales en Trabajo Social. C.A.I. La Reforma. Primer semestre, 2009

Gráfico No. 1
Enfermedades más comunes
que padecen los y las profesionales en Trabajo Social
producto del trabajo en prisión
C.A.I. La Reforma



Los padecimientos que sufren los y las profesionales, según se indican en el cuadro anterior están asociados con lo que se denomina estrés crónico laboral, así como otras serie de manifestaciones tales como trastornos del sueño, temores, cansancio emocional, desmotivación, insensibilidad, cambios de humor, frustración, insatisfacción personal, entre otros; y que según los y las informantes son consecuencia del trabajo diario en la prisión. Así lo recalca una de ellas:

“el recargo de funciones, el excesivo control por parte de los jefes inmediatos provocan un cansancio emocional mental y físico que conlleva a que el personal se incapacite y se ausente lo que provoca más recargo en otras personas y así un círculo vicioso. Por otra parte la inseguridad por la peligrosidad del ambiente y la carga emocional que representa el trabajo con privados de libertad ocasiona un impacto emocional difícil de asimilar muchas veces.”

Aludiendo a Mondol (2008) el estrés crónico, se presenta cuando la persona está sometida a situaciones de ambiente laboral inadecuadas, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos y responsabilidades y decisiones muy importantes; cuando es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras la persona no evite esa problemática el estrés no desaparecerá.

La presencia de enfermedades originadas por estrés crónico laboral conllevan a la inadecuada realización y cumplimiento de las tareas en el trabajo, ya que una persona con problemas en su salud no está en la mejor disposición de enfrentar sus funciones cotidianas, por lo que es urgente crear conciencia en las autoridades para que interioricen que las organizaciones están conformadas por seres humanos que sienten, que sufren enfermedades y que tienen un límite, y que tienen todo el derecho de tratarse como seres humanos que son, por lo que se debe tomar en cuenta sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y a obtener mejores resultados en el aspecto social, laboral y económico. Un trabajador y una trabajadora a quienes se le atienden sus demandas, da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la organización. Los y las profesionales deben y merecen ser tratados bajo un concepto humanizado por parte de las autoridades competentes y con ello ser garantes de que el servicio que se brinda sea de excelente calidad. Uno de los aportes que hizo este sector profesional y que se considera viable a corto plazo es *“generar espacios de comunicación y análisis para la solución de problemas que afectan el desempeño laboral a nivel institucional incluyendo superiores jerárquicos.”*

1.6. Síndrome de Burnout

Como complemento a la información obtenida en relación con el estrés laboral, se consideró oportuno aplicar la escala de Maslach, instrumento que se utiliza para conocer si una persona padece del Síndrome de Burnout; por tal razón se les aplicó al Trabajador Social y a las Trabajadoras Sociales, dado que el este padecimiento es producto de todo un proceso que se desarrolla a lo largo del tiempo como una respuesta a un estrés laboral crónico que surge de las relaciones humanas establecidas en el ejercicio de la actividad profesional. Bertomeu, citado por Blanco en Estudio cualitativo sobre el Síndrome de Burnout en el Trabajo Social. Información que fue analizada con la colaboración de una profesional especialista en psicología clínica.

Los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales, debido al trabajo desgastante que realizan como se comprobó en esta investigación, se convierten en un grupo vulnerable a padecer de este síndrome por el ambiente no adecuado que se genera en los centros penitenciarios que implica la

exposición continua a diversos estresores, como son la propia institución, la peligrosidad a la que están expuestos y expuestas, la agresividad y las exigencias a las que son sometidos y sometidas por la población privada de libertad, así como por las relaciones interpersonales en el trabajo; todo ello aunado a la responsabilidad legal que emana del propio trabajo.

Según Tonón (2003: 37) este síndrome se define como una respuesta a la estresante situación laboral crónica que se produce, principalmente, en el marco del mercado laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios. En palabras de Gil Monte y Peiró, citado por la misma autora (1997:37) *“el objetivo de estas profesiones es cuidar los intereses o satisfacer las necesidades del usurario, y se caracterizan por el contacto directo con las personas a las que se les destina el trabajo”*. Siguiendo a Tonón (2003:37), se espera que estas profesiones:

“no asuman los problemas de las personas que atienden, si se espera que muestren interés y una cierta implicación emocional al respecto.... se les pide además que atiendan las exigencias de las personas y de la organización en la cual trabajan al mismo tiempo, lo cual puede resultar conflictivo, considerando la escasez de tiempo y la complejidad de los problemas por atender.”

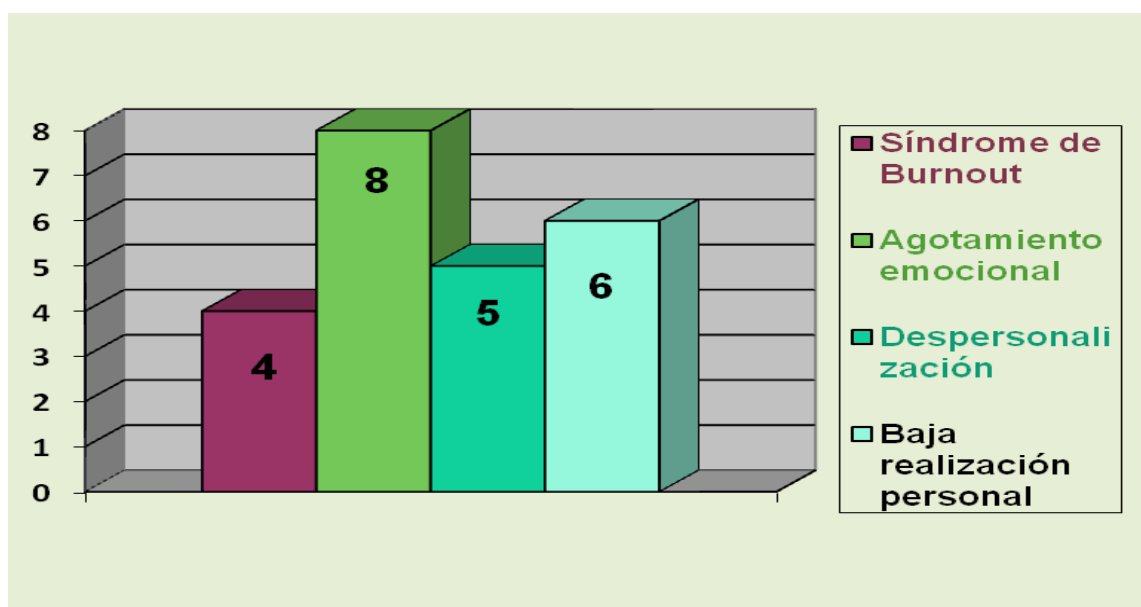
Seguidamente se presente el cuadro No.7 donde aparecen los resultados de la aplicación de la Escala de Maslach y posteriormente su respectivo análisis para valorar si este personal está padeciendo del Síndrome de Burnout.

Cuadro N°. 7
Resultados de aplicación de
la Escala de Maslach a los y las Profesionales de Trabajo Social
C.A.I. La Reforma

RESULTADOS	TOTAL
Síndrome de Burnout	4
Agotamiento emocional	8
Despersonalización	5
Baja realización personal	6

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento de la Escala de Maslach a los trabajadores y las trabajadoras sociales. Primer Semestre, 2009.

Gráfico No. 2
Resultados de aplicación de
la Escala de Maslach a los y las Profesionales en Trabajo Social
C.A.I. La Reforma



Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento de la Escala de Maslach a los trabajadores y las trabajadoras sociales. Primer Semestre, 2009.

