

CAPÍTULO I INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICA

“NECESIDADES Y DEMANDAS DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE SEGURIDAD (CUSTODIOS) DEL CENTRO DE READAPTACIÓN SOCIAL DE HERMOSILLO I”

1.1.- Planteamiento del problema:

El Cereso I de Hermosillo, tiene alrededor de 3 décadas de antigüedad, actualmente en su interior, laboran 190 custodios que no cuentan con una preparación adecuada para realizar de manera profesional sus funciones y con frecuencia son señalados por no utilizar formas de trato digno con los reclusos y sus familiares, cuando éstos van a visitarlos.

En su oportunidad, la contratación obedece a la urgencia de contar con ellos sin considerar el requisito enmarcado en el Reglamento Interior de los Centros de Readaptación Social del Estado de Sonora Capítulo 2 Artículo 8° Fracciones VII Y VIII, donde queda de manifiesto que la selección del personal se realizará escrupulosamente ofreciéndoles además una capacitación profesional promoviendo cursos de perfeccionamiento, conferencias, seminarios y visitas a otros establecimientos similares.

Sin embargo, una variable notable es la elemental formación académica de este personal, pues en su mayoría sólo han cursado el nivel educativo básico. Aunada a esta situación, se observa que existe poca o ninguna instrucción o capacitación dirigida institucionalmente, sobre temas que mejorarían sus formas de trato con las personas bajo su cuidado a través de cursos o talleres con contenidos de derechos humanos, reglamentos penitenciarios, solución de conflictos personales, psicología criminológica, manejo de armas y defensa personal entre otros.

Bajo este contexto, es fácil suponer, e incluso asegurar, que ante la falta de capacitación y bajos niveles de desempeño no exista la posibilidad de acceder a otros niveles laborales dentro del Sistema y por lo tanto no se prevee mejora salarial, creándose con todo ello un clima propicio para el estancamiento laboral, la apatía y la poca o nula actitud proactiva de un trabajador emprendedor o motivado que busque la mejora continua.

Como consecuencia de ello, con frecuencia al personal de custodia se le asocia con un inadecuado desempeño de sus funciones, abuso de autoridad, complicidad y/o corrupción con los internos, lo que provoca un reciclaje de actividades impropias al interior del Cereso y alejan al reo de adquirir elementos que promuevan actitudes deseables para que se logre de manera exitosa la tan deseada readaptación que garantice el bienestar familiar y social. Por otra parte, la falta de una adecuada política de crecimiento personal y profesional del Sistema Penitenciario del Estado de Sonora, el manejo de recursos para cubrir de manera provisional los puestos que requieran procesos de capacitación, más la resistencia para comprometerse en la misma, que de hecho no la visualizan como un incentivo de mejora continua ni como posibilidad de verse favorecidos con un deseable incremento salarial, cambio de nivel o categoría dentro de la institución, fomentan en el custodio actitudes poco favorecedoras para un mejor desempeño laboral.

Lo anterior, repercute considerablemente en la carencia de sistemas de seguridad confiables y en la ineficiencia de las funciones de los guardias, ya que éstas no se efectúan conforme a las leyes y reglamentos en vigor.

Ante esta situación, se hace necesario que el Estado dé vigencia a programas de capacitación y actualización dirigida a los custodios, buscando que el trato al interno mejore y se reduzcan los niveles de ansiedad que manifiestan sus familiares, ante el manejo que ofrecen estos servidores.

Asimismo, mejoraría la calidad de este equipo humano al recibir dicho proyecto de manera formal y con temáticas que motiven la práctica de mejorar el trato de los reos a su cargo.

Sin embargo para la implementación de los programas en referencia, se hace necesario la existencia de estudios que pongan de manifiesto las necesidades en materia de formación y actualización que presenta esta población.

Así como también, las demandas para adquirir nuevas formas de actuación aplicadas a su ejercicio laboral.

Con base en lo anterior, se realizará una investigación diagnóstica que nos permita dar respuesta a las siguientes preguntas de investigación:

1.2.- Preguntas de Investigación

¿La falta de desempeño de calidad de los custodios, resulta de la selección del personal inadecuado?

¿Obedece a una inadecuada o nula capacitación?

¿En qué medida la falta de empatía de los custodios hacia los internos y sus familiares, provoca o genera conflictos?

¿El desempeño profesional del personal de guardia mejoraría capacitándolo con temas relacionados con los derechos humanos?

¿El personal de custodia considera necesaria la capacitación y actualización?

¿En qué aspectos el personal de custodia demanda su capacitación?

1.3.- Objetivos específicos

- Realizar un estudio diagnóstico que permita conocer las necesidades y demandas de formación, capacitación y actualización de los custodios del Centro de Readaptación Social de Hermosillo I.

