

Riesgos psicosociales y estrategias de afrontamiento individuales y colectivas de trabajadores del Servicio Penitenciario Federal

Claudia Mariela Gatti. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional del Nordeste.
claudia.gatti@comunidad.unne.edu.ar - Camila Rendel. Facultad de Ciencias Económicas.
Universidad Nacional del Nordeste. camilarendel3@gmail.com

Introducción

El presente trabajo, que forma parte de una tesis de grado, indaga acerca de los factores de riesgos psicosociales a los que, en forma predominante, están expuestos los trabajadores del Servicio Penitenciario Federal que se desempeñan en diferentes unidades penales de la República Argentina en relación con el área y el puesto de trabajo que ocupan, y las estrategias individuales y/o colectivas que emplean para hacer frente a las distintas situaciones que se presentan en su contexto laboral.

Se identifican y analizan algunos aspectos del sistema penitenciario que agravan la situación de quienes realizan su trabajo en la institución, así como aspectos que hacen a la organización del trabajo pero que se encuentran configurados por factores no propios de la institución, que impactan en las prácticas laborales de los trabajadores y condicionan en forma exponencial su salud y su bienestar.

El trabajo dentro del Servicio Penitenciario Federal (SPF) representa uno de los entornos laborales más desafiantes y complejos, debido a la naturaleza de su contexto caracterizado por la violencia, el aislamiento y las condiciones de alta presión. Los trabajadores penitenciarios están expuestos a un ambiente hostil que, de manera constante, puede generar efectos negativos en su salud mental y emocional, con riesgos que van más allá de lo físico y se adentran en el terreno de los factores psicosociales.

Los agentes de seguridad penitenciaria enfrentan una serie de riesgos psicosociales debido a la naturaleza de su trabajo, principalmente en los Centros Penitenciarios de Latinoamérica (Cesia & Sanhueza, 2023) donde estos riesgos pueden tener un impacto significativo en la salud mental y emocional de los agentes, así como en su bienestar general ya que, con frecuencia, trabajan en entornos de alta tensión lidiando con situaciones potencialmente peligrosas como disturbios, enfrentamientos entre reclusos, intentos de fuga, entre otros (Quezada, 2021).

Existen numerosas profesiones y oficios considerados de riesgo que son escenarios de manifestaciones de violencia muy sintomáticas. Tal es el caso de policías, gendarmes,

personal penitenciario, militares, vigilantes y agentes de seguridad. Se trata de profesiones para las que el eventual recurso a la violencia, especialmente física, forma parte de las maneras de ejercer la actividad a la vez que existen profesiones que continúan estando más expuestas que otras a las agresiones de terceros, como es en este caso, los agentes del SPF. (OIT, 2016).

Autores como Kalinski (2008) y Clauss (2015) afirman que el lugar de trabajo del agente penitenciario se destaca por presentar situaciones de peligro inminente que pueden estallar en cualquier momento y coinciden en destacar, en sus investigaciones, que el trabajo penitenciario posee un estigma social altamente negativo, llegando a considerarlo como “trabajo sucio” por factores como la interacción con personas que cometieron delitos, los riesgos asociados a la actividad, el uso de la fuerza física y la prisión (Clauss, 2015) o bien un trabajo con escaso reconocimiento social y sin prestigio (Kalinski, 2008).

Kalinsky (2008), expresa que

“los agentes penitenciarios pasan gran parte de su jornada de trabajo tratando de ocultar el abanico de emociones que le causa el contacto con los internos, los cuales que muchas veces hubiera preferido no conocer, que considera de poco valor humano y de la que abdica la mayoría de la gente por suponerlas degradadas e indignas por los delitos que han cometido”. (pág. 49)

Según Ojeda (2013) las normas y procedimientos en el SPF se caracterizan por ser altamente burocráticos y necesitan ser cumplidos de manera eficiente por los trabajadores, por ejemplo, la escritura de las “actas de registro” de turno ya que, a su vez, forman parte de una de sus estrategias de defensa ante posibles denuncias que pueden efectuar las personas privadas de su libertad que pueden afectar gravemente su desempeño laboral pudiendo llegar, inclusive, a la expulsión de la institución. Para este autor existen “códigos” comunicacionales y actitudinales -implícitos, pero fuertemente establecidos-, incorporados a la cultura institucional por parte de los trabajadores del SPF en su trato diario con los internos donde “coexisten, de forma complementaria y no excluyente, dos universos regidos por lógicas diferentes: por un lado, el universo de las reglas y de las leyes generales y universalizantes y, por el otro, el universo de las relaciones personales” (Sarrabayrouse, 2004: 203- 204; Da Matta, 1980, citado en Ojeda, 2013). (pág. 316).

