

INFLUENCIA COMUNICACIONAL DEL PERSONAL PENITENCIARIO EN LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD EN LA ETAPA DE MUJERES DEL CENTRO DE PRIVACIÓN DE LIBERTAD REGIONAL SIERRA CENTRO NORTE COTOPAXI

María Carmen Chasi Fernández
chasicarmen13@hotmail.com

Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores - Ecuador
Universidad del Gran Rosario - Argentina

Ángel Velásquez Cajas
apvelasquezc@istx.edu.ec
Instituto Superior Tecnológico Cotopaxi - Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-1814-1691>

Recibido: 15/10/22
Aceptado: 30/11/22
Publicado: 01/01/23

RESUMEN

El sistema penitenciario ecuatoriano presenta grandes dificultades. La investigación determinó los procesos de comunicación en el tratamiento penitenciario y el impacto que esta genera en la interacción entre personal de seguridad e internas, enmarcado en el contexto de seguridad. Esta investigación permitió identificar la influencia comunicacional en el proceso de rehabilitación, determinando, a través investigación bibliográfica y de campo, algunos aspectos relevantes de dicha convivencia, para interpretar su influencia mediante la aplicación de métodos cuantitativos. La aplicación de la técnica de encuesta, mediante su instrumento el cuestionario, permitieron recoger y procesar la información obtenida de una muestra, tanto de Privadas de Libertad como de Agentes de Seguridad Penitenciaria de la etapa de mujeres del Centro de Privación de Libertad Regional Sierra Centro Norte. Dados los resultados de la investigación y posterior análisis, se obtuvieron aspectos necesarios a reforzar en temas de comunicación asertiva y resolución de conflictos en el personal de seguridad. Para esto, se propone un manual de procesos de capacitación, centrados en temas de comunicación asertiva y resolución de conflictos penitenciarios. De esta manera, se espera modificar positivamente la percepción en las internas y dotar de competencias comunicativas al personal de seguridad, mejorando activamente la convivencia.

Palabras clave: comunicación asertiva, tratamiento penitenciario, convivencia, seguridad, capacitación.

THE COMMUNICATIONAL INFLUENCE OF PRISON STAFF ON PERSONS DEPRIVED OF LIBERTY IN THE WOMEN STAGE OF THE SIERRA CENTRO NORTE REGIONAL DEPRIVATION CENTER

ABSTRACT

The Ecuadorian prison system presents great difficulties. The present work investigated the communication processes in the penitentiary treatment and the impact that this generates in the interaction between security personnel and inmates, framed in the context of security. This research sought to identify the communicational influence in the rehabilitation process, determining, through bibliographic and field research, some relevant aspects of such coexistence, in order to interpret their influence through the application of quantitative methods. The application of the survey technique, by means of its instrument the questionnaire, allowed the collection and processing of the information obtained from a sample, both of the women deprived of their liberty and of the Penitentiary Security Agents from the women's stage of the Sierra Centro Norte Regional Prison. Given the results of the research and subsequent analysis, aspects necessary to reinforce assertive communication and conflict resolution among security personnel were obtained. For this purpose, a manual is proposed for training processes, focused on assertive communication and conflict resolution issues in the penitentiary context. In this way, it is expected to positively modify the perception of the inmates and to provide security personnel with communication skills, actively improving coexistence.

Key words: assertive communication, prison treatment, coexistence, security, training.

Correo principal para contacto: apvelasquezc@istx.edu.ec

1. INTRODUCCIÓN

Uno de los principales problemas en las cárceles en América Latina es la convivencia de los internos entre sí y con los servidores penitenciarios. Se ha evidenciado que entre las personas de un pabellón existen constantes dificultades de comunicación y convivencia. En algunos casos por sus situaciones particulares, otros debido a problemas propios del régimen.

De lo relativo a los funcionarios penitenciarios, la convivencia y la comunicación son poco constructivas y tienden a generar conflictos. Esto a pesar de ser el personal con el que se tiene contacto constante y directo.

Cada país tiene su modelo de gestión penitenciaria establecido, en específico, para el tratamiento de reclusas. “La prisión es para la mujer un espacio discriminador y opresivo. Esto se expresa en el desigual tratamiento recibido y en el significado, muy diferente, que asume el encierro para las mujeres y para los hombres” (Antony, 2007, p 4).

Según el Comité Internacional de la Cruz Roja (2019), el número de mujeres privadas de la libertad en centros penitenciarios del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC), en Colombia, pasó de 1.500 en 1991 a 7.944 en junio de 2018. Esto lo convierte en el país de la región con la mayor tasa de mujeres recluidas, con graves problemas de convivencia y violencia.

En Ecuador, a enero del 2019 se contabilizan 2.848 mujeres privadas de libertad. De estas, más del 60% se encuentran recluidas en el Centro de Privación de Libertad de Guayaquil. Aquí, se han generado, en varias ocasiones, la disputa entre agentes de seguridad penitenciaria y privadas de libertad. Esto, debido al grado de hacinamiento y mala comunicación entre estas.