Como se aprecia en el cuadro, de las trece personas a las que se les aplicó el instrumento, se tiene que cuatro de ellas padecen del Síndrome de Burnout ya que obtuvieron una puntuación alta en las tres dimensiones que caracteriza al Síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Sin embargo se llama la atención en cuanto a los demás datos: se observa que ocho profesionales presentan altos índices de agotamiento emocional, seis presentan baja realización personal y cinco están sufriendo de despersonalización (deshumanización), ya que una de las primeras manifestaciones del síndrome es el incremento del cansancio o agotamiento emocional “...cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo, el profesional ve cómo se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico.”. Manual Inventario “Burnout” de Maslach (1975:5).

La baja realización personal, implica la tendencia a evaluarse negativamente y surge de modo especial cuando el “...profesional trabaja con personas. En estos casos este profesional puede sentirse infeliz y descontento, consigo mismo/a y con su labor. Como lo señala Maslach, citado por Ramírez (1995:62).

“los ambientes laborales que son propensos al agotamiento tienen en común la sobrecarga, sea física o emocional. Por ejemplo, la sobrecarga puede darse por el exceso de trabajo por realizar, el excesivo número de personas que atender, en relación a un reducido tiempo para cubrir las demandas y todo ocurre a un ritmo muy rápido; el agotamiento está asociado también a un sentimiento de pérdida de control, cuando éste es alto la gente pierde el sentimiento de control sobre el servicio que brinda.”

Según Blanco, en este Síndrome destaca el agotamiento emocional como lo más relevante. Algunos autores consideran que sin la existencia de un desgaste emocional laboral, sin un exceso de demanda respecto a las tareas que se realizan, no sería posible su aparición. Los estresores laborales son los que hacen surgir en los y las profesionales el desarrollo de sentimientos de agotamiento los cuales provocarán la aparición de la despersonalización y con ello se pierde el compromiso en el trabajo lo cual hace que baje su realización como persona y se desencadene la enfermedad.

Para concluir, se espera que la investigación realizada, sustentada sobre hechos reales y concretos, reafirme la posición y el objetivo definido de abrir posibilidades para iniciar acciones conjuntas en la transformación del Sistema Penitenciario y profundizar en nuevos estudios con mayor profundidad y especialización en otras áreas de las ciencias sociales, que involucren a todo el personal, según las temáticas que hayan surgido del presente trabajo; de manera que se puedan ir creando propuestas cada vez más integrales en nuestro país, que sirvan de referente para otras instituciones, con similares condiciones en este sector laboral.

CAPÍTULO QUINTO
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. CONCLUSIONES

En esta investigación se consideró como objetivo de sistematización, construir a partir de las experiencias de los y las protagonistas, las consecuencias del trabajo penitenciario en la salud física y emocional a que están sometidos el Trabajador Social y las Trabajadoras Sociales, al laborar en el C.A.I. La Reforma. Además de que esta sistematización pretende constituirse en un importante insumo para los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales, del Sistema Penitenciario en general, así como para sus autoridades, con base en los resultados obtenidos.

1. El estudio contempló una población compuesta por trece personas que laboran para el Departamento de Trabajo Social del CAI La Reforma, -doce mujeres y un hombre-, con grado de Licenciatura en Trabajo Social, con excepción de una que ostenta el título de bachiller. Siete se encuentran en propiedad y tienen de trabajar en este Centro entre 12 y 31 años y más; y seis están nombradas interinamente y tienen de laborar entre dos meses y dos años, quienes mantienen inestabilidad laboral, donde eventualmente se podría ver perjudicada la institución, ya que en un momento dado, si se prescinde de sus servicios debido a su condición, la experiencia y capacitación adquirida por este personal se perdería; asimismo su situación socioeconómica se vería quebrantada, y con ella su calidad de vida y expectativas de desarrollo personal y profesional. Destacan dos grupos de edad uno relativamente joven entre los 24 y 35 años de edad y otro entre 45 años y más.

2. El profesional y las profesionales participantes en su mayoría son casadas o viven en unión libre, con grandes responsabilidades por su rol de esposas y madres, lo que las hace más vulnerables a padecer de mayor estrés, quedando en desventaja en relación con el profesional masculino, por el mayor encargo social que una sociedad patriarcal como la nuestra, les ha inculcado a las mujeres en su proceso de socialización, ya que tienen que cumplir doble o triple rol, asumiendo mayores compromisos en el ámbito social.

3. Se evidenció un marcado deterioro en la estructura física del Centro La Reforma, siendo una edificación que data desde 1978, a la cual no se le ha brindado el mantenimiento pertinente, existiendo en la mayoría del personal entrevistado, la percepción de que se labora en un espacio

con muy poca ventilación e iluminación natural, en hacinamiento, sufriendo inclemencias del clima, tanto cuando hace calor, como con la estación lluviosa donde por su estructura deteriorada (techo), hay goteras por todas partes, así comprobado mediante observación realizada. Este panorama donde convergen espacios reducidos para laborar, sin privacidad; en algunos ámbitos con otros profesionales de diferentes disciplinas, calor, goteras, roedores, zancudos, moscas por doquier son condiciones contrarias a todas luces a lo estipulado en los convenios y reglamentos nacionales que tratan sobre los derechos laborales de los/as trabajadores, que en síntesis son circunstancias adversas para realizar el trabajo profesional con eficiencia, situación que afecta la salud física y emocional al estar expuestos a estas condiciones.

4. Se demostró que la Institución en muchos casos no provee al personal de los materiales mínimos necesarios para ejercer su labor como papelería, lapiceros, tonner, artículos que en reiteradas ocasiones deben ser suplidos por ellos mismas. En cuanto al resto de equipo tecnológico se dota de lo más mínimo: teléfono, faxes, abanicos, y un ínfimo número de equipo de cómputo.

Es así como el Departamento de Trabajo Social solo cuenta con dos computadoras (una en la jefatura y otra en el Ámbito de Convivencia D) en regular estado, de tecnología vieja, lentas, sin impresoras, lo que conlleva a tener que trasladar la transcripción del trabajo al personal de secretaría, y muchas veces llevárselo para la casa, lo que obstaculiza el buen desempeño del profesional, ya que aunque este hace grandes esfuerzos por cumplir a cabalidad con su trabajo, depende de la disponibilidad que tenga el personal de secretaría, quienes también están saturadas de trabajo.

5. En el Ámbito de Convivencia D, se observó que existe discriminación con el personal de Trabajo Social con respecto al uso del equipo de cómputo, ya que mientras las dos profesionales de Trabajo Social deben compartir una computadora, a pesar de la cantidad de tareas que realizan, el resto del equipo interdisciplinario (Dirección, Departamentos Jurídico y Capacitación y Trabajo), tienen asignado su propio equipo lo que les facilita su trabajo sin interrupción. Asimismo, deben compartir una sola oficina, que resulta insuficiente para dos personas y que no reúne las condiciones para la atención de familiares. El lugar donde se atiende al privado de

libertad tampoco es el más adecuado, todo lo contrario parece una bodega, sin ventilación y está ubicado en un lugar muy estrecho dentro del Ámbito de Convivencia.

6. Se determinó la presencia de riesgos físicos permanentes al que está expuesto el personal penitenciario en relación con la población privada de libertad, como son agresiones verbales, físicas (arma blanca o punzo cortante), amenazas, toma de rehenes o secuestros, motines, entre otros. En cuanto a la planta física no hay puertas de emergencia, señalización, lugares apropiados para evacuar en caso de incendios, sismos o terremotos. El comedor para el personal no reúne las condiciones mínimas de seguridad e higiene.