Los agentes penitenciarios deben adoptar cierta conducta en su trato con los internos, adecuando lenguaje, conociendo la cultura general, los gestos, los modos, con el fin de acercarse a ellos y desarrollar, de la mejor manera posible, su trabajo, en especial ante situaciones de conflicto, rebeldías, pedidos de ambas partes y/o negociaciones para resolver

cualquier tipo de problema que se pueda presentar: “...para todo esto, los agentes consideran necesario desarrollar un determinado grado de familiaridad con las personas presas que suele incluir, por un lado, la utilización de ciertos términos del argot y, por el otro, el desarrollo de relaciones de confianza con determinados presos.” (Claus, 2015, 116).

Aproximaciones metodológicas

Para la realización de este trabajo, el instrumento principal de relevamiento fue una versión adaptada de la “Encuesta Argentina sobre Riesgos Psicosociales en el Trabajo”, desarrollada por el Equipo de Investigación “Riesgos Psicosociales en el Trabajo: nuevas dimensiones de las condiciones y medio ambiente de trabajo, percepción de los trabajadores, e impactos en las empresas y organizaciones”, dirigido por el Dr. Julio César Neffa.

Se tomó el instrumento cuantitativo original, con el cual el equipo de investigación viene realizando su labor desde el año 2013, se revisó su estructura y se reformuló su contenido a fin de transformarlo en una guía orientadora en el marco de una estrategia más bien conversacional y marcadamente cualitativa, centrada en las narrativas y percepciones de los protagonistas. Por este motivo, hablamos de “entrevistados”.

Para este trabajo, se consideraron las entrevistas realizadas a 7 agentes: 5 varones y 2 mujeres de los cuales 3 se desempeñan en el escalafón administrativo y 4 en el escalafón general en 3 diferentes dependencias del Servicio Penitenciario Federal.

Los riesgos psicosociales en el trabajo

Las definiciones adoptadas en torno al concepto de Riesgos Psicosociales en el trabajo que utilizamos en las investigaciones de nuestro grupo y que se relacionan directamente con el contenido y la organización del proceso de trabajo, como la que propone Michel Gollac, aluden a las relaciones de trabajo en esquemas formales o de empleo señalando que “son los riesgos para la salud, física, psíquica, mental y social engendrados por los determinantes socioeconómicos, la condición de empleo, la organización y el contenido del trabajo y los factores relacionales que intervienen en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores” (Gollac, 2013 citado por Neffa, 2016).

Desde el modelo francés, Coutrot (2013), citado en Neffa y otros (20214) dirá que se trata de “los riesgos para la salud mental, física y social generados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental, con impactos sobre la organización o empresa donde estos se desempeñan.” (pág. 2)

Neffa (2002) agrega que las exigencias, los requerimientos y las restricciones que el puesto de trabajo asigna o impone a un trabajador que lo va a ocupar son básicamente de dos tipos: los elementos socio técnicos y organizacionales del proceso de producción y los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo que, en conjunto, constituyen las condiciones y medio ambiente de trabajo o CyMAT, las que dan lugar a la carga global de trabajo inherente al puesto pudiendo provocar riesgos y daños a la vida de los trabajadores que van “desde la fatiga excesiva, que no se recupera con la alimentación y el reposo habitual, hasta la muerte del trabajador fruto de las enfermedades profesionales o accidentes de trabajo” (pág. 28)

Para Moncada (2005), citado en Neffa (2014) “los riesgos del medio ambiente de trabajo, impactan sobre los sistemas biológicos y fisiológicos de los trabajadores y, en función de sus capacidades de resistencia o de adaptación, pueden desencadenar mecanismos de defensa pero, si estos fracasan, producen daños a la salud del trabajador actuando a través de mecanismos psicológicos que generan tensiones y estrés.” (pág.5)

La estrategias de afrontamiento

Los trabajadores pueden emplear estrategias para intentar reducir, eliminar o apaciguar los impactos que los RPST generan sobre su salud. Neffa, siguiendo a Lazarus y Folkman (1984, citado en Neffa 2015), define las estrategias de afrontamiento o *coping* como “[las] actitudes y comportamientos de las personas frente a los riesgos para reducir o controlar los desórdenes provocados por el estrés”. Según estos autores, coping es “el conjunto de los esfuerzos cognitivos y comportamentales destinados a controlar, reducir o tolerar las exigencias internas o externas que amenazan o superan los recursos de un individuo” (pág. 270).

Lazarus & Folkman (1986, citado en Mielnizuk, 2022), existen dos tipos de estrategias de afrontamiento: el primer tipo incluye las estrategias de regulación emocional; son los métodos dirigidos a regular la respuesta emocional ante el problema. El segundo tipo incluye las estrategias de resolución de problemas: son aquellas directamente dirigidas a manejar o alterar el problema que está causando el malestar (pág. 18). Dichas estrategias pueden ser individuales (por voluntad propia de un sólo trabajador) o bien, unificar fuerzas mediante estrategias colectivas de afrontamiento.

En los procesos individuales, es la persona quien define el tipo de estrategia para afrontar los eventos críticos en su realidad, busca minimizar, aceptar o ignorar aquello que sobrepasa sus capacidades dándole un nuevo significado a través de las acciones, pensamientos y emociones que el individuo utiliza al momento de abordar la situación (Macías et al. 2013, citado en Mielnizuk, 2022, pág 19.)