En la actualidad, cerca de 600 mujeres se encuentran detenidas en el Centro de Privación de Libertad Regional Sierra Centro Norte. A pesar de no existir sobre población, se han generado alteraciones del orden interno, en las cuales, las internas siempre reclaman el abuso de autoridad y prepotencia del personal de seguridad. Dentro de esta etapa únicamente se encuentra laborando personal de seguridad femenino. Detectando una grave situación de falta de comunicación asertiva por parte de las Agentes de Seguridad Penitenciaria dentro de la etapa de mujeres.

Dentro de la interrelación de los Centros de Privación de Libertad, no se ha fortalecido de forma objetiva el rol que cumplen las Agentes de Seguridad Penitenciaria dentro de este ámbito. Esto se debe, en mayor parte, a la falta de programas integrales de formación de Agentes de Seguridad Penitenciaria en temas de comunicación asertiva y mediación de conflictos propios de esta profesión. La retroalimentación permanente es otro factor que no se cumple dentro de este sistema, así como también, existe autoritarismo y abuso de poder por parte del personal de seguridad.

Dentro del Sistema de Penitenciario de nuestro país, no existen procesos integrales de formación de Agentes de Seguridad Penitenciaria. Muchos procesos se los han abordado de forma empírica con directrices ajenas a esta función específica. Es muy distinto el ámbito de privación de libertad al de la comunicación en la sociedad en general.

La capacitación periódica hacia el personal que cumple las funciones de Seguridad y Vigilancia Penitenciaria es un tema olvidado. No existen planificaciones orientadas a fortalecer, de forma permanente, las habilidades de comunicación del personal de Agentes de Seguridad Penitenciaria. Esto podría contribuir al correcto control y fortalecimiento de la seguridad.

Los factores negativos que perciben las privadas de libertad en relación al personal de seguridad son el abuso de autoridad y tratos inhumanos por parte del personal de seguridad. Esta situación ha generado ciertos inconvenientes en la seguridad y control de la etapa de mujeres, incluso al punto de presentarse agresiones entre las dos partes.

La no orientación en la formación y capacitación en temas de comunicación asertiva para el personal de seguridad penitenciaria, acarrea que su desempeño diario caiga en errores como mala interacción comunicativa con personas privadas de libertad, mal manejo de situaciones de conflictos individuales y distanciamiento negativo entre personal de seguridad y personas privadas de libertad.

Ante una situación de conflicto generada entre personas privadas de libertad, el nivel de experticia en temas de comunicación asertiva por parte de personal de seguridad, son claves para prevenir y mitigar el conflicto. En, las instancias negativas, desencadenar un conflicto mayor que podría conllevar a alterar el orden interno de la etapa.

Esta investigación se desarrolla en la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, en el Centro de Privación de Libertad Regional Sierra Centro Norte, específicamente en la etapa de mujeres. Su temporalización es de 5 meses, comprendida en el periodo de junio a octubre del 2020. La investigación se enfocará en las relaciones interpersonales del personal de Agentes de Seguridad Penitenciaria y Personas Privadas de Libertad de Etapa de mujeres del Centro de Privación de Libertad Sierra Centro Norte.

Con el tema de investigación planteado se prevé determinar la influencia comunicacional del personal penitenciario en el proceso de rehabilitación de las Personas Privada de Libertad en la etapa de mujeres del Centro de Privación de Libertad Regional Sierra Centro Norte, para el fortalecimiento de las relaciones humanas por medio de técnicas de comunicación asertiva.

En la investigación, el primer objetivo es investigar el marco teórico y los conceptos a usarse en la investigación a través de revisión documental. Esto, permitirá tener una base teórica sólida que permita orientar la investigación.

Principalmente, el proceso investigativo buscará estudiar la influencia comunicacional del personal penitenciario en las Personas Privadas de Libertad, con la ayuda de técnicas e instrumentos de investigación. Estas técnicas e instrumentos serán aplicados dentro del área determinada, tomando en cuenta a una muestra del personal inmerso dentro de la problemática.

Como aporte final, se plantea elaborar un manual de comunicación asertiva para la capacitación de los agentes penitenciarios del Centro en general. Este manual será entregado a las autoridades pertinentes para que sea sociabilizado con el personal de seguridad y así fomentar el fortalecimiento de la comunicación interna.

La puesta en práctica del presente trabajo de investigación gira en torno a una problemática de mucha importancia y poco estudio dentro del ámbito penitenciario. Las personas privadas libertad se encuentran en un medio hostil donde las condiciones de vida son adversas. Esto conlleva a que se generen acciones de rechazo hacia la autoridad. El personal de seguridad debe manejar estas agresiones, siendo capaces de motivarlas a salir adelante, sugerir actividades que permitan tener su mente ocupada en situaciones productivas que puedan aprovechadas al cumplir su pena.