7. Se confirmó la existencia de factores estresantes a nivel general como lo es el ambiente de peligrosidad al trabajar con población privada de libertad, en su gran mayoría con altas sentencias y delitos con un alto grado de violencia, realidad que incide negativamente en la salud física y emocional de estos trabajadores. Aunado a esta situación los y las profesionales, se someten a sufrir de estrés por sobrecarga laboral, trabajo bajo presión, carencia de personal, cumplimiento de plazos, en algunos lugares malas relaciones interpersonales, condiciones físicas ambientales adversas y la inequidad de las funciones en relación con las otras disciplinas, dado que por encargo institucional Trabajo Social siempre debe llevar la mayor carga de trabajo, lo que incurre negativamente en la calidad y eficiencia de los servicios que se le brinda a la población privada de libertad; situación que deja entrever la necesidad de que la Dirección General de Adaptación Social ejecute programas de manejo de estrés, mejoramiento de relaciones interpersonales y mejoramiento de la autoestima.

Las mayores manifestaciones físicas de estrés laboral se centraron en aquellos padecimientos que afectan el sistema músculo esquelético, como son las contracturas musculares y enfermedades psicosomáticas, lo cual no contradice que también padezcan de otras enfermedades como migrañas, colitis, cefaleas, ansiedad, fatiga, entre otras, muy típicas del estrés laboral crónico al que están se enfrentan permanentemente.

8. Se verificó que entre el profesional y las profesionales participantes en el estudio, cuatro padecen del Síndrome de Burnout. No obstante, es preocupante que ocho presenten

agotamiento personal, seis baja realización personal y cinco despersonalización, situación que ubica a todo este personal en riesgo de padecer de este síndrome, pues como se evidenció casi alcanzan las tres dimensiones que lo caracterizan, escenario que se considera alarmante, ya que como lo expresa Tonón (2003), este síndrome se debe atender como un problema social, y no como un mero problema individual, al cual es necesario brindarle atención inmediata para evitar que el proceso se incremente, ya que se define como una respuesta a la estresante situación laboral crónica que se produce, principalmente en el mercado laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios y que tienen que ver con la atención de personas.

9. En el caso del Ámbito de Convivencia B, existen serios problemas de relaciones interpersonales entre compañeros y compañeras de otras disciplinas y jefaturas. Aquí el personal de Trabajo Social siente que las jefaturas no valoran su buen desempeño laboral. En este sentido tienen una percepción negativa de las autoridades encargadas, expresando que a ellos no les interesa resolver los problemas. Suena paradójico pues podría pensarse que los jefes y compañeros de trabajo pueden ser un recurso para liberar estrés, sin embargo, sucede todo lo contrario. Se percibe un liderazgo fracturado, donde existe una duplicidad en las líneas de mando, conflictuadas entre sí, teniendo estas, repercusiones en las relaciones interpersonales, tornándolas conflictivas.

10. Es importante señalar que de acuerdo con la distribución de la población privada de libertad, según el Ámbito de Convivencia en que se encuentran, el Trabajador Social y los Trabajadores Sociales tienen un alto número de casos por atender lo que genera una serie de acciones que realizar según la demanda de atención del privado de libertad y sus familias, además de la inequidad existente en cuanto al número de población por atender. Aunado a lo anterior, están los privados de libertad polidemandantes que solicitan atención permanente, según sus necesidades, asistencia a reuniones y las investigaciones sociales de campo, así como las coordinaciones con instituciones en el exterior.

11. Se rescata el nivel de autoconfianza y seguridad que tienen los y las profesionales de su buen desempeño en el ejercicio profesional, con lo cual muestran un alto grado de confianza en sí y en las labores que realizan, a pesar del desgaste físico y emocional en que trabajan, producto de

los factores en los cuales se encuentran inmersos/as como son las condiciones físico ambientales, dificultad para poner en práctica el trabajo interdisciplinario, sobrecarga laboral, escaso recurso material y escaso personal de Trabajo Social, entre otros. Igualmente, las autoridades del Centro Penitenciario rescatan la labor que ejerce el Trabajador Social y las Trabajadoras Sociales y le brindan un alto reconocimiento, así como las autoridades judiciales.

2. RECOMENDACIONES:

En concordancia con las conclusiones descritas en el apartado anterior, se proponen las siguientes recomendaciones tomando en cuenta los objetivos de la investigación; uno de los cuales se enfocó en conocer los aportes o sugerencias que desde la práctica del ejercicio profesional pudieran brindar el grupo de profesionales participantes en este estudio; por tal razón dichas aportaciones fueron entremezcladas con las recomendaciones presentadas por las investigadoras, con la finalidad de que en forma conjunta con las autoridades penitenciarias, se logren construir políticas institucionales a efecto de disminuir o corregir las condiciones laborales actuales. Por lo tanto se considera importante que las autoridades atiendan con urgencia las sugerencias que hacen los y las profesionales y las investigadoras para evitar graves consecuencias que a la postre pueden traer grandes perjuicios económicos, materiales y humanos.

A la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Libre de Costa Rica:

Con la finalidad de mejorar el área de la investigación social y sistematización, se deben complementar contenidos o programas de estudios en aras de que los y las estudiantes desarrollen destrezas necesarias para la realización de investigaciones cualitativas. Asimismo brindar cursos extra curriculares que le permitan al y a la estudiante adquirir conocimientos en:

- ✓ La sistematización de informes profesionales;
- ✓ Temas relacionados con estrés laboral y síndrome de burnout.
- ✓ Salud Ocupacional en las organizaciones públicas y privadas

Al Colegio de Trabajadores y Trabajadoras Sociales:

Promover actividades relacionadas con la prevención del estrés laboral y el Síndrome de Burnout, así como espacios de recreación que permitan minimizar las consecuencias negativas de estos padecimientos en la salud de los y las profesionales de esta disciplina.

Crear un espacio que les permita a los y las estudiantes de Trabajo Social exponer sus trabajos de investigación con el fin de socializar los resultados obtenidos.

A la Dirección General de Adaptación Social:

1. Invertir en infraestructura con base en estudios arquitectónicos, fundamentados en aras de que la inversión resulte útil, de acuerdo con las características y necesidades del trabajo y que cumpla con los cánones de seguridad (ventilación, iluminación natural, espacios, privacidad, salidas de emergencia) entre otros.
2. Promover el desarrollo de un proyecto de ley que permita la obtención de un Régimen de Pensión especial para el personal del Sistema Penitenciario, debido a las características propias del trabajo de la prisión que influyen negativamente en la salud física y emocional de los trabajadores y las trabajadoras; tema discutido en muchos espacios de análisis, en organizaciones sindicales, asociaciones gremiales, trabajadores del sistema penitenciario, sin que a la fecha se haya atendido.
3. Generar programas a nivel preventivo (autocuidado) que beneficie la salud mental debido al nivel de tensión, agresividad y frustración que experimentan los y las profesionales en Trabajo Social así como todo el personal en general. Además crear una política de estímulos para todos los trabajadores y las trabajadoras.
4. Por el alto número de enfermedades que están padeciendo los Trabajadores y las Trabajadoras Sociales producto del trabajo penitenciario, se hace imprescindible la contratación de un o una especialista en Medicina en forma permanente que brinde los servicios de salud a dicho personal.
5. Aumentar el número de profesionales para el Departamento de Trabajo Social, que proporcione un equilibrio entre los y las profesionales y la atención de los privados de libertad y con ello minimizar la sobrecarga de trabajo y la presión laboral a que está sometida esta disciplina, tomando en cuenta la cantidad de población que está ingresando y que cada vez se incrementa, además de que permita cubrir a tiempo completo aquellos Ámbitos de Convivencia,

que se encuentran desprovistos de este profesional y que favorezca la sustitución de vacaciones e incapacidades

6. Contratar más personal de seguridad y brindarles a estos así como a los ya existentes, capacitación permanente que permita la sensibilización para el desarrollo de las actividades de los y las profesionales en las fases de ingreso, acompañamiento y egreso y a su vez permita la seguridad del personal profesional y de ellos mismos.