Las estrategias colectivas de afrontamiento se construyen como actitudes sociales para hacer frente al sufrimiento y al estrés. Un ejemplo de estas estrategias implementadas son la ayuda mutua entre compañeros de trabajo, compartir secretos del oficio, repartir el trabajo, siendo estos los medios por los cuales los individuos tratan de reprimir los estresores o reducirlos. (Lorio, 2012, citado en Neffa, 2015).

El Servicio Penitenciario Federal

El SPF depende de la Subsecretaría de Asuntos Penitenciarios del Ministerio de Seguridad de la Nación, y su creación orgánica data de 1933 a través de la Ley N° 11833 “De Organización Carcelaria y Régimen de la Pena”.

“El Servicio Penitenciario Federal (SPF) es la institución del Estado Nacional que tiene a su cargo el gerenciamiento y la administración de los establecimientos penitenciarios, y la ejecución de los programas criminológicos destinados a disminuir la reincidencia, a desalentar la criminalidad y a contribuir a la seguridad pública” (Ministerio de Seguridad, Servicio Penitenciario Federal, Argentina.gob.ar, s.f), a su vez, la Ley Orgánica N° 20.416 establece, en su artículo 1°, “El Servicio Penitenciario Federal es una fuerza de seguridad de la Nación destinada a la custodia y guarda de los procesados, y a la ejecución de las sanciones penales privativas de libertad, de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias en vigor.”

Las condiciones laborales, funciones y responsabilidades, la organización de sus trabajadores, jerarquías y capacitaciones, como así también su organización estructural general se encuentran determinadas, principalmente, por la Ley Orgánica N° 20.416, la Ley de Ejecución de la Pena Privativa de la Libertad N° 24.660 y reglamentos complementarios.

En cuanto a la administración de los recursos humanos, la información oficial del SPF destaca que se encuentra abocada a que el personal penitenciario integre una institución humanista, científica y eficiente, que lidere la investigación en materia de ejecución penal y colabore con otras instituciones académicas vinculadas al estudio de la teoría de la pena.

Organización del personal

Según establece el artículo 40° de la Ley Orgánica N° 20.416, el personal penitenciario se agrupa en jerarquías (Personal Superior y Personal Subalterno) y grados. A su vez, el artículo 41° clasifica al personal, a los fines de su ordenamiento, en escalafones (Cuerpo General, Administrativo, Profesional y Auxiliar) y subescalafones (Criminología, Sanidad, Servicio Social, Jurídico, Docente, Clero, Trabajo y Construcciones). Dentro del escalafón Profesional,

el Personal Subalterno contiene los subescalafones Subprofesional y Maestranza y en el escalafón Auxiliar, Oficinistas e Intendencia.

Avances en la investigación

Es importante aclarar que, en nuestro caso de estudio, los riesgos psicosociales dependen de los factores que se despliegan en dos situaciones: a) El agente penitenciario tiene relación directa con los internos y/o desempeña su trabajo dentro de una unidad (prisión). b) El agente penitenciario no posee relación directa con los internos y/o no desempeña su trabajo dentro de una unidad. Teniendo en cuenta estos aspectos, es posible evidenciar cierto patrón de semejanza en la dinámica de horarios de trabajo, ritmo de trabajo y en la autonomía y margen de maniobra, mientras que la situación de trabajo, los accidentes de trabajo y el trabajo emocional son los factores que más diferencias presentan en esta clasificación que se propone.

Horarios de trabajo

La Dirección Nacional posee la facultad, otorgada por la Ley Orgánica en su Art. 87, para determinar las jornadas de todos los puestos de trabajo que componen la estructura laboral del SPF. De los datos obtenidos se desprende que los horarios de trabajo, la duración y la configuración de las jornadas variará dependiendo no sólo del puesto de trabajo del agente penitenciario sino también de la organización propia de cada establecimiento, de manera formal. Las *costumbres y acuerdos* entre los agentes de cada turno o grupo de trabajo pueden interpretarse como una estrategia de afrontamiento a los RPST, como se verifica en las siguientes situaciones:

La posibilidad de modificar las guardias de trabajo de manera informal (acuerdo) entre compañeros de un mismo turno en el caso de guardiacárceles y del personal de cuerpo administrativo.

La posibilidad de modificar guardias de trabajo mediante expresa autorización del Jefe de Turno y, a su vez, con un límite prudencial en el tiempo.

“Se puede realizar cambios de guardia, en caso que tengas algún evento importante y pidas a algún otro compañero -no de tu misma guardia, obviamente, si no de otro grupo- que te cubra tu día de guardia, luego vos cubrís la de él. Todo eso se solicita a través de una nota solicitando el pedido de cambio de guardia al jefe que esté a cargo nuestro.”
(E7. M. 7 años de antigüedad)

La cantidad de horas de trabajo supera las 45 horas semanales, distribuidas entre 3 y 4 días laborables. En el caso de los trabajadores del escalafón administrativo, la cantidad de horas

semanales formales es de entre 35 y 44 horas. Sin embargo, los entrevistados aclaran que “*todo depende*” ya que, ante algún evento extraordinario, deben cumplir servicios más allá de sus días y horarios habituales por lo que, finalmente, trabajan más de 45 horas semanales.