La capacitación es importante para que el personal penitenciario esté dotado de los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para desempeñar sus funciones con respeto a los derechos y a la dignidad de las personas detenidas. El trabajo penitenciario es complejo y requiere una variedad de habilidades. Muchas de las personas contratadas no tendrán ningún conocimiento del trabajo en prisión de antemano. Por lo tanto, la formación debe ser parte del desarrollo y el mantenimiento de una mano de obra cualificada, motivada y comprometida. (Asociación para la prevención de la tortura, 2019).

La seguridad, en general, viene a ser beneficiaria, por cuanto una persona que logra adaptarse de forma positiva a un régimen penitenciario lo hace mejorando su actitud y aptitud para el desempeño de actividades. De ahí la importancia de la comunicación asertiva en las Agentes de Seguridad Penitenciaria, para lograr un cambio de actitud y convivencia con las privadas de libertad. Consecuentemente, se transforma sustancialmente el desarrollo de los ejes de tratamiento, el control y la disciplina dentro de la etapa de mujeres.

Este estudio sobre la comunicación dentro de la gestión de seguridad penitenciaria, está orientado a demostrar la importancia de su aplicación para el logro de los objetivos institucionales, seguridad, rehabilitar y reinserir socialmente a la población de personas en conflictos con la ley penal, reforzados transversalmente en los procesos de formación y capacitación permanente del personal de seguridad.

Definiciones Conceptuales

Comunicación

Se debe comprender qué tipo de conducta se debe tener dentro de los centros de rehabilitación para evitar a toda costa la violencia tanto física como psicológica. Lo que enlaza estos conceptos es la comunicación para una sana convivencia. Desde la comunicación es necesario considerar lo que dice Lomonosov (1989):

B.F. Lomonosov señala que Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupala. (p. 89)

Así también expresar que:

La comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser

humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupalo. (Pichon-Rivière, 1985, p. 89)

Se puede entonces vincular a la comunicación con la planificación como herramienta de dos partes interrelacionadas para mejorar los procesos de convivencia interna.

Comunicación y seguridad penitenciaria

Dentro del ámbito de la seguridad penitenciaria la comunicación juega un papel preponderante. Las relaciones interpersonales entre el personal de privadas de libertad y personal de seguridad penitenciaria deben ser los más asertivo posible para garantizar la seguridad.

La seguridad también depende de un grupo del personal que esté alerta y que interactúe y conozca a sus reclusos, personal que desarrolle relaciones positivas con los reclusos y que sea consciente de lo que ocurre en el establecimiento penitenciario; donde haya un trato justo y un sentido de “bienestar” entre los reclusos y el personal se asegure de que los reclusos se mantengan ocupados en actividades constructivas y productivas que contribuyan a su futura reinserción social. Este concepto se describe frecuentemente como seguridad dinámica y es cada vez más adoptado de manera global. (Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito, UNODC, 2015, p.33)

Comunicación asertiva

La comunicación asertiva es fundamental dentro de las relaciones internas de un centro penitenciario. Su importancia radica en manejar positivamente las situaciones de conflictividad propias de este sistema.

La comunicación asertiva tiene que ver con la capacidad de expresarse verbal y pre verbalmente en forma apropiada a la cultura y a las situaciones. Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a una persona a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable. (Universidad Autónoma de Yucatán, 2017, p.61)

De ahí la importancia de que las Agentes de Seguridad Penitenciaria manejen este tema de forma objetiva. Cada situación deba ser manejada de forma acorde a la situación, con el fin de reducir al mínimo los niveles de conflictividad interna de la etapa de mujeres.

Mujeres privadas de libertad

El tratamiento del tema de mujeres que han cometido un delito ha sido tradicionalmente aislado sobre todo por el bajo índice que representa en relación con el de los hombres. Sin embargo, el incremento observado en los últimos años en las tasas de delitos cometidos por mujeres. Una de las investigaciones que releva la situación de las mujeres reclusas declara que el alza de mujeres con penas privativas de libertad, responden a un proceso de feminización de la pobreza. Así lo manifiesta Encarna Bodelón (2011) realiza un estudio llamado: “Mujeres en prisión: los alcances del

castigo”. En este, expone que se encarcela en su mayoría a mujeres pobres, vinculadas al delito de tráfico de drogas, entendiendo que su realización dialoga directamente con el rol de la mujer como: dueña casa y cuidadora de los hijos. Es así, como “evidencia que la selectividad penal recae sobre las mujeres pertenecientes a sectores social y económicamente desfavorecidos (...) en su gran mayoría delitos no violentos, y se trata de una población penitenciaria primaria con importantes responsabilidades familiares” (Bodelón, 2011, p. 29).