A la Jefatura Nacional de Trabajo Social:

1. Establecer procesos permanentes de capacitación con relación con el ejercicio profesional del Trabajador y la Trabajadora Social en investigación social criminológica, en el establecimiento de criterios criminológicos y victimológicos para la decisión de procesos de institucionalización y desinstitucionalización, intervención en crisis, entre otros.

2. Coordinar con las autoridades superiores con el propósito de que se pueda proveer a cada profesional en Trabajo Social del equipo de cómputo necesario para el desarrollo de los procesos de trabajo en forma expedita.

3. Diseñar una política de rotación del personal para favorecer a los y las profesionales de mayor tiempo de laborar en el Centro la Reforma, para prevenir el desgaste físico, emocional y la exposición a eventos de riesgo a la seguridad personal.

4. Establecer procesos de supervisión técnica que permitan el acompañamiento y seguimiento del quehacer profesional con miras a promover el desarrollo de la disciplina de Trabajo Social Criminológico.

5. Fortalecer el trabajo interdisciplinario con el fin de lograr una mejor distribución del trabajo y evitar la inequidad en las funciones.

Al Director del C.A.I. La Reforma:

1. Abordar de forma inmediata la situación que acontece en el *Ámbito de Convivencia B*, en relación con el clima organizacional.

2. Fortalecer la oficina de Salud Ocupacional existente con el fin de propiciar:

✓ El diseño y divulgación de planes de contingencia, de prevención y protocolos de seguridad para el manejo de desastres naturales (incendios, terremotos) con la participación de todo el personal involucrado y la población privada de libertad.

✓ El diseño y la divulgación de planes de contingencia y protocolos de seguridad sobre la actuación del personal profesional de cualquier disciplina para enfrentar situaciones propias de un centro penitenciario, a saber: evasiones, toma de rehenes, motines, entre otros.

✓ Fomentar y promocionar actividades permanentes de esparcimiento y recreación para el personal que permita el acercamiento entre los funcionarios y las funcionarias y se fortalezcan las relaciones interpersonales, como talleres, cursos, seminarios, campañas de divulgación que contengan acciones para mejorar la comunicación entre la institución, sus funcionarios y su entorno social.

3. Promover procesos de evaluación sistemáticos de los factores institucionales que generan estrés en el personal de Trabajo Social, actividad que debe ser constante y metódica con la participación de la Jefatura Técnica del Departamento y la Jefatura Nacional. Esto permite el intercambio permanente y recíproco de información sobre el problema del estrés y de cómo manejarlo positivamente, brindándole al personal herramientas de afrontamiento, así como reconocer cuando se está padeciendo del Síndrome de Burnout.

Recomendación General:

Plantear el desarrollo de un estudio que involucre a todo el personal para analizar con mayor precisión el impacto del estrés en todo el personal penitenciario y sus nefastas consecuencias en la salud física y emocional de estas personas, desde una perspectiva holística que enfoque la

realidad interdisciplinaria, de manera que se conjuguen los diferentes puntos de vista con los cuales pueda ser analizado este padecimiento, entre ellas disciplinas como Psicología, Medicina, Sociología, Trabajo Social, Enfermería, Seguridad y toda aquella profesión relacionada con el tema y con ello prevenir el Síndrome de Burnout..

BIBLIOGRAFÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Documentos

Cedeño A. y otra. (2007). “Trabajo Social y Administración de Justicia: Las transformaciones del contexto penitenciario costarricense y las repercusiones en los procesos de trabajo profesional”. IV Congreso Internacional – VII Congreso Nacional de Trabajo Social. El Trabajo Social en las Transformaciones sociales y estatales contemporáneas. San José, Costa Rica. De 5 a 7 de setiembre de 2007.

Código de Trabajo, Ley N° 2 del 27 de agosto de 1943, consultado vía Internet 19-08-2009.

Componentes del Plan de Atención Técnica (s.p).

Estudio sobre condiciones de trabajo de la Policía Penitenciaria de Costa Rica. Análisis de Resultados. Asociación Nacional de Empleados Públicos ANEP. 2002

Hernández, G. y otras. (2007) “Manejo de estrés” Práctica de Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría. Universidad Santa Lucía. Sede de Puntarenas. II Cuatrimestre 2007).

Maslach C. y Jackson S.E (1997) Manual MBI Inventario Burnout de Maslach. Publicaciones de Psicología Aplicada. Serie menor núm. 211. Madrid.

Memoria IV Congreso Internacional - VII Congreso Nacional de Trabajo Social
San José, Costa Rica, 5 a 7 de setiembre de 2007.

Monge, A. y otras. Plan Estratégico de Servicio Trabajo Social del programa institucional 2008-2012 (17,18-4-2008).

Monge y otros (2006). Procesos de Trabajo Profesional del Personal de Trabajo Social.

Naranjo, E. (s.f) Trabajo Penitenciario-Criminológico y el Síndrome de Burnout, Ministerio de Justicia, San José, Costa Rica.

Plan de Desarrollo Institucional (1993). Ministerio de Justicia y Gracia,

Proyecto de Clima Cultural y Organizacional, Una Metodología para su Diagnóstico julio, 1997). Presidencia de la República, Dirección General de Servicio Civil, Área de Innovación.

Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Justicia. Dirección General de Adaptación Social. Colección Penitenciaria. Volumen 1. Mayo, 1997

Reglamento Técnico del Sistema Penitenciario. Decreto No.33876-J. Julio 2008

Román S. y otros (2004). Propuesta Para La Administración del Recurso Humano. Comisión para El Desarrollo Del Personal. Dirección General de Adaptación Social. Ministerio de Justicia.. Trabajo Social Criminológico – Penitenciario: Aproximaciones al marco técnico – operativo INC, (diciembre 2007).

Trabajo interdisciplinario y por profesiones en el sistema penitenciario, I.N.C. (setiembre 2007).

Entrevistas:

Licda. Hedy Bustillos Sequeira, trabajadora social realizada el día 19-06-2009 Lugar Colegio de Contadores. Hora: 1:00pm.

Licda Nuria Jiménez Villalobos, trabajadora social realizada el 26 de junio de 2009. Lugar Café Lehman. Hora 5:40 pm.

Lic. Juan C. Amador Rojas, director Ámbito de Convivencia E, realizada el 7 de agosto de 2009. Centro La Reforma, Hora 12:41 m.

Licda. Trisia Castillo Vetrano, Sub directora Ámbito de Convivencia B, realizada el 7 de agosto de 2009. Centro La Reforma. Hora 1:15 p.m.

Sr. Luis Eduardo Campos Prado, Supervisor en Servicio. Ámbito F, realizada el 20 de julio de 2009. Centro La Reforma. Hora 9:30 a.m.

Psc. Susan Román Hernández, Psicóloga Clínica. Coordinadora Unidad Operacional Psicológica. Ministerio de Justicia, agosto y octubre 2009.

Dr. Randall Jiménez Espinoza, Médico General. Ministerio de Justicia. Setiembre, 2009.