Las jornadas de trabajo en todos los casos son de 12 horas trabajando dos días seguidos y teniendo dos días de descanso posteriormente, aunque no siempre se cumplan, ya sea por haber sido llamados a cumplir servicio por necesidad propia de la Institución o bien, por los acuerdos personales para cambio de guardias los que se dan por motivos estrictamente personales entre los interesados y que son ajenas a la organización formal del SPF.

Es habitual y normal tener que trabajar los sábados, domingos y/o feriados:

“...no tenemos fines de semana, no tenemos feriado, nosotros laburamos igual, no hay día, no hay noche, no tenemos horario fijo como cualquier comercio. Igual, dependiendo de donde estés, en cada lugar se puede hacer cubrir de diferentes formas las guardias, no es que no pedís a nadie, yo tengo que avisar, tengo a una persona que está arriba y otra que está después, son niveles jerárquicos, no siempre se puede hacer cubrir, dependiendo del lugar donde estés. A mí no me dejan, por ejemplo, hacerme cubrir tantas guardias seguidas...” (E3. F. 13 años de antigüedad)

Pueden ser convocados de manera repentina por sus jefes a prestar servicios de manera inmediata. En ese sentido, la Ley Orgánica establece en el Artículo 88º: “La fijación de jornadas de labor no excluye a ningún agente de la obligación de desempeñar eventualmente tareas de recargo cuando las necesidades del servicio así lo requieran. En tales casos podrá acordarse descanso compensatorio o asignación suplementaria.” Y en el Artículo 89º: “En los casos de siniestros, fuga, amotinamiento o sublevación de internos o alteración del orden público y/o en los establecimientos, los agentes sin excepción, concurrirán a prestar servicios y recargos en las tareas que exija la emergencia, sin derecho a remuneración extraordinaria ni compensación de franco.”

Estas situaciones se ven reflejadas en los siguientes comentarios:

“Las guardias extras por trabajar en el área de Ceremonial que conlleva organización de todo tipo de eventos no suelen ser reconocidas...” (E1. M. 3 años de antigüedad)

“Nosotros, cuando salimos de franco, o sea esos dos días libres q tenemos, no es que dejamos de ser penitenciarios, por decirlo así, porque nosotros estamos de "franco de servicio", así se dice, porque si necesitan de nosotros tenemos que bajar y mucho más cuando pasa algo grave, algún incidente y eso. Se baja en colaboración o apoyo.”
(E7.M. 7 años de antigüedad)

A pesar de contar con cierta regularidad establecida formalmente en cuanto a los horarios de trabajo, los usos y costumbres, así como las normas que regulan la organización del trabajo determinan, en muchos casos, cierta inestabilidad e incertidumbre ya que los horarios cambian dependiendo de las necesidades propias de la institución, ya sea para asegurar su funcionamiento y/o para el resguardo de la seguridad, tanto de los reclusos como de los agentes penitenciarios y del contexto social donde se encuentren:

“(…) nosotros nos adaptamos al servicio, no el servicio a nosotros.” (E7. M. 7 años de antigüedad)

La gestión de las vacaciones anuales también refleja cierto grado de flexibilidad que resulta conveniente para los agentes, ya que tienen la posibilidad de coordinar con sus compañeros de trabajo para presentar un cronograma consensuado a sus superiores. Este proceso no es impuesto de manera autoritaria, y las vacaciones pueden ser extendidas a través de la acumulación de "guardias a favor" o días compensatorios que los agentes tengan a su disposición lo que les otorga mayor margen para planificar su tiempo de descanso.

La situación de trabajo

Las condiciones y medio ambiente de trabajo son diferentes según el puesto de trabajo ya que, quienes se desempeñan dentro de las unidades carcelarias o en sus inmediaciones, se verán mayormente expuestos a situaciones de trabajo negativas en comparación de los agentes administrativos o profesionales que trabajan en las oficinas de Dirección Nacional, aunque estos tampoco están exentos de verse inmersos en situaciones de trabajo que pueden afectar su salud.

Los agentes penitenciarios que cumplen funciones dentro de una unidad penal, describen su ambiente de trabajo con adjetivos tales como sucio, deplorable, horrible. Su jornada de trabajo transcurre en la incertidumbre, con la amenaza constante de sufrir heridas con elementos punzantes que pueden lastimarlos, sobre todo en las requisas donde intempestivamente ingresan a las celdas a buscar, justamente, este tipo de elementos peligrosos, incluyendo armas de fuego o armas blancas, entre otros. Las requisas, junto con los motines y los conflictos colectivos dentro de las unidades, son mencionados como los más temidos ya que implican la posibilidad de verse afectados físicamente, incluso de gravedad.