Relaciones interpersonales en el contexto penitenciario

Las relaciones interpersonales entre las funcionarias de seguridad y las mujeres internas son, sin duda, funciones cotidianas y básicas. Todas las actividades dentro de un centro penitenciario se definen dentro de esta relación interpersonal ente custodias e internas. Estudios psico sociológicos definen a esta relación como parte del proceso de rehabilitación. Mientras que las doctrinas de formación de funcionarios de seguridad, enfocan este rol únicamente al control y disciplina interna de un centro penitenciario.

En lugar de desapego, hemos visto que una narrativa situada sobre el carácter incluyente de la vida institucional de las prisiones en América Latina, sugiere la necesidad de considerar los efectos de la integración (personal-interno), de las funciones (que resultan del papel que los prisioneros juegan al remplazar o trabajar junto al personal de la prisión), y del entrelazamiento (personal-prisioneros y prisión-comunidad), de las relaciones interpersonales. (FLACSO, 2017, p.67)

De esta reflexión se puede concluir que toda actividad dentro de una prisión trae consigo una relación dependiente entre sus elementos. No puede existir un sistema penitenciario alejado de una relación interpersonal entre personas privadas de libertad y personal de seguridad.

2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS / MATERIALES Y MÉTODOS

El diseño de la presente investigación es experimental. “La esencia de esta concepción de experimento es que requiere la manipulación intencional de una acción para analizar sus posibles resultados” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2015, p. 129). Esto se traduce en la aplicación de técnicas e instrumentos al objeto de la investigación, provocando la mencionada manipulación.

Con lo que respecta al enfoque, se caracteriza por ser cuantitativo, debido al tratamiento numérico de datos para su posterior análisis e interpretación. El método a utilizarse es el deductivo, que “consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares” (Bernal, 2015, p. 59). La profundidad del proyecto alcanza el tercer nivel de la taxonomía de Bloom (1956), pues inicia con un estudio exploratorio sobre el tema, para su correspondiente comprensión y planteamiento de solución al problema investigado (Alcántara Gutiérrez, 2020).

Siguiendo con la descripción metodológica, en este proyecto se utilizan varios tipos de investigación. Como punto de partida, se usa investigación documental que “consiste en la recolección, selección, análisis y presentación de información ordenada,

a partir de la consulta y análisis de documentos de diversos tipos” (Pimienta Prieto & De la Orden Hoz, 2017, p. 9). También es de carácter aplicado, pues busca dar una respuesta real y práctica a la compleja realidad del contexto penitenciario. En este sentido, la investigación es de campo porque se realiza al interior de Centro de Privación de Libertad Regional Sierra Centro Norte. “Esta modalidad de investigación consiste en recabar la información obtenida del análisis directo del entorno y de la realidad circundante” (Pimienta Prieto & De la Orden Hoz, 2017, p. 9).

Como técnica se utiliza la encuesta, tomando en cuenta la definición de esta, dada por García Ferrando como:

Una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características”. (Ferrando, 1993, p.141)

En consecuencia, el instrumento a aplicarse es el cuestionario conformado por dos formatos de 10 preguntas cerradas, enfocadas uno al personal de seguridad y otro a las personas privadas de libertad de la etapa de mujeres. Se intenta indagar sobre tres aspectos básicos dentro de la investigación; la situación personal, la relación comunicacional y posibles causas de falta de comunicación asertiva.

El proceso metodológico para la aplicación de este instrumento de recolección de información, en el campo, implicó acceder a la etapa de mujeres, previa socialización de la temática del proyecto y autorización de la coordinadora de la etapa.

Para definir la población y la muestra, se ha tomado en cuenta el total de población interna en la etapa de mujeres, de igual forma, al total de agentes de seguridad penitenciaria de sexo femenino que cumple sus funciones de seguridad al interior de esta etapa; se toma referencia a estos dos grupos, ya que la temática central de esta investigación es determinar la relación comunicacional entre estas dos partes. Para definir la muestra de cada grupo se emplea la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z^2 + p * q}$$

Donde:

N = Total de la población

Z = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 10% = 0.1)

q = 1 - p (en este caso 1 - 0.1 = 0.9)

d = precisión (en su investigación use un 5%).

Personas Privadas de Libertad:

$$n = \frac{548 * 1.96^2 * 0.1 * 0.9}{0.05^2(548 - 1) + 1.96^2 + 0.1 * 0.9}$$

$$n = \frac{548 * 3.84 * 0.1 * 0.9}{0.0025(548 - 1) + 3.84 + 0.1 * 0.9}$$

$$n = \frac{548 * 3.84 * 0.1 * 0.9}{0.0025(547) + 3.84 + 0.9}$$

n = 31

Reemplazando los datos dentro de la fórmula para determinar la población muestra, tenemos que esta se compone de una población de 31 personas a encuestar, esta población está comprendida a Personas Privadas de Libertad.