- Aportar líneas generales de acción para el diseño de propuestas de capacitación y actualización al personal de custodia del Sistema Estatal Penitenciario.

1.4- Metodología de Investigación

1.4.1.- El método

La presente investigación se encuadra en un estudio cuantitativo, tomando como referencia al 25% del personal de custodia del Cereso I de Hermosillo.

Hernández Sampieri (2003) sostiene que el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística. El proceso se aplica secuencialmente: inicia con una idea que se va acortando y una vez delimitada se establecen objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. Después se analizan objetivos y preguntas, cuyas respuestas se traducen (no siempre) en hipótesis se elabora o selecciona un plan para probarlas y se determina una muestra, para finalmente recolectar los datos utilizando uno o más instrumentos de medición los cuales se estudian, y se reportan resultados. La taxonomía propuesta por Danhke (1989) clasifica los tipos de investigación en exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.

El objetivo de los estudios exploratorios es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. *Mientras que el estudio descriptivo* busca especificar las propiedades las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

En ese sentido Y de acuerdo a los objetivos de investigación el abordaje que desarrollaremos en este apartado, conlleva elementos tanto del modelo exploratorio como descriptivo, ya que por un lado nos encontramos con que nuestro objeto de estudio tiene escasa o nula investigación desde la perspectiva del profesional del trabajo social, aunque la intervención de la profesión se da desde las propias variables que conforman el problema objeto de intervención. De manera que el valor de este proceso radica no solamente en descubrir o prefigurar, sino recolectar datos que habrán de mostrar un

evento, hecho, contexto o situación que se da o está ocurriendo al interior de nuestros espacios laborales y que requiere se intervenga con nuevos paradigmas desde la perspectiva de trabajo social.

Por lo anteriormente expuesto, en el presente trabajo de investigación utilizaremos el modelo descriptivo, justamente con la finalidad de describir la situación por la que atraviesan los custodios frente a su labor y desempeño cotidiano. Considerando que la definición de la muestra nos va a permitir inferir de los resultados, aquellos elementos que por un lado intervienen en la generación del problema y descubrir con creatividad aquellos aspectos susceptibles de ser intervenidos desde la perspectiva del trabajo social.

1.4.2.- Técnica e instrumento

Para la recolección de los datos, se realizaron entrevistas estructuradas dirigidas a los custodios del Centro I de Hermosillo.

El instrumento aplicado sondea su nivel educativo, si los custodios han recibido alguna capacitación previa a su contratación. Si éstas han tenido una orientación de acuerdo a sus funciones, si ellos sienten que en el desempeño de sus funciones requieren desarrollar aptitudes y habilidades, y algunas otras observaciones que incluyen las características que deben poseer quienes desempeñan el puesto de custodios.

Dicho instrumento consiste en 13 preguntas, del cual anexamos el cuestionario dirigido al Personal de custodia del Cereso I de Hermosillo. (Anexo 1)

1.4.2.1.- Universo y muestra

Del 100% (190) custodios pertenecientes al Cereso de Hermosillo I, se considera la aplicación de 50 encuestas, cuya representatividad es del 25%.

1.4.2.2 - Criterio de inclusión y exclusión

Inclusión:

- Custodios que tengan vigencia laboral.
- Custodios que cuentan con una antigüedad de 10 años o más.

Exclusión:

- Custodio jubilado
- Custodio con permiso
- Custodio pensionado

1.5.- Levantamiento de la información

Para aplicar las encuestas y en razón a los lineamientos del Cereso I de Hermosillo, se solicitó a la autoridad competente, anuencia para que previo envío de los cuestionarios, éstos se aplicaran con el apoyo del equipo de Trabajo Social que labora al interior del penal y el resultado de esta gestión fue exitosa.

De un total de 190 custodios que laboran en el reclusorio, de los cuales 32 son del género femenino y 158 del masculino, se aplicaron 50 encuestas que se dividieron entre los 3 turnos, a 13 mujeres y 47 hombres lo que corresponde al 25 % del total de los guardias, tomándose como muestra representativa, obteniendo los siguientes resultados.

1.6.- Análisis e interpretación de los datos

El presente apartado tiene como propósito analizar todos los datos que nos arrojó la investigación, la manera de cómo se irán abordando éstas, será en el orden en que se presentaron las preguntas de investigación hasta concluir las. Antes de describir este análisis de los resultados daremos a conocer las funciones que debe desarrollar la población objeto de estudio a fin de clarificar con estos datos, generalidades de dicho sector operativo.

El Reglamento Interior de los Centro de Readaptación Social de Estado de Sonora en el Capítulo 2, Artículo 16 nos dice que son obligaciones y funciones del personal de custodia de los centros penitenciarios las siguientes

1.- Integrar los rondines destacados en el área exterior del Cereso

11.- Designar y atender el funcionamiento constante y eficaz de los guardias emplazados en los edificios y puntos de vigilancia del interior.