Internet

Blanco M. “Estudio Cualitativo sobre el Síndrome de Burnout en el Trabajo Social” <http://www.google.co.cr/search?hl=es&q=>, consultado el 22 de junio de 2009.

(<http://www.psicologia-online.com/autoayuda/burnout.htm>, consultado el 25 de junio de 2009
Corsi, J. “El Síndrome de Burnout en Profesionales Trabajando en el campo de la Violencia Doméstica (<http://www.corsi.com.ar/Burnout.pdf>, consultado el 19-10-2008.

<http://es.wikipedia.org/wiki/Estr%C3%A9s>, consultado el 19-10-2008.

[www. \(es.wikipedia.org/wiki/Riesgo](http://es.wikipedia.org/wiki/Riesgo), consultada 22 de octubre 2008.

<http://www.monografias.com/trabajos46/burnout-medicos/>, consultada 22 de octubre 2008.

<http://www.monografias.com/trabajos45/estres-laboral>, consultado el 24-06-2009

<http://www.monografias.com/Salud/index.shtml>, consultado el 24-06-2009

<http://www.monografias.com/trabajos72/trabajo-penitenciario-criminologico/sindrome-bournout2.shtml> (consultado el 21-08-2009).

<http://www.eumed.net/libros/2007a/223/jam.htm>, consultado el 20-08-2009

Libros

Barquero, A. (1998). Administración de Recursos Humanos. Primera parte. Módulo 1, 2, 3. Euned.

Barquero, A. (1998). Administración de Recursos Humanos. Primera parte. Módulo 7,8,9 . Euned.

Barrantes R. (2007). Investigación Un camino al conocimiento. Un Enfoque Cualitativo y Cuantitativo. Editorial Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica.

Bernal, C. (2006). “Metodología de la Investigación”. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de la Sabana, Colombia. Segunda edición.

Dammert L. y Zúñiga L. (2008) “La Cárcel: Problemas y desafíos para las Américas”. FLACSO, Chile.

Gofman, E. “Internados: Ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales”. Amorrortu editores. Buenos Aires.

Hernández y otros (2008) Metodología de la Investigación. Cuarta edición. Editorial Mc Graw Hill

Jara, O. (1994) “Para Sistematizar Experiencias: Una propuesta teórica y práctica. Centro de Estudios y Publicaciones. Alforja. San José, Costa Rica.

Roquebert L. María (2005) Reformas laborales y acción sindical en Centroamérica. Fundación Friedrich Ebert Stiftung.

Tonón, G. (2003). Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada del síndrome del burnout. Buenos Aires: Espacio.

Tesis

Arguedas y otras (1998) “El estrés laboral en los y las trabajadoras del Centro Penal el Buen Pastor. Diagnóstico y desarrollo de un programa de tratamiento para su manejo”. Seminario de Graduación para optar al grado de Licenciatura en Enfermería con énfasis en Salud Mental y Psiquiatría. U.C.R.

Arguedas, D. y otra (2006). “Elaboración de un perfil profesiográfico basado en competencias laborales de los Agentes de Seguridad Penitenciaria que laboran en los Centros de Atención Institucional para Varones”. Tesis para optar por el grado de licenciatura de psicología. Universidad Católica de Costa Rica. Anselmo Llorente y Lafuente.

Artavia, P. y otros (1986) “El estudio de la institución carcelaria y la política penitenciaria del Estado Costarricense”. Trabajo final de Seminario de Graduación para optar al grado de Licenciatura en Sociología. U.C.R.

Bolaños, Mirlen (2009) “Propuesta para promover espacios que permitan mayores relaciones interpersonales entre las personas privadas de libertad y sus familias, en el Centro de Atención Institucional de San Ramón Alajuela, en el año 2009. Tesis para optar por el grado de licenciatura en Trabajo Social. Universidad Libre de Costa Rica. San José, Costa Rica.

Chinchilla, M. (2007) “Análisis Histórico del Trabajo Social Criminológico en Costa”. Tesis para optar por el grado de licenciada en Trabajo Social. UCR. San José, Costa Rica.

Dermith Pilgrin y otra (2008) “Repercusiones del trabajo penitenciario en la relación de pareja de los (as) vigilantes del Centro de Atención Institucional de Limón, que cuentan con una trayectoria laboral, de tres a diez años, en el periodo 2007”. Tesis para optar por el grado de licenciatura en Trabajo Social. Universidad Libre de Costa Rica.

Hernández, P. y otras (2006) “Análisis de la Relación entre la Salud de las Personas Trabajadoras y las Condiciones Ambientales: El Caso de la Facultad de Medicina y del Edificio Administrativo B y C en la Ciudad Universitaria Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica”. Trabajo de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Salud Ambiental. Universidad de Costa Rica.

Mondol, M. (2008) “Análisis de la prevalencia del Síndrome de Burnout en los odontólogos y sus repercusiones en la salud del profesional y en la atención bucodental del Servicio de Odontología en la Clínica Carlos Durán durante el periodo agosto-noviembre de 2007”. Programa de Maestría Nacional en Gerencia de la Salud. Instituto Centroamericano de Administración Pública ICAP.

Pizarro, S. y otro (2006) “Vínculos que se Debaten entre la Realidad y la Fantasía: Caracterización de las mujeres que construyen relaciones de pareja en la prisión” Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Trabajo Social. Universidad Libre de Costa Rica.

Ramírez, I. y otro (2006) “Factores que inciden en el Estrés Asociado a la Prisionalización de la Persona Adulta Mayor, en el Centro de Atención Adulto Mayor en el periodo de enero a mayo de 2006. Tesis presentada para optar al grado académico de Magíster Scientiae en Salud Mental y Psiquiatría. Universidad Santa Lucía.

Ramírez, C (1995) “Condiciones Laborales causantes de estrés ocupacional en los funcionarios administrativos de la Universidad de Costa Rica”. Tesis de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Enfermería con énfasis en Salud Mental y Psiquiatría. Universidad de Costa Rica.

Román, S. y otro (1990). La Salud Ocupacional en el Centro Penitenciario La Reforma. Informe Final de tesis de graduación para optar por el grado académico de Licenciatura en Psicología. Universidad de Costa Rica.

Revistas

Revista: “Tejiendo Esperanzas” Sistema Penitenciario Costarricense. Ministerio de Justicia y Gracia. Dirección General de Adaptación Social, San José, Costa Rica. Volumen 1, Número 1, (2001). INSS-1409-4282.

Revista de Estudios Criminológicos y Penitenciarios. Unidad de Investigaciones Criminológicas. Ministerio de Justicia Gendarmería de Chile. Número 12, agosto 2008.

ANEXOS

ANEXO No. 1

02 de junio de 2009

Señor
Lic. Luis Bernardo Arguedas Alvarez
Jefe
Departamento de Investigación y Estadística
Adaptación Social

Estimado señor:

Solicitamos su valiosa colaboración para permitir el ingreso de las suscritas al C.A.I. La Reforma, lugar donde, si contamos con su anuencia, realizaremos el Trabajo Final de Graduación, para optar al grado de Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad Libre de Costa Rica.

Como usted tiene conocimiento contamos con el aval de la Licda. Jenny Umaña, Directora de la Carrera de Trabajo Social de dicha Universidad.

El tema propuesto se denomina “Consecuencias del Trabajo Penitenciario en la Salud Física y Emocional de los/as trabajadoras sociales del C.A.I. La Reforma, Primer Semestre 2009.”