Agentes de Seguridad Penitenciaria:

$$n = \frac{84 * 1.96^2 * 0.1 * 0.9}{0.05^2(84 - 1) + 1.96^2 + 0.1 * 0.9}$$

$$n = \frac{84 * 3.84 * 0.1 * 0.9}{0.0025(84 - 1) + 3.84 + 0.1 * 0.9}$$

$$n = \frac{84 * 3.84 * 0.1 * 0.9}{0.0025(83) + 3.84 + 0.9}$$

n= 5.87

n= 6

En relación al grupo de agentes penitenciarias tenemos que la población muestra sería de 6 agentes, de un total de 84 que componen el personal femenino que desempeña sus funciones al interior de la etapa de mujeres.

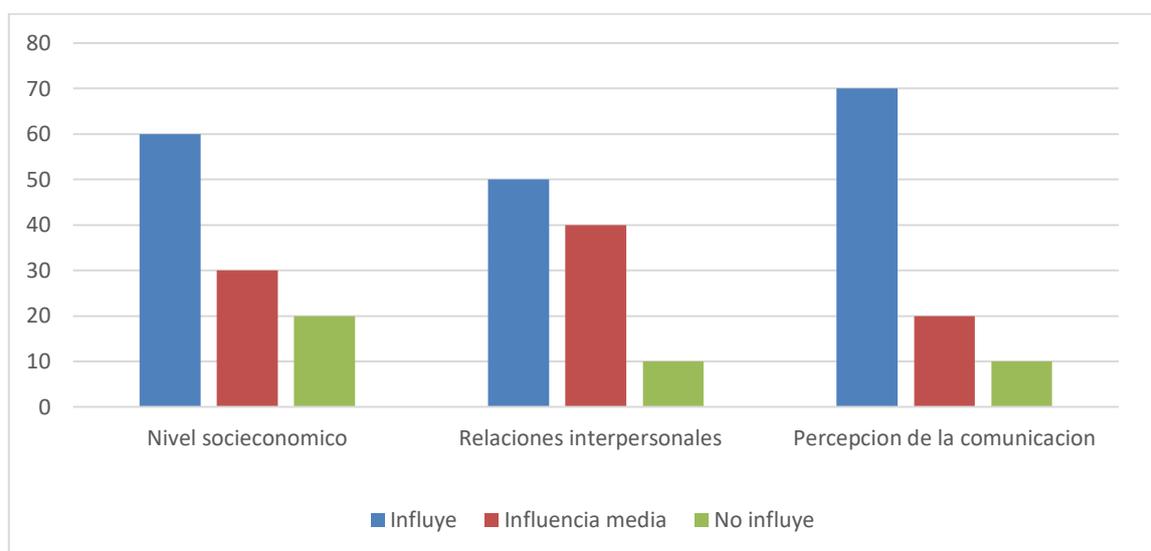
3. RESULTADOS

Mediante el método de investigación empleado, se han utilizado cuestionarios como herramienta de ejecución de la técnica encuesta. Con este método cuantificable, se han obtenido varios resultados orientados a identificar aspectos inherentes al proceso comunicacional dentro del contexto penitenciario. Los cuestionarios han sido conformados por tres bloques de preguntas. Las interrogantes arrojan información referente al nivel socio educativo, relaciones interpersonales internas y percepción de la comunicación. En dicho agrupamiento, han proporcionado datos preponderantes relacionados de cada grupo contextual, por lo que se ha analizado sistemáticamente e interpretado de la siguiente manera.

En relación a las encuestas realizadas a las personas privadas de libertad de la etapa de mujeres, en donde se resumen en la siguiente tabla estadística:

Figura 1

Tabulación de cuestionario realizado a privadas de libertad.



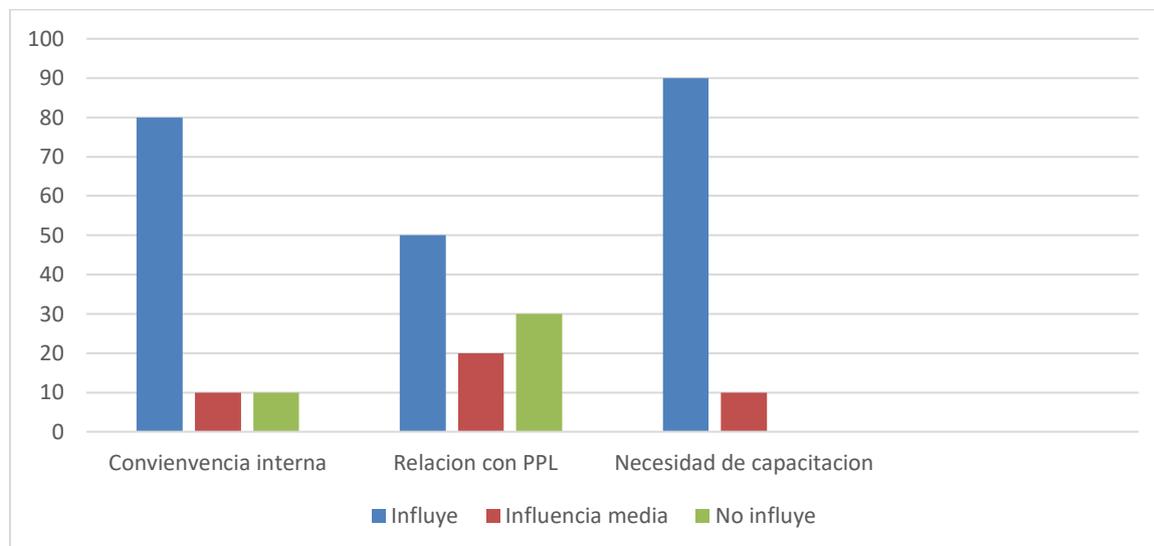
Fuente: Privadas de libertad de la etapa de mujeres del Centro de Privación de Libertad Regional Sierra Centro Norte Cotopaxi, 2020.