Los entrevistados expresan que las cárceles son lugares de trabajo con un ambiente feo, sin ventilación ni luz natural, sucio y desordenado, hay humedad y malos olores. Se encuentran expuestos a sufrir infecciones, accidentes de trabajo, como caídas o lastimaduras con los portones de los pabellones, o bien a ser heridos por los internos.

“Sobre mi lugar de trabajo, qué te puedo decir?, es horrible. Todo lo feo que te imagines.” (E2. M. 9 años de antigüedad)

Además de las condiciones físicas de trabajo, de las entrevistas surgen otras situaciones que atraviesan su jornada laboral como presenciar agresiones físicas extremas entre los internos, muertes, enfermedades graves, abusos, nacimientos, etc. describiéndolos, en algunos casos, como hechos “traumatizantes”. Frente a este tipo de situaciones, los agentes del SPF deben realizar un registro en el libro de actas y novedades del turno, lo cual es obligatorio.

Los trabajadores mencionaron haber sufrido distintas consecuencias en su salud mental a partir de los eventos que presenciaron como, por ejemplo, ataques de pánico y depresión. También, expresaron que se hicieron más fuertes y ahora “ya no les afecta” o que debieron “hacerse más fuertes en el transcurso de los años”.

Los agentes penitenciarios que cumplen funciones administrativas y/o de organización expresan, en el 100% de los casos, que es normal y habitual permanecer largo tiempo parados, o, por el contrario, largo tiempo sentados, efectuar a pie desplazamientos largos o frecuentes, llevar o desplazar cargas pesadas, correr el riesgo de herirse o accidentarse y correr el riesgo de sufrir accidentes de tránsito en el transcurso de la jornada de trabajo.

En el 50% de los casos coinciden que siempre trabajan con pantallas de computadoras sin protección, pequeñas o con teclados incómodos; que su entorno de trabajo presenta suciedad, humedad, corrientes de aire, malos olores, mal estado de los sanitarios y mala iluminación.

La organización y el ritmo de trabajo

Resulta contundente que los controles o vigilancias permanentes (o al menos cotidianos) ejercidos por los jefes y/o los superiores es el factor más influyente en el ritmo de trabajo de los agentes penitenciarios, independientemente de su posición y puesto de trabajo.

“Ante la organización de un gran evento, los jefes piden cosas urgentes los fines de semana para hacerlo en el momento, exigiendo y presionando. En caso de error involuntario, ante cualquier acción, sancionan...” (E1. M. 3 años de antigüedad)

A los agentes penitenciarios que se desempeñan dentro, en o para las unidades carcelarias, las solicitudes urgentes, externas, los obligan a responder rápidamente, en casos como motines, conflictos entre internos o requisas imprevistas que ordenan los jefes de turno, obligándolos a suspender las tareas que se encontraban realizando en ese momento.

Los plazos a respetar en un sólo día resultan un factor importante en el ritmo de trabajo de los agentes, tales como la entrega de informes, novedades o libros de actas ya que no pueden

retirarse o entregar la guardia sin haber declarado las novedades del turno expresamente por escrito.

“Ahí, en la unidad, el ritmo es variable: hay días que dormimos en el turno [que abarca la madrugada], pero hay otros en los que hay quilombo y tenemos que estar 100% atentos a todo.” (E2. M. 9 años de antigüedad)

En el 71% de los casos, declararon que están obligados a apurarse en su trabajo, mientras que el 86% declaró que ocurre con frecuencia que deba interrumpir la tarea que estaba haciendo para realizar otra que no estaba prevista. En todos los casos, expresaron que consideran esto como un aspecto negativo de su trabajo.

Accidentes de trabajo

En el contexto carcelario, los trabajadores saben que están expuestos a sufrir accidentes a causa del trabajo.

“Sinceramente, muchos no nos respetan [en referencia a los internos, personas privadas de su libertad]. Si tienen que pegarte te pegan, te pueden realizar cortes o “puntazos” [como] se dice en nuestra jerga o te pueden tirar cosas y así.” (E2. M. 9 años de antigüedad)

Sólo dos entrevistados han expresado haber sufrido accidentes durante su jornada de trabajo. En el primero de los casos, un agente que realiza funciones administrativas en el área de protocolo y ceremonial, sufrió una herida bastante profunda en la mano tratando de levantar un cuadro del cual se le rompió el vidrio. En este caso, sus compañeros de trabajo lo auxiliaron realizándole curaciones con un botiquín de primeros auxilios. Su Jefa estaba allí y no tomó otra acción más que esta. El asegura que la herida tardó mucho tiempo en cicatrizar, pero que eso no fue motivo para ausentarse de su trabajo.