Nuestro trabajo requiere como mínimo de cinco visitas al Centro donde pretendemos aplicar los instrumentos necesarios para la recopilación de la información donde se hará uso de grabadora estilo periodista con la intención de aprovechar al máximo la información que nos brinden los informantes claves. Esta investigación se extenderá de junio a setiembre aproximadamente de 2009. No incluye población privada de libertad.

Se adjunta diseño de la propuesta.

Atentamente.

Cecilia Gutiérrez Zúñiga
Cédula 3-225-017

Yessenia Murillo Hernández
Cédula 6-170-164

Adj. Propuesta

ANEXO No 2

02 de junio de 2009

Licenciada
Damaris González Dávila
Jefa
Departamento de Trabajo Social
C.A.I. La Reforma

Estimada compañera:

Como se le informó en reunión de fecha 9 de febrero de 2009, las suscritas realizaremos el Trabajo Final de Graduación, para optar al grado de Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad Libre de Costa Rica con el personal del Departamento de Trabajo Social el cual usted coordina en dicho Centro; para lo cual se está gestionando el permiso ante el Departamento de Investigación y Estadística.

El tema propuesto se denomina “Consecuencias del Trabajo Penitenciario en la Salud Física y Emocional de los/as trabajadoras sociales del C.A.I. La Reforma, Primer Semestre 2009.” Para tal efecto se adjunta diseño de la propuesta.

Es muy probable que las visitas para la aplicación de los instrumentos de recolección de la información se esté iniciando en la segunda semana de junio de 2009, por lo que agradecemos desde ya el apoyo que usted y sus colaboradores/as nos puedan ofrecer para culminar con éxito nuestro objetivo.

Se adjunta diseño de la propuesta.

Atentamente.

Cecilia Gutiérrez Zúñiga
Cédula 3-225-017

Yessenia Murillo Hernández
Cédula 6-170-164

Anexo: Propuesta

ANEXO No. 3

Junio, 2009

Compañeros/as
Departamento de Trabajo Social
C.A.I. La Reforma

Estimados/as compañeros/as

Reciban un cordial saludo. Las suscritas, bachilleres en Trabajo Social, funcionarias del Sistema Penitenciario Nacional, estamos realizando el Trabajo Final de Graduación para optar al grado de Licenciatura en Trabajo Social, cuyo tema es “Consecuencias del Trabajo Penitenciario en la salud física y emocional de los/as trabajadores/as sociales que laboran en el C.A.I. La Reforma”.

Para tal efecto, les agradecemos se sirvan contestar en forma amplia y detallada cada una de las preguntas que aparecen en el cuestionario adjunto. Su opinión o criterio es de fundamental importancia para el logro de nuestros objetivos.

Solicitamos que dicho cuestionario sea contestado a la mayor brevedad posible.

Reiteramos nuestro agradecimiento por la atención brindada, atentamente,

Cecilia Gutiérrez Zúñiga

Yessenia Murillo Hernández

Adj. Cuestionario

ANEXO No. 4

CUESTIONARIO

Este instrumento va dirigido al personal que labora en el departamento de Trabajo Social del C.A.I. La Reforma.

INSTRUCCIONES GENERALES

Este cuestionario está estructurado en cuatro apartados: Datos Generales, Problemas físicos-ambientales, Clima Organizacional y Posibles Soluciones o Alternativas. Consta de 30 preguntas abiertas.

1. No tiene que indicar su nombre, con lo cual guarda su confidencialidad en sus respuestas, éstas tendrán solamente valor académico.
2. Lea cuidadosamente cada pregunta y conteste ampliamente. Nos interesa conocer su opinión.
3. Todas las preguntas son muy importantes, por lo tanto, no deje ninguna en blanco.

OBJETIVO:

Identificar las condiciones físicas-ambientales en que se desenvuelven los y las profesionales de trabajo social del CAI La Reforma y sus posibles repercusiones en la salud de estos trabajadores.

1. DATOS GENERALES:

Sexo: _____

Edad en años cumplidos: _____

Estado civil: _____.

Número de hijos: _____

Grado universitario: _____

Años de servir en la institución: _____

Está en propiedad: _____

Tiempos de laborar en el CAI la Reforma: _____

Ubicación actual según ámbito de convivencia: _____

Tiempo de laborar en este Ambito: _____

2. PROBLEMAS FISICOS-AMBIENTALES EN SU LUGAR DE TRABAJO

1. En su opinión cuales son los principales problemas físicos-ambientales presentes en este Centro y que inciden en su trabajo.
2. Considera que ante los problemas físicos ambientales presentes, existe una respuesta institucional inmediata para la solución de los mismos.
3. Le brinda la institución el recurso material y tecnológico adecuado para realizar su trabajo de manera eficiente.
4. Considera que existe un adecuado servicio de seguridad e higiene en este Centro.
5. Cuenta el C.A.I. La Reforma de espacios que brinden esparcimiento y desarrollo profesional al personal de Trabajo Social.
6. Participa de dichos espacios.

3. CLIMA ORGANIZACIONAL

7. Cómo considera que son las relaciones interpersonales con sus compañeros y jefaturas. (Refiérase a la Jefatura inmediata, Jefatura Técnica y Jefatura Técnica Nacional).
8. Existen conflictos laborales en su lugar de trabajo. En caso afirmativo, indique de qué tipo:
9. En caso de existir conflictos, cuál es la respuesta de las jefaturas ante los mismos. (Refiérase a la Jefatura inmediata y a la Jefatura Técnica).
10. El clima laboral permite aportar sugerencias y discrepancias sin temor a represalias.
11. Considera que las jefaturas promueven la integración y el bienestar de sus colaboradores.
12. Tiene claridad en los procedimientos y metas para la realización de su trabajo.
13. Considera que sus puntos de vista y opiniones son tomadas en cuenta por sus jefaturas para la toma de decisiones.
14. Cree que existe coherencia entre el trabajo que usted realiza con las políticas técnicas de la institución.
15. Según su opinión existe coordinación y cooperación por parte del equipo de trabajo del Ambito así como del equipo de Trabajo Social de la Reforma para el cumplimiento de sus funciones.
16. Considera que existe buena comunicación por parte del equipo de trabajo del Ambito así como del equipo de Trabajo Social de la Reforma para el cumplimiento de sus funciones.

17. Considera que dentro de su Ambito el trabajo se encuentra distribuido en forma equitativa en relación con las otras disciplinas.
18. Cuándo ingresó a laborar al C.A.I La Reforma recibió algún tipo de inducción, protocolos y funciones a cumplir, previos a su desempeño profesional.
19. Considera que su trabajo es valorado y reconocido por sus Jefaturas y compañeros/as de trabajo.
20. Considera que hay mucho trámite burocrático al solicitar permisos, vacaciones, material, equipo etc.
21. Considera que el volumen de trabajo asignado a su persona, le permite brindar un servicio de calidad a la población privada de libertad.
22. Existe equilibrio entre el personal de trabajo social asignado y la demanda de trabajo.
23. Considera que las oportunidades de avanzar o ser promovido (ascensos) se dan con facilidad.
24. Considera que el tipo de supervisión que se hace de su trabajo por parte de sus jefaturas es el más adecuado. (Refiérase a la Jefatura inmediata y a la Jefatura Técnica).
25. En caso de permisos, incapacidades o vacaciones, el personal de Trabajo Social es sustituido.
26. Considera que su trabajo es estresante. Porqué.
27. Padece de alguna enfermedad generada de su trabajo en prisión. Indica cuáles.
28. Que aspectos favorables o desfavorables encuentra en su trabajo.