Interpretando estos resultados se puede decir que, en el primer aspecto, sobre *la influencia del nivel socio económico*, denotan que el nivel de formación educativo y las condiciones económicas inciden de forma notablemente con un 60% sobre la comunicación y las relaciones interpersonales, por su nivel cultural, académico y social muy variado al interior de esta etapa en donde interactúan desde internas con título profesionales de tercer y cuarto nivel hasta personas analfabetas y sin ningún tipo de educación. En el segundo aspecto referente a *las relaciones interpersonales internas*, los datos obtenidos no indican que el estilo de vida al interior de una cárcel para el 50% incide en la comunicación y relaciones interpersonales, un grupo de internas, el 40%, perciben que afecta en menor grado mientras que pocas personas privadas de libertad, el 10%, denotan que la convivencia influye a la comunicación entre privadas de libertad al interior de esta etapa. En el último aspecto referente a *la percepción de la comunicación con el personal de seguridad* se puede evidenciar que es notable el malestar de las internas en torno a la mala comunicación con el personal de seguridad arrojando un 70% de inconformidad en las internas encuestadas. Mientras que solo un 20% y un 10% aducen que las relaciones con las agentes de seguridad son aceptable y buena respectivamente.

Personal de seguridad y vigilancia.

Figura 2

Tabulación de cuestionario realizado a las Agentes de seguridad.



Fuente: Agentes de seguridad que labora en el Centro de Privación de Libertad Regional Sierra Centro Norte.

En el análisis e interpretación realizada sobre los datos relevantes en torno a las agentes de seguridad penitenciaria para la conformación de la propuesta se destaca, de los datos, el detalle suficiente para justificar esta. Asimismo, mencionar que los resultados pertinentes reflejan en el primer factor acerca de las relaciones al interior de la etapa que existe muchos incidentes en las relaciones interpersonales siendo esta una percepción del 80 % de los agentes de seguridad y solo un 10% aceptan que existe una regular y mal convivencia al interior de la etapa. En el segundo aspecto planteado que es las relaciones con las privadas de libertad, los datos nos reflejan que el 50% aceptan las relaciones como negativa que influyen en la mala comunicación, mientras que un 20% y 30% nos indican que las relaciones son aceptables y buenas respectivamente. En el último aspecto y base para nuestra propuesta que es la necesidad de capacitación en los agentes de seguridad penitenciaria, se refleja que el 90% de los encuestadas admiten que es importante y necesaria la capacitación entrono al tema de comunicación asertiva para un mejor control y relación al interior del centro penitenciario, a diferencia que solo un 10% mencionó que medianamente relevante y ninguna persona 0% percibe que no tiene importancia.

Descripción de la propuesta

El objetivo fundamental de la propuesta que es la capacitación entorno a tema de comunicación asertiva y solución de conflictos, va encaminado a poder efectuar una serie de talleres de capacitación permanente en el plan de formación del sistema penitenciario según establece el nuevo marco jurídico entorno al cuerpo de seguridad y vigilancia penitenciaria. Es función de la institución encargada asegurar este proceso así

como, garantizar la capacitación del personal penitenciario para que ésta repercuta de forma positiva y en beneficio de la población privada de libertad, fomentando un sistema de convivencia pacífica y facilitando su readaptación social, y sobre la sociedad en su conjunto, en cuanto a seguridad aumentará sus niveles de control y disciplina al interior de los centros al contar con personas mejor preparadas para el rol de seguridad. El programa de capacitación, planteado como objetivo, pretende fortalecer las actitudes y dotar de conocimientos y técnicas que son idóneas para ocupar su puesto de trabajo. También pretende desarrollar y potenciar la competencia y habilidades dentro de un marco de seguridad y control deseado.