El segundo caso, un agente de una unidad carcelaria inhaló gran cantidad de humo y sufrió quemaduras de segundo y tercer grado tratando de rescatar a un compañero de trabajo que se encontraba como rehén en un motín donde habían quemado un colchón y al que fue empujado por un recluso. Lo llevaron en un transporte oficial a la clínica más cercana donde tuvo comunicación con sus familiares luego de varios días ya que, desde la institución, no informaron acerca de su situación. A causa de este accidente debió ausentarse 30 días de su trabajo y este periodo fue justificado mediante el servicio de medicina laboral de la unidad a lo que luego se agregó una indemnización “medianamente adecuada”.

La salud del agente penitenciario

Consultados los trabajadores sobre cómo creen que es su estado de salud actual, las respuestas mayoritarias fueron entre “regular” y “malo”:

“Yo hablé con una psiquiatra en mi trabajo, y ella me dijo [que] el trabajo que nosotros hacemos no [lo] podemos hacer más de dos años, y yo hace 7 años estoy... 8 ya, en el mismo lugar y no en turnos de más de 8 horas. Nosotros no hacemos 8 horas: hacemos 12 que, en realidad, terminan siendo 14 porque entrás casi una hora antes, salís una hora después, o sea son 13 horas y media, mínimo. Es insalubre nuestro trabajo, te hace mal, te daña psicológicamente.” (E3. F. 13 años de antigüedad)

“Mi estado de salud, ahora, lo considero bueno, pero yo estoy seguro que más adelante me va a afectar, todo el estrés de todos los días. Voy a envejecer más rápido. Ésto no es gratis.” (E1. M. 3 años de antigüedad).

En la mayoría de los casos, los trabajadores del SPF expresan que sienten la necesidad de tomar ibuprofeno o algún tipo de medicamento durante o después de sus jornadas laborales, generalmente por dolores de cabeza, cuello o espalda. También, señalaron la costumbre de tomar bebidas alcohólicas luego de finalizada la jornada de trabajo.

Al consultar sobre si, desde que empezaron a trabajar, sufrieron alguna enfermedad o molestia relacionada con su trabajo, mencionan: estrés, ansiedad, dolores de cabeza, migrañas, alergias, dermatitis, insomnio y pesadillas perturbadoras.

“Y, en la mayoría de las veces se podría decir que sí [el trabajo afecta su salud]. Me ha tocado veces que tuvimos que trasladar a internos que se realizan cortes de diferentes maneras. (...) Tené en cuenta que todo lo que les pase a ellos es nuestra responsabilidad y, psicológicamente, llega un momento que empieza a hacer efectos: estrés, pánico, miedo, etc.” (E7. M. 7 años de antigüedad)

En cuanto a las relaciones con otras personas en su desarrollo laboral, el 100% de los entrevistados afirma tener contacto cara a cara con público, otros colegas e internos. A su vez expresan que, en todos los casos, “a veces” o “siempre” sufren situaciones de presión con estas personas, que están en contacto con personas en situación de angustia y que deben calmar a personas angustiadas, preocupadas, nerviosas, coléricas.

“Más que calmar [debemos] controlar la situación”. (E2. M. 9 años de antigüedad)

Las emociones del agente penitenciario juegan un rol fundamental para su salud mental. En las entrevistas, todos los trabajadores expresan que deben esconder sus emociones, tienen que evitar dar su opinión, sienten miedo de manera muy frecuente, siempre (en todos los casos) afirman recibir órdenes contradictorias.

Autonomía y margen de maniobra

A pesar de haber comentado la posibilidad de acordar algunos cambios de horarios en las guardias, los trabajadores entrevistados expresan que en ningún caso pueden organizar su trabajo de la manera en que mejor les conviene ya que reciben órdenes, consignas y guías de acción precisas. La burocracia está siempre presente en el día a día del agente penitenciario, aunque se encuentren ante situaciones de emergencia y/o de rápido accionar.

Para la resolución de conflictos, deben acudir ineludiblemente a sus superiores. No pueden tomar decisiones por sí mismos ya que pueden verse afectados gravemente en su desempeño laboral siendo expuestos a sanciones.

Los entrevistados se sienten seguros con su formación para las tareas que desarrollan actualmente. Expresaron recibir capacitaciones de temas actuales tales como “violencia de género, ley Micaela, Leyes Mandela, Tratados Internacionales de trato a las personas privadas de su libertad”, entre otros, y algunos lo han expresado como un aspecto motivante ya que los mantienen actualizados.

El trabajo emocional

Frente a una situación crítica, los trabajadores recurren a sus compañeros de trabajo en busca de ayuda, aunque no en todos los casos reciben resultados positivos o buena predisposición de su parte, lo cual genera tensiones en sus relaciones. De todas maneras, afirman mantener charlas informales en donde conversan sobre el funcionamiento de la Institución pero, sobre todo, sobre las decisiones que toman sus superiores en las que, coinciden, no estar de acuerdo. Expresan, en todos los casos, sufrir situaciones de tensión principalmente en las relaciones con sus superiores jerárquicos y, en segunda medida, en las relaciones con sus compañeros de trabajo y en las relaciones con los internos. En el último caso, la diferencia está dada en que los agentes que se desempeñan en las unidades carcelarias expresan vivir situaciones de tensión con las personas privadas de su libertad.