111.- Mantener el orden y la disciplina en la institución, en la forma indicada por este reglamento.

1V.- Controlar dentro de los límites legales y conforme a las circunstancias de cada caso, cualquier acto de insubordinación individual y colectiva, inclusive protestas masivas, motines, riñas, evasiones o cualquier otra que ponga en peligro la tranquilidad del Centro.

V.- Escoltar a los internos en traslados judiciales o administrativos dentro o fuera del Centro.

V1.- Asumir el control del armamento que no podrá ser portado en lugares de acceso normal de los reclusos, salvo en casos excepcionales y bajo la estricta responsabilidad de quien ordene o ejecute la portación o en su caso, el uso del arma. Quedan exentos de esta prohibición, los instrumentos contundentes cuyo uso se autoriza normalmente a las fuerzas de seguridad bajo su responsabilidad.

V11.- Rendir por escrito diariamente a la Dirección, el parte de novedades en la Institución y del comportamiento de internos y proporcionar a los demás departamentos, los datos pertinentes que se requieran acerca de aspectos de la vida de los reclusos que sean del conocimiento del servicio de vigilancia.

V111.- Dar cumplimiento a todas las órdenes relacionadas con el servicio y sus funciones, que reciba de sus superiores.

1X.- Forma expediente individual de conducta.

La edad del de los custodios recae en 29.2 años de edad, resultado que se derivó, sacando la media del total de los encuestados.

Una vez procesado el perfil de la población, a continuación procederemos a dar tratamiento a la primer pregunta de investigación que dice:

¿La falta de desempeño de calidad de los custodios, obedece a una inadecuada selección de personal?

Con base en las respuesta obtenidas en las preguntas del instrumento del 1 al 3, que contienen cuestiones relativas a la escolaridad y capacitación, y considerando que el personal de custodia requiere conocimientos sobre el Sistema Penitenciario, Derechos Humanos, Manejo de armas, etc.. y es definido como un mediador y pieza fundamental para lograr la readaptación de los internos, podemos decir que el personal con que cuenta el Cereso, no reúnen los requisitos necesarios para ocupar y realizar las funciones inherentes a este cargo, en razón a carecer de conocimiento que le son necesarios para conducirse de manera propia en la delicada labor que tienen bajo su responsabilidad, lo anterior obedece a que no se aplica el reglamento para la selección y contratación de personal, ya que esto opera en función de necesidades reales de cubrir plazas vacantes sin un detallado perfil profesional. Toda vez que de las 50 encuestas realizadas, 7 tiene estudios de Nivel medio Superior y solo 4 declararon haber recibido capacitación previa para ejercer su puesto.

¿Obedece a una nula o inadecuada capacitación?

Sabedoras que las personas que ocupan espacios en las instituciones de readaptación social son mayores de edad, que han perdido su libertad corporal por resolución judicial, estos deben recibir un servicio organizado y que la prestación de éste debe ser un componente más en el tratamiento de readaptación social. []¹ El sistema Penitenciario Nacional, tiene su sustento Jurídico en el Artículo 18 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, al establecer que los Gobiernos de la Federación y de los Estados, organizaran el Sistema Penal, en sus respectivas jurisdicciones, sobre la base del trabajo, la capacitación para el mismo, y la educación como medios para la readaptación social del delincuente, en base a los resultados de la presente investigación, consideramos que este planteamiento no se cumple cabalmente, ya que, del grupo de 50 custodios entrevistados, 34 no acreditan capacitación previa en el Instituto Superior de Seguridad Pública del Estado (ISSPE), y solamente un reducido subgrupo constituido por cuatro personas, afirman tener adiestramiento para cubrir sus funciones de vigilancia al interior del Cereso I, lo que nos refuerza las tesis de que la calidad del desempeño del custodio va en relación directa con sus antecedentes de formación y su nivel de preparación. De ahí que en este aspecto, a manera de conclusión preliminar afirmamos que existe una escasa respuesta institucional en la atención a la capacitación permanente que debería recibir el personal de custodia del Cereso I, lo que aleja el cumplimiento de la que debiera ser la principal premisa del trabajo a desarrollar en los reclusorios, regresar a la sociedad un reo readaptado y motivado para mejorar su estilo de vida familiar y social.

¹Sistema de consulta precedentes de la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos. http://www.cdhegroo.org.mx/DH2/Sistema%20de%20Precedentes/Tit_inter_legal_privados.htm (consultado el día 2 de febrero del 2010)

Una vez analizados los rubros anteriores, indicaremos los aspectos relativos a las relaciones humanas, con la siguiente pregunta:

¿En qué medida la falta de empatía de los custodios hacia los internos y sus familiares provoca o genera conflictos?