4. POSIBLES SOLUCIONES O ALTERNATIVAS

29. Según su experiencia, cuáles serían sus aportes o sugerencias viables a las autoridades penitenciarias para disminuir los efectos del trabajo penitenciario a nivel de:

Condiciones físicas-ambientales:

Clima organizacional:

Estrés laboral:

Posibles riesgos o peligros:

30. Si tiene alguna otra observación que considere importante para esta investigación, refiérase a ella.

ANEXO No. 5

ESCALA DE MASLACH

Instrucciones para responder: Este cuestionario es para conocer las sensaciones o sentimientos relacionados con su trabajo. Es anónimo por lo que le rogamos lo conteste con tal sinceridad. Si nunca has tenido esa sensación anotar 0 (cero). Si has tenido esa sensación o sentimiento deberás marcar con qué frecuencia ha sido, asignado un número de 1 a 6, según la tabla siguiente:

0= Nunca	1= Pocas veces al año o menos	2= Una vez al mes o menos
3= Unas pocas veces al mes o menos	4= Una vez a la semana	5= Pocas veces a la semana
6= Todos los días		

1. Me siento emocionalmente agotado (a) por mi trabajo.....	0	1	2	3	4	5	6
2. Me siento cansado (a) al final de la jornada de trabajo.....	0	1	2	3	4	5	6
3. Me siento fatigado (a) cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.....	0	1	2	3	4	5	6
4. Comprendo fácilmente cómo se sienten los privados de libertad	0	1	2	3	4	5	6
5. Creo que trato a algunos privados de libertad como si fueran objetos impersonales.....	0	1	2	3	4	5	6
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.....	0	1	2	3	4	5	6
7. Trato muy eficazmente los problemas de los privados de libertad.....	0	1	2	3	4	5	6
8. Me siento “quemado”(a) por mi trabajo.....	0	1	2	3	4	5	6
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.....	0	1	2	3	4	5	6
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.....	0	1	2	3	4	5	6
11. Me preocupa el hecho de que mi trabajo me endurezca emocionalmente.....	0	1	2	3	4	5	6
12. Me siento fuerte y vigoroso (a) en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
13. Me siento frustrado (a) en mi trabajo.....	0	1	2	3	4	5	6
14. Creo que estoy trabajando demasiado.....	0	1	2	3	4	5	6
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurra a los privados de libertad que atiendo.....	0	1	2	3	4	5	6
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.....	0	1	2	3	4	5	6
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con los privados de libertad que atiendo.....	0	1	2	3	4	5	6
18. Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.....	0	1	2	3	4	5	6
20. He perdido entusiasmo por mi trabajo.....	0	1	2	3	4	5	6
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.....	0	1	2	3	4	5	6
22. Siento que los privados de libertad me culpan por alguno de sus problemas...	0	1	2	3	4	5	6

Fuente: Maslach, C. Instrumento MBI, citado por Mondol, febrero 2008

MUCHAS GRACIAS

Rango de puntuaciones del MBI

Subescala de agotamiento Emocional

Mayor a 27 niveles altos de Burnout
19 a 27 niveles intermedio de Burnout
Menor que 19 niveles bajos de Burnout

Subescala de Despersonalización

Mayor a 10 niveles altos de Burnout
6 a 9 niveles intermedio de Burnout
Menor a 6 niveles bajos de Burnout

Subescala de realización personal

0a 33 niveles altos de Burnout (Bajo RP)
34 a 39 niveles intermedio de Burnout
Mayor a 40 niveles bajos de Burnout (Alta RP)

ANEXO No. 6

GUIA DE OBSERVACION

Fecha/Hora _____

Objetivo: Observar el contexto laboral en donde se desenvuelven los/las trabajadoras sociales en el C.A.I. La Reforma a efectos de identificar condiciones adversas para la salud de estos profesionales.

Condiciones climatológicas:

- Temperatura (calor – frío)
- Factores propios de la época lluviosa (inundaciones, barro)
- Ventilación
- Iluminación (natural – artificial)
- Ruido (transitorio – permanente)
- Polvo (externo – interno)
- Malos olores

Condiciones Físicas del Centro Penitenciario:

- Puesto de ingreso al Centro
- Ámbitos de Convivencia
- Espacios para entrevistas
- Espacios para reuniones
- Espacios para ingerir alimentos
- Oficinas

Condiciones de equipo tecnológico, mobiliario y materiales de oficina

- Computadoras
- Televisores
- DVD
- Videobeam
- Impresoras
- Escáner
- Internet
- Teléfonos
- Fax
- Fotocopiadora
- Ventiladores
- Aire acondicionado

Medio de Transporte

- Número de autobuses
- Estado actual
- Duración del viaje (ida y vuelta)

Condiciones de seguridad e higiene.

- Puertas de emergencia para casos de emergencias.
- Mapa de señalización para casos de emergencias.

ANEXO No. 7

GUIA DE ENTREVISTA PARA DIRECTORES/AS DE AMBITOS DE CONVIVENCIA C.A.I. LA REFORMA

Objetivo de la entrevista: Conocer aspectos de infraestructura, de recursos humanos y materiales, perfil y convivencia de la población que se atiende a efecto de identificar factores internos que puedan incidir en la salud de los/las funcionarias.

Nombre: _____

Fecha y hora: _____

Ambito de Convivencia: _____

Puesto: _____

Años de servicio en la Institución: _____

Población que se atiende

¿Qué cantidad de población atiende este Ambito y cómo se distribuye?

¿Qué criterios de selección se utilizan para ubicar esta población en este Ambito?

¿Cuál es el perfil de la población ubicada en este Ambito?

¿Qué tipo de demanda genera la población de este Ambito?

¿Qué tipo de problemas a nivel convivencial se generan en la población atendida?

¿Con respecto al recurso humano que labora en este Ambito, considera que es suficiente.

¿Qué opina sobre los recursos materiales en relación con la demanda de trabajo?

¿En relación con el sector de Trabajo Social, considera usted que es suficiente para cubrir las demandas y necesidades de la población de este Ambito?

¿Qué opina sobre el trabajo profesional que realiza Trabajo Social; es necesario, podría ser sustituido por otro/a profesional, podría el Ambito estar sin este profesional.

Cuál considera usted es el mayor aporte que Trabajo Social le da al equipo de trabajo para beneficio de la población privada de libertad.

¿Existen políticas al interior del Centro que le permita al personal espacios de esparcimiento y de desarrollo profesional?

¿Participa el personal de este Ambito, de dichos espacios?

Según su opinión cuales son los posibles riesgos físicos y emocionales a que se enfrentan los trabajadores sociales que laboran en este Centro Penitenciario.

Según su opinión cuáles funcionarios (as) están más expuestos (as) a sufrir de dichos eventos.

ANEXO No. 8

GUIA DE ENTREVISTA APLICADA A DOS TRABAJADORAS SOCIALES

Objetivo de la entrevista:

Conocer los eventos críticos vividos por una profesional de trabajo social con el fin de conocer su impacto en su salud física y emocional, como consecuencia de su trabajo en el C.A.I. La Reforma.