“Todo el tiempo, durante las 12 horas de tu trabajo, te están insultando, gritando, pidiendo cosas, hablando de la peor manera que te imagines... Te insultan, te dicen de todo, somos enemigos [conviviendo] en un mismo lugar.” (E3. F. 13 años de antigüedad).

Reflexiones finales

En esta primera aproximación a la problemática estudiada hemos podido reconocer que los trabajadores del Servicio Penitenciario Federal enfrentan riesgos que afectan tanto su

bienestar físico como su salud psíquica y mental, lo que resalta la necesidad de implementar estrategias eficaces para mitigar determinados efectos. Las largas jornadas laborales, la constante exposición a situaciones de violencia y la responsabilidad de manejar poblaciones vulnerables, podrían generar altos niveles de estrés, desgaste emocional y fatiga, incrementando el riesgo de desarrollar patologías derivadas de la constante exposición a los RPST.

Además, la naturaleza misma de su trabajo, caracterizada por el control, la vigilancia y la burocracia, coloca a los agentes en un constante estado de alerta que, a largo plazo, puede tener consecuencias negativas en su salud integral.

La gestión de las emociones en sus procesos de trabajo es fundamental, ya que deben abstenerse de mostrar vulnerabilidad, debilidad, angustia, etc. ante terceros que forman parte de su mismo ambiente laboral, ya sean internos, pares o superiores jerárquicos. En el caso de las personas que se desempeñan dentro de las unidades carcelarias esto conlleva una mayor intensidad porque mostrarse débiles es sinónimo de falta de autoridad y de “perder poder” ante los internos, mientras que, las personas que se desempeñan en funciones administrativas se encuentran expuestas a factores de riesgo tales como el excesivo control por parte de sus superiores, las exigencias burocráticas y la elevada formalidad cultural de la institución.

La organización de la jornada laboral de los agentes del Servicio Penitenciario Federal constituye uno de los aspectos más relevantes dentro de los factores asociados a los riesgos psicosociales a los que están expuestos. En primer lugar, la duración de las jornadas en muchos casos excede las 12 horas. A pesar de que "deberían" contar con dos días consecutivos de descanso, esto no siempre se cumple dado que la misma Ley Orgánica establece que deben estar disponibles en todo momento para presentarse a trabajar ante cualquier necesidad institucional que lo requiera, incluso en sus días de descanso. Esta situación fue mencionada de manera recurrente en todas las entrevistas realizadas, independientemente del puesto de trabajo.

La posibilidad de acceder a la jubilación de manera anticipada es un paliativo que la legislación ofrece frente al desgaste físico y emocional acumulado a lo largo de la carrera profesional en el Servicio Penitenciario Federal. En este sentido, el sistema de ascensos por antigüedad, también reglamentado por la Ley Orgánica, se destaca como un elemento que podría intentar compensar un esfuerzo elevado debido a la carga de trabajo, jornadas de trabajo excesivas, deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo, etc (Siegrist, 2000, citado en Neffa, 2015), como parte del modelo de esfuerzo - recompensa.

Es importante señalar que, dentro de la institución, persiste una cultura fuertemente arraigada de "trueques" o intercambios de turnos entre los agentes, lo que añade otra dinámica a la gestión del tiempo laboral y permite verificar la presencia de una estrategia de afrontamiento individual frente a los factores de RPST. Esta práctica, a veces formalizada y otras veces no (dependerá del puesto de trabajo y la propia cultura de la unidad donde se desempeñen), representa una estrategia adaptativa que permite a los agentes gestionar, de manera autónoma, las exigencias laborales y mitigar el impacto negativo de las condiciones laborales sobre su bienestar.

Resulta destacable la homogeneidad en las respuestas respecto a las vacaciones. En todos los casos, los participantes manifestaron contar con -a partir de- 28 días de descanso anual, aún en agentes con menos de 5 años de antigüedad, beneficio superador teniendo en cuenta lo establecido por la Ley de Contrato de Trabajo N° 20.744.

Los entrevistados mencionaron que los acuerdos para la toma de vacaciones se alcanzan entre compañeros de trabajo y, posteriormente, se formalizan ante las autoridades superiores, permitiendo a los agentes organizar su descanso de acuerdo con sus preferencias, lo que evidencia una flexibilidad sorprendente en un entorno tan burocrático. Además, manifiestan la posibilidad de fraccionar las vacaciones en dos o tres períodos a lo largo del año.

Cabe señalar que estos días pueden verse extendidos por dos razones principales: por las guardias compensatorias acumuladas a favor del trabajador; y por la realización de guardias adicionales fruto de intercambios con otros compañeros. Los acuerdos entre compañeros de trabajo, es decir, negociaciones entre ellos para solucionar cuestiones que sean de su preferencia y conveniencia, constituyen una de las principales estrategias de afrontamiento de los RPST.