Existen al interior de los Centros de Readaptación Social, situaciones cotidianas que ante la escasa o nula capacitación de los custodios, se resuelven a través del uso indiscriminado de la fuerza física, el sometimiento del interno o internos, aspectos que quizás se pueden resolver de manera pacífica, este manejo es uno de los aspectos en los que se registran un mayor número de quejas en Derechos Humanos. Entre otras cosas esto obedece a la falta de empatía, pese a que esta habilidad está presente en mayor o menor grado en todas las personas; es una actitud que facilita el progreso de relaciones personales. No es un don exclusivamente innato, sino que es una cualidad que podemos desarrollar y potenciar, por lo que consideramos que Trabajo Social, en este contexto tiene mucho que aportar en aras de dignificar el ejercicio de custodia del personal de los Ceresos.

Los resultados de la encuesta arrojan trato a los internos en apego a Derechos Humanos. Sin embargo, la realidad nos rebasa pues las denuncias en los medios masivos de comunicación señalando algunas situaciones que atentan contra la dignidad humana de los internos se presentan de modo repetitivo y constante. Por lo anterior, estas maneras de manejo del personal en referencia es fuente generadora de conflictos no solo entre recluso y sus familiares, también para los propios guardias

:

¿El desempeño profesional del personal de guardia mejoraría si se le capacitara con temas relacionados con los Derechos Humanos?

El instrumento aplicado a los custodios abarca una serie de cuestionamientos en torno a la identificación de necesidades de capacitación sobre temas que tienen que ver con los Derechos Humanos de los internos y sus familiares, en relación a la victimización de la cual puede ser objeto el interno a través de una reiterada y sistemática práctica inhumana y cruel, la cual ha quedado registrada históricamente como abuso de autoridad y decretada en organismos internacionales como violaciones a los derechos humanos.

Los resultados arrojados en la investigación destacan en principio el interés por ampliar conocimientos sobre relaciones interpersonales y/o primeros auxilios. Podemos señalar que el custodio está consciente del rol que asume al interior del Cereso y que les es significativo lo que se relaciona con este tema, aunque sorprende la otra preferencia manifestada en cuanto a primeros auxilios.

La pregunta que a continuación formularemos, recoge nuestra prioridad de fundamentar esta investigación.

¿El personal de custodia considera necesaria la capacitación y actualización?

Con base a las respuestas obtenidas de la población objeto de estudio, tomando en cuenta que se contestó con 2 ó más opciones, el custodio sí evidencia como prioridad capacitaciones para mejorar el logro de sus funciones clasificadas en 2 áreas, que son en el área social, protección y vigilancia.

En el primer bloque declararon que demandan capacitación sobre primeros auxilios, seguido de prevención de motines, manejo de armamento y técnicas de defensa personal.

Relativo al segundo tema, el mayor número de respuestas afirmativas son relacionadas a técnicas de mediación y relaciones humanas para mejorar el manejo de de las emociones

Una vez resueltos los cuestionamientos arriba señalados, pasaremos a mencionar las preferencias que en el área de capacitación señaló el personal en referencia.

¿En qué aspectos el personal de custodia demanda su capacitación?

El custodio demanda de manera enfática, que para lograr un mejor desempeño en sus funciones de vigilancia, se debe dar mayor capacitación no solamente en los que tiene que ver con los Derechos Humanos del interno, sino técnicas de sometimiento para controlar al reo considerado peligroso, que pone en riesgo la armonía del pabellón. También, el manejo de relaciones interpersonales que delimiten la autoridad sin el uso del arma o del abuso de poder y autoritarismo.

Algo realmente significativo, es que el grupo de custodia que laboran en el Cereso I, en un 90% carece de capacitación del Instituto Superior de Seguridad Pública del Estado (ISSPE), lo que lo convierte en un personal altamente vulnerable ante la presión del interno lo que hace que responda muy probablemente con actitudes agresivas y violentas, al no saber controlar la situación de manera negociada o mediadora.

Por lo anteriormente descrito, podemos afirmar que el personal de custodia que labora en el Cereso de Hermosillo I, no cuenta con la preparación para ejercer su trabajo de manera profesional.

El Sistema Estatal Penitenciario, no cumple en este sentido, en los contenidos en su propio reglamento interno, ya que en el Capítulo II, Artículo 8, fracciones VII y VIII, publica lineamientos acerca de la selección y capacitación de su personal.

Puede afirmarse que en el caso del personal de custodia, es contratado por la necesidad de cubrir plazas vacantes y por la exigencia de servicio mismo de custodia. Aunque están conscientes de sus limitaciones y necesidades en cuanto a capacitación y actualización, principalmente en las áreas social, protección y vigilancia.