El ciclo de formación previsto, en base a la temática planteada para el personal penitenciario, permite fijar unos objetivos más concretos que pueden resumirse en:

Transmitir, conceptos básicos de comunicación asertiva y resolución de conflictos en el contexto del trabajo en los centros penitenciarios como Servicio Público.

Inducir sobre el marco en el cual se desarrollará su tarea, tanto legal como institucional y psicosocial.

Fomentar el desarrollo permanente entorno a la realidad penitenciaria con el objetivo de que el funcionario de seguridad sea objetivo delante de posibles "contaminaciones" de formas negativas de comunicación y de fomentar y hacer la práctica penitenciaria de forma eficiente.

Estos objetivos permiten al personal de seguridad y vigilancia penitenciaria adquirir un conocimiento teórico y práctico sobre los procesos de relación interpersonal, aspecto a potenciar, principalmente, en la tarea del personal de seguridad y vigilancia. Conocer los procesos que se desarrollan las relaciones en los centros con el fin de garantizar el buen funcionamiento de los mismos. Desarrollar un alto nivel de resistencia a la provocación y estrés laboral aportando elementos para obtener una madurez de análisis de la realidad penitenciaria.

Para poder alcanzar estos objetivos se ha diseñado una metodología que introducirá al personal de seguridad en un proceso gradual, proceso que, como venimos reiterando, ha de facilitar al máximo la asimilación e interpretación de los conceptos básicos de comunicación asertiva y resolución de conflictos. Partimos de un marco teórico y legal, común a todo el personal penitenciario, para ir acercándonos a la realidad concreta y específica en función de la misión a desarrollar en las capacitaciones. Este proceso gradual tiene que asegurar el punto óptimo de implicación personal en la práctica profesional y que éste se materialice en agentes de seguridad que sepan; sepan hacer y sepan ser.

Dentro de la temática que se ha estructurado, se desarrollarán talleres periódicos en tres niveles de enfoques claramente diferenciadas, éstas son: Las materias que componen el nivel de Formación Básica tienen por objetivo la inducción en los principios fundamentales que rigen la actividad profesional en el ámbito del sistema penitenciario y que afecta a todo el personal del sistema, independientemente de la misión en la organización; el nivel de Formación Específica tienen por objetivo la potenciación del aprendizaje de técnicas, procedimientos y criterios de actuación para

el desempeño específico de la misión y funciones asignadas y las materias que componen el nivel de Formación Práctica tienen por finalidad reforzar los conocimientos adquiridos por mediación de una formación y el fomento en el desempeño actitudinal.

4. DISCUSIÓN

Se puede asegurar que la comunicación asertiva y resolución de conflictos en el contexto de la privación de libertad es muy compleja, que a pesar de su importancia presenta grandes dificultades y necesidades y, por ende, requiere de una atención específica y especializada para potenciar su desarrollo, mejorar su calidad y asegurar la ejecución eficiente dentro del contexto penitenciario.

Dentro de los principales logros del fortalecimiento del proceso de rehabilitación y reinserción social en el contexto penitenciario ecuatoriano se ha contemplado muchos programas de capacitación, vinculación, asesoría y protección orientado exclusivamente al personal de privadas de libertad. Por un lado, y en contraste a lo anterior expuesto se evidencia que la capacitación permanente del personal de seguridad es rescindida, los agentes de seguridad y vigilancia penitenciaria no cuentan con un programa de capacitación periódica que refuercen sus aptitudes y conocimiento teóricos prácticos para la ejecución óptima de su labor. Conocimientos que fueron impartidos dentro de su formación inicial pero que quedaron rezagados y que estos fueron olvidados y dejados de poner en práctica debido a la cotidianidad penitenciaria, a la ociosidad intrínseca de la institución y de la contaminación del contexto.

Ahora bien, dentro de las principales dificultades percibidas se destaca la falta de atención por parte de autoridades, la falta de capacitación permanente y de oportunidades para el acceso a programas de especialización y profesionalización. Además, sobresale el escaso acompañamiento laboral, psicológico y limitaciones en términos de asesoría y capacitación entorno al contexto de su labor. También, es valioso resaltar que, de acuerdo con la perspectiva de seguridad, los temas de relaciones interpersonales y de comunicación asertiva son trascendentales a la hora de potenciar y facilitar el proceso de control interno. Tanto los programas de rehabilitación o capacitación en centros penitenciarios, así como las diferentes actividades diarias al interior de los centros de privación de libertad son responsabilidad directa del personal de seguridad, siendo el personal de seguridad un elemento claves en el proceso educativo, social, cultural, laboral de las privadas de libertad y por ende se debe potenciar al máximo la comunicación positiva y la interrelación eficiente. Los funcionarios de seguridad antes destacados son muy importantes en tanto facilitan el control de las actividades y acompañan el proceso de rehabilitación.