La colaboración y la cooperación entre compañeros de trabajo constituye también una estrategia de afrontamiento colectiva ya que ante momentos de tensión o la necesidad de resolver problemas, los agentes penitenciarios buscan la ayuda de sus compañeros de trabajo, como primera medida de acción, antes que las de sus superiores. En algunos casos, la colaboración y organización del trabajo entre compañeros de una misma guardia, es sustancial para llevar a cabo requisas más seguras y eficientes, en donde, si un colega hace mal el trabajo o se deja doblegar por un interno, puede poner en jaque el resultado de la requisa. La confianza mutua y las responsabilidades compartidas entre compañeros y subordinados hacen posible que los agentes enfrenten los riesgos asociados a su labor de forma colectiva, sin depender únicamente de su capacidad individual.

También, se relevó el uso frecuente de fármacos, la automedicación, así como el consumo de alcohol y tabaco, probablemente como mecanismos para mitigar la ansiedad, el nerviosismo o el estrés provocados por la jornada laboral.

Los agentes penitenciarios que desempeñan sus funciones dentro de las unidades carcelarias deben adaptar su lenguaje y, de algún modo, mimetizarse con la cultura de los internos, adecuar sus comportamientos para alinearlos con el estilo comunicacional que prevalece en la institución. Esto implica la adopción de muletillas, expresiones y formas particulares de comunicación con el fin de facilitar el entendimiento, alcanzar acuerdos, evitar conflictos y gestionar de manera más efectiva la convivencia diaria generando estrategias de vinculación entre los actores. Estas adaptaciones por parte de los agentes podrían considerarse como parte de una estrategia colectiva de afrontamiento en un contexto turbulento.

Finalmente, resulta de interés para esta investigación indagar con mayor profundidad los factores de riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores y trabajadoras del SPF quienes, en muchos casos, demuestran una notable valentía y coraje para desempeñar su labor. Esto resulta fundamental para contribuir a la revalorización de su trabajo dentro de la sociedad, reconociendo no solo los desafíos que enfrentan, sino también el compromiso y la dedicación que implican sus funciones en un entorno tan demandante.

Bibliografía

- Cesia, M. & Sanhueza, G. (2023). Funcionarios penitenciarios en América Latina: calidad de vida, condiciones laborales y principales problemáticas. *Rev Esp Sanid Penit.*, 25(1), 21-31. https://scielo.isciii.es/pdf/sanipe/v25n1/es_2013-6463-sanipe-25-01-20.pdf
- Clauss, W. (2015). El trabajo penitenciario como 'trabajo sucio': Justificaciones y normas ocupacionales. *Delito y Sociedad*, 40, año 24, 2do semestre, 2015.
- Kalinsky, B. (2008). *El agente penitenciario: La cárcel como ámbito laboral*. Runa, 28.
- Ley Orgánica N° 20.416 (1973). *Sobre el Servicio Penitenciario Federal de la República Argentina*. Recuperado de <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-20416-16309/actualizacion>
- Mielnizuk, A. (2022). Las Experiencias de afrontamiento individuales y colectivas de los trabajadores de la Subsecretaría de Vías Navegables frente a la Desvinculación Laboral Forzosa. Tesis de grado de la carrera de Licenciatura en Relaciones Laborales, UNNE.
- Moncada, S.; Llorens Serrano, C.; ISTAS; Kristensen, TS; Instituto Nacional de Salud Ocupacional de Dinamarca; Vega Martínez, S: Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. (2003) En: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf (26/05/2016)
- Neffa, J.C.(2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio. En: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>
- Neffa, J. C. (2016). *Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio*. Buenos Aires, 1ª. edición, UNM Editora Biblioteca Universitaria.
- Neffa Julio, César (2002) *¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una perspectiva*. Editorial Hvmanitas – CEIL, Buenos Aires. Disponible en <http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/conmetrab.pdf>

- Neffa, J., Cesana Bernasconi, M., Lac Prugent, N. y Gatti, C. (2014). Riesgos psicosociales en el trabajo. Metodología para la investigación cuantitativa. III Jornadas nacionales sobre estudios regionales y mercado de trabajo. Simel, San Salvador de Jujuy
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016). *Riesgos psicosociales en el trabajo: Un desafío global*. OIT.
- Ojeda, N. S. (2013), “El oficio penitenciario: entre lógicas burocráticas y redes de relaciones personales”, Cuadernos de Antropología, No. 10: 315-332. Julio-Diciembre. ISSN: 0328-9478 (impreso). ISSN: 2314-2383 (digital).
- Página web oficial del Servicio Penitenciario Federal (s.f.), Gobierno de la República Argentina, recuperado de: Gobierno de Argentina | SPF | *Sistema de Recursos Humanos*. <https://www.argentina.gob.ar/spf/RRHH>
- Quezada Lopez, Jefferson A, (2021), “Factores incidentales de conducta de los agentes de seguridad penitenciaria en el contexto de su trabajo”, Crítica y Derecho: Revista Jurídica. Vol. 2(2), (enero-junio, 2021). pp. 43-49.