Datos laborales

Tiempo de laborar en la Reforma
Ambito de ubicación
Perfil de la población que atiende
Cantidad de población que atiende

Características del evento sufrido

Situación en la que se dio
Razones para que se diera
Conocimiento de colegas que hayan vivido eventos parecidos
Conocimiento de otros funcionarios/as que hayan vivido eventos parecidos
Conocimiento de otros eventos dentro de la prisión

Consecuencias del evento vivido

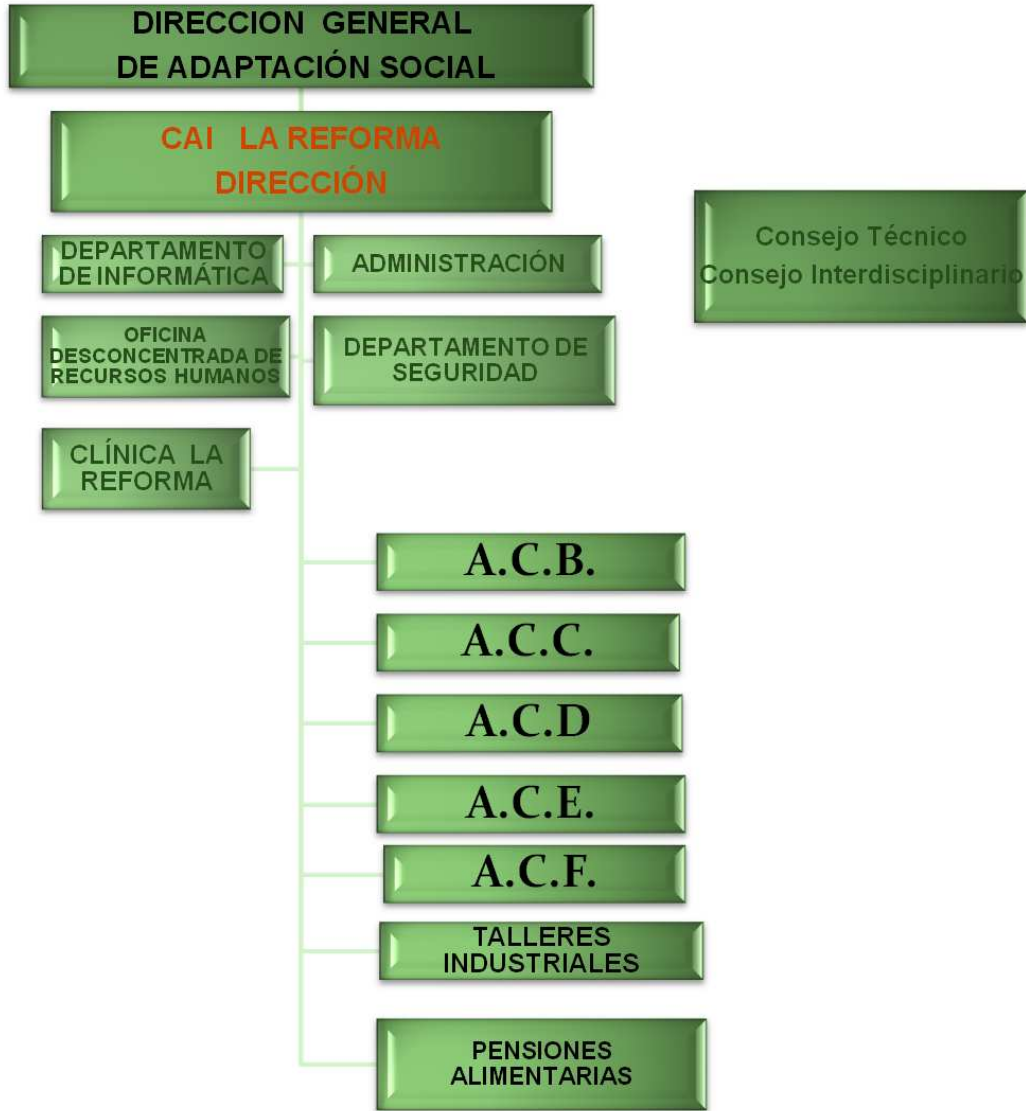
Sentimientos emergentes en el momento de la situación
Reacción de su persona en el momento de la situación
Reacción de su persona posterior al momento de la situación
Reacción de su familia ante la situación vivida
Secuelas como producto del evento: físicas – emocionales

Actitud y Respuesta institucional

De sus compañeros/as
De su jefatura inmediato
De su jefatura técnica
De de la jefatura nacional
De de las demás Autoridades

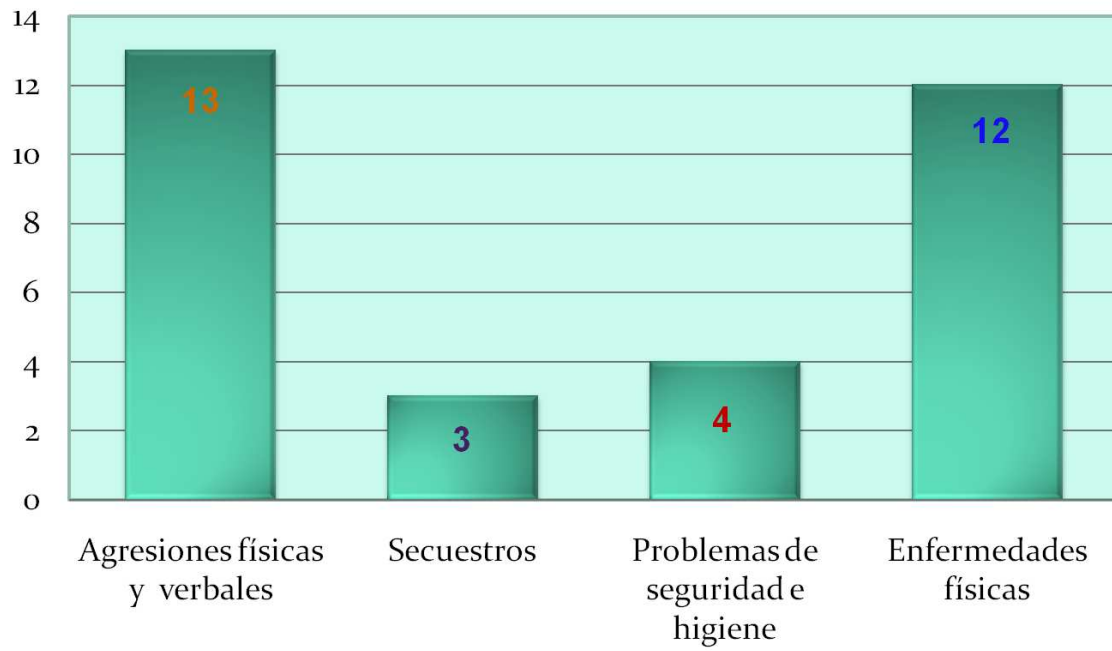
Recomendaciones a las Autoridades Penitenciarias

ANEXO No. 9



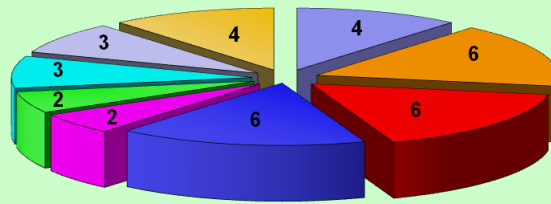
ANEXO No. 10

**RIESGOS FISICOS A LOS QUE ESTÁN
EXPUESTOS LOS PROFESIONALES
DE TRABAJO SOCIAL DEL CAI LA REFORMA
PRIMER SEMESTRE 2009**



ANEXO No. 11

RIESGOS EMOCIONALES A LOS QUE ESTAN EXPUESTOS/AS LOS TRABAJADORES SOCIALES DEL CAI LA REFORMA PRIMER SEMESTRE 2009



- Depresiones y ansiedad 4
- Presión laboral por cumplimiento de plazos 6
- Sobre carga laboral 6
- Altos niveles de estrés 6
- Ser sancionado denunciado 2
- Trastornos del sueño 2
- Cansancio emocional 3
- Sentimientos de desmotivación, frustración, temor 3
- Otros riesgos 4