Como principales necesidades de la formación y capacitación penitenciaria resaltan: la falta de procesos de capacitación, así como evaluar y diseñar estrategias para el fortalecimiento de la labor penitenciaria y las nuevas acceso a tecnologías de la información enfocada a la dinámica académica en este espacio. Así, es necesario potenciar la atención de las autoridades a las y los agentes de seguridad, velar porque estos accedan a material didáctico adecuado y actualizado para sus asignaciones laborales, así como estar pendiente de necesidades cotidianas y específicas que son, debido a la dinámica institucional, difíciles de conocer sin un acompañamiento continuo.

Con los datos de la investigación de campo implementada en la presente investigación existen condiciones suficientes para plantear una propuesta de capacitación para el personal de seguridad y vigilancia penitenciaria. En este sentido y basado en procesos formativos anteriores ESPE 2012, Policía Nacional 2014 y SNAI 2018, se puede identificar procesos formativos con currículos diferentes en cada proceso, con doctrinas muy disímiles en cada planificación de capacitación. Esto genera un desfase al momento de cumplir su función de seguridad ya que se interrelacionan con otros funcionarios con diferente perspectiva y formación, impidiendo generar un mismo enfoque laboral. Dentro del proceso de capacitación continua se ha evidenciado mínimos esfuerzo de capacitación hacia el personal de seguridad, ha existido capacitaciones dentro del tema de seguridad y procedimientos, pero en un número reducido de participantes, en torno al tema de normativa igualmente es mínimo la atención y específicamente en el tema de comunicación asertiva y resolución de conflictos es nula a nivel institucional. En esto, el personal de seguridad, enfrenta un gran vacío y una enorme necesidad con respecto a sus funciones penitenciarias.

5. CONCLUSIONES / CONSIDERACIONES FINALES

La comunicación asertiva en los Agentes de Seguridad Penitenciaria juega un papel preponderante al interior de los centros de privación de libertad, garantizan el normal desarrollo de las actividades programas dentro de los ejes de tratamiento que desarrollan dentro del programa de rehabilitación y reinserción de las privadas de libertad.

En la actualidad se evidencia una falta de comunicación y dificultad de interrelación entre el personal de seguridad y las privadas de libertad, entorno a la falencia de procesos que provean un control asertivo de las situaciones internas y que le doten al personal de seguridad de herramientas teórico prácticas para el desenvolvimiento de su rol de garantista de derechos y de seguridad y control al interior de los centros de privación de libertad.

Es necesario replantear el proceso formativo y educativo continuo en torno a la norma legal vigente, mediante la utilización de procesos de formación y capacitación permanente con pensum académicos generalizados para todo el personal de seguridad.

Se necesita la atención de la autoridades y superiores jerárquicos del cuerpo de seguridad y vigilancia penitenciaria, en relación a la implementación de planes de capacitación permanentes para el personal de seguridad, con proyectos de educación continua presencial o mediante educación a distancia. Generar procesos de capacitación mediante plataforma virtual, con la sociabilización de materiales didácticos interactivos y audiovisuales que serán de mucha ayuda para el personal de seguridad dentro de su función diaria. La tarea es posible, requiere más atención, voluntad, decisiones e innovación.

6. REFERENCIAS

Alcántara Gutiérrez, M. E. (2020). Taxonomía de Bloom, aplicada a la conceptualización. Universidad Benito Juárez G.

- Asociación para la prevención de la tortura. (2019). <https://www.apr.ch/>. Obtenido de Capacitación del personal penitenciario: <https://www.apr.ch/es/resources/detention-focus-database/personnel/capacitacion-del-personal-penitenciari>
- Bodelón, E. (2011). *Mujeres en prisión, los alcances del castigo*. Buenos Aires .
- Ferrando, G. (1993). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación*. Madrid: Alianza Universidad Textos.
- FLACSO. (2017). Zonas grises de los mundos carcelarios. *Ecuador debate*, 67.
- Lomonósov, M. V. (1989). *El problema de la comunicación en Psicología*.
- OFICINA DE LAS NACIONES UNIDAS CONTRA LA DROGA Y EL DELITO (UNODC). (2015). *Manual de Seguridad Dinámica e Inteligencia Penitenciaria*. New York.
- Pichon-Rivière, E. (1985). *El Proceso Grupal de Psicoanálisis a la Psicología Social*.
- Universidad Autónoma de Yucatán. (2017). Empatía, Comunicación Asertiva. *Enseñanza e Investigación en Psicología Vol. 22, N°1: 58-65. Enero-abril, 2017, 61*.
- Alcántara Gutiérrez, M. E. (2020). Taxonomía de Bloom, aplicada a la conceptualización. Universidad Benito Juárez G.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2015). *Metodología de la Investigación. Sexta Edición*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Pimienta Prieto, J., & De la Orden Hoz, A. (2017). *Metodología de la investigación. Tercera edición*. Pearson Hispanoamérica.