

# ARTÍCULO TEÓRICO

## GESTIÓN SOCIOEMOCIONAL Y COMUNICACIÓN PARA LOS DERECHOS HUMANOS EN EL CONTEXTO PENITENCIARIO

AUTOR: IVÁN ADOLFO MARTÍNEZ DÍAZ\*

### RESUMEN:

Los contextos penitenciarios suelen caracterizarse por presentar múltiples problemáticas que afectan no solo a las personas privadas de la libertad, sino también a quienes allí laboran. Un análisis de la dinámica natural del contexto penitenciario, así como las recomendaciones en estándares internacionales para el manejo de prisiones permite concluir que quienes están encargados de hacer cumplir la ley y garantizar la resocialización, deben estar altamente entrenados para afrontar los retos de su función, en pro de la garantía de los derechos humanos y la correcta administración del sistema.

El presente artículo de revisión teórica, permite realizar un abordaje conceptual de las principales problemáticas de los sistemas penitenciarios relacionadas con su entorno, dinámica y administración, con el fin de analizar y permitir la integración de estrategias pedagógicas y didácticas en la formación penitenciaria basadas en enfoques de educación socioemocional, que permitan fortalecer la prestación del servicio público basados en la corresponsabilidad social y la garantía de los derechos humanos de las prisiones.

**PALABRAS CLAVE:** Gestión socioemocional, servidor penitenciario, contexto penitenciario, derechos humanos, corresponsabilidad social

### ABSTRACT:

Prison contexts are often characterized by multiple problems that affect not only the persons deprived of their liberty, but also those who work there. An analysis of the natural dynamics of the prison context, as well as the recommendations in international standards for prison management, leads to the conclusion; that those in charge of enforcing the law and guaranteeing re-socialization must be highly trained to face the challenges of their function, in order to guarantee human rights and the proper administration of the system.

This theoretical review article provides a conceptual approach to the main problems of prison systems related to their environment, dynamics, and administration, in order to analyze and enable the integration of pedagogical and didactic strategies in prison training based on socioemotional education approaches, which will strengthen the provision of public service based on social co-responsibility and the guarantee of human rights in prisons.

**KEY WORDS:** Social-emotional management, penitentiary servant, penitentiary context, human rights, social co-responsibility

### INTRODUCCIÓN

Aunque los diversos modelos penitenciarios en el mundo son variables atendiendo las

\*Psicólogo de la UNAD, con posgrado en docencia universitaria de la Universidad Cooperativa de Colombia, Magister en educación y Doctor en psicología de la Universidad de Baja California. México. Maestrando en transformación de conflictos y construcción de paz en la Universidad INCCA.

Exservidor penitenciario del INPEC, Colombia; con formación especializada en derechos humanos, liderazgo ejecutivo en prisiones, educación socioemocional y neuroeducación. Contacto: ceinesinternacional@gmail.com

condiciones de desarrollo y cultura de cada país, coinciden comúnmente en algo. En primer lugar, que hay pocos antecedentes de modelos penitenciarios altamente efectivos, especialmente en la intencionalidad de prevenir la delincuencia mediante la completa rehabilitación de las personas privadas de la libertad, para evitar posteriores reincidencias de actos criminales. Por otro lado que se garantice totalmente un servicio penitenciario óptimo y eficiente desde la protección de la dignidad Humana y el respeto y promoción de los Derechos Humanos. Estos factores, aunque parecen ser independientes, deben ser tenidos en cuenta pues son fundamentales para las políticas penitenciarias y por ende para la intención de los Estados de garantizar el proceso de resocialización de las personas privadas de la Libertad (Fonseca, Pimentel& Martínez; 2017).

A nivel latinoamericano, se ha evidenciado como los modelos penitenciarios han sufrido varias transformaciones, en las que las políticas institucionales y de promoción de los Derechos Humanos han logrado mejorar la perspectiva social sobre la función penitenciaria, lo cual es digno de admirar. Lastimosamente vemos como las tasas de reincidencia no son tan significativas como debieran ser y al interior de las prisiones se siguen presentando situaciones en la que algunos servidores penitenciarios se ven inmersos en actos de intolerancia, escaso control socioemocional, problemas personales, supuestas violaciones a los derechos humanos, y emancipación de sus deberes como Servidores Públicos, lo cual indica que algo está sucediendo en los procesos de formación de los funcionarios y políticas institucionales (Martínez, 2018, Martínez,2019b).

Los análisis realizados a los procesos de formación penitenciaria, ligados a los antecedentes y problemáticas propias del sistema, indican que hay asuntos muy importantes por resolver, los cuales deben orientarse prioritariamente a la reestructuración de los ejes formativos mediante los cuales se preparan los funcionarios públicos que tienen la responsabilidad de velar por la seguridad, los procesos de tratamiento penitenciario, así como el respeto y promoción de los derechos humanos.

El presente artículo teórico tiene como finalidad realizar inicialmente un análisis bibliográfico de las problemáticas comunes que afectan la dinámica de los sistemas penitenciarios, y con base en diferentes propuestas realizadas previamente por el autor, así como otras posiciones teóricas; poder establecer estrategias pedagógicas de formación para mejorar la educación de los servidores penitenciarios, que contribuyan a optimizar la prestación del servicio público, en garantía de la misionalidad penitenciaria con un enfoque de respeto y promoción de los derechos humanos.

## **METODOLOGÍA**

El presente artículo fue desarrollado principalmente a través de la búsqueda de información bibliográfica realizada por el autor con el fin de orientarla al tema propuesto. A partir de ello se realizará un análisis empírico profesional, que permita relacionar la experiencia del autor desde el servicio penitenciario, con otros argumentos teóricos y posiciones científicas como la educación socioemocional para orientar propuestas pedagógicas que conlleven a

fortalecer las estrategias de gestión socioemocional y la comunicación para la enseñanza de los derechos humanos en el contexto penitenciario.

## ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO

### 1. Panorama penitenciario

La práctica del encarcelamiento humano es tan antigua como muchas de las culturas de la historia humana. Las cárceles surgen con la aparición de las civilizaciones y aunque lo hacen necesariamente como una idea de anular el acto criminal utilizando el castigo, el concepto de prisión surge inicialmente con la idea de la “detención preventiva” a las personas que están siendo juzgadas por algún proceso judicial. Si bien es cierto los antecedentes históricos del encierro humano datan de las civilizaciones más antiguas, el uso de la prisión como castigo usado ante una inminente amenaza a las políticas de Estado o ideologías de poder, fue visto inicialmente en el siglo XVIII más comúnmente en Europa Occidental y Norteamérica. Así fue extendiéndose más tarde en otros países, comúnmente como resultado ante la opresión colonial, encontrando en su paso también culturas que no ven adecuada la práctica del encarcelamiento, lo cual ha generado debate sobre cuál debe ser la verdadera intención del encarcelamiento (ONU. 2004 citado en Fonseca, et al, 2017).

Bajo las perspectivas del uso de la prisión como medio de castigo, disuasión, prevención; rehabilitación o reinserción, a lo largo de la historia se han ido generando paradigmas, sobre cuál es la verdadera intención y del mismo modo los modelos o estrategias que

permitan, en fin, evitar que la persona vuelva a cometer lo que para la sociedad es un delito y deje de ser una amenaza para los ciudadanos. Pasando a la práctica se puede interpretar que el propósito real de la reclusión humana puede ser la combinación de estas perspectivas y es dependiente de las condiciones socioculturales de cada persona reclusa; aunque lo cierto es que la prisión resulta siendo un mecanismo que ha traído múltiples problemas a las sociedades por sus altos costos y la imposibilidad de demostrar socialmente que es el medio más idóneo para impedir el crimen y los comportamientos desadaptativos (Gudin. 2008 citado en Martínez, 2018).

De aquí surge una alta incógnita sobre la efectividad de las prisiones en el mundo. Los antecedentes históricos indican que la función penitenciaria se ha quedado corta a la hora de asumir la responsabilidad estatal otorgada y aún tiene altas deudas con la sociedad, por cuanto no ha logrado armonizar la percepción social sobre el uso adecuado de la prisión ni sobre la responsabilidad de garantizar los derechos humanos, aumentando aún más las brechas de desigualdad y protección constitucional (UNODC, 2018).

Dado esto se hace estrictamente necesario analizar detalladamente algunas variables concretas, relacionadas con el entorno y dinámica de los sistemas penitenciarios, que permitan buscar puntos de análisis y soluciones para minimizar los efectos colaterales que sobre el ser humano trae la prisión y el contexto en el cual se desenvuelven (Martínez, 2019c, 2020b). De esta manera analizaremos a continuación algunos de estos factores.

## **1.1. El entorno carcelario**

Gran parte de las problemáticas que se presentan al interior de los centros de reclusión tienen una estrecha relación entre sí, afectando notoriamente la función estatal propuesta para el uso adecuado de la prisión. La práctica indica que las cárceles son escenarios donde se reflejan y agudizan las problemáticas sociales, por la cual es necesario realizar una trazabilidad a los factores más comunes, que definen un panorama penitenciario tradicional, permitiendo analizar la incidencia que tienen sobre la misionalidad institucional y el respeto de los derechos humanos. Describiremos a continuación los más relevantes.

### **a. Las condiciones humanitarias**

Uno de los factores más notorios que afectan los entornos penitenciarios, está derivado por las condiciones humanitarias que allí se presentan. Muchas de ellas producto de la escasa e inadecuada política criminal establecida desde muchos Estados para minimizar gran parte de las problemáticas sociales que al interior se presentan (IDH, 2006). Los antecedentes indican que gran parte de los entornos carcelarios en el mundo, se caracterizan por albergar personas sin tener en cuenta los mínimos estándares internacionales de derechos humanos para el manejo de las prisiones, que logren garantizar la dignidad humana, las necesidades básicas y demás derechos fundamentales, convirtiéndose así en las mal llamadas “bodegas de carne humana”, que en poco contribuyen a los procesos de resocialización dispuestos (Corte Constitucional de Colombia, sentencia T-153,98).

Dado lo anterior vale la pena resaltar como problemática principal, el desbordado hacinamiento común en los centros de reclusión latinoamericanos, que trae consigo la aparición de muchos fenómenos sociales y aumento de algunos factores de riesgo psicosocial que notoriamente afectan tanto a privados de la libertad como a servidores penitenciarios (Martínez, 2019b). Sumado a esto los escasos recursos destinados por los estados a los sistemas penitenciarios para lograr los fines propuestos, lo que genera el abandono y deterioro de las instalaciones penitenciarias para garantizar su adecuado mantenimiento, preservar la salubridad y fortalecer la seguridad en protección de la dignidad humana (UNODC, 2018).

No dejemos de lado el escaso acceso a los servicios públicos y sanitarios, la inadecuada prestación de los servicios esenciales que garantizan los procesos de atención básica y los débiles programas de tratamiento penitenciario, que aumentan la vulnerabilidad y ponen en riesgo la salud mental y física de los actores parte del sistema.

### **b. Los factores de riesgo psicosocial presentes en los entornos carcelarios**

Y es que estas problemáticas derivadas del abandono económico de los sistemas penitenciarios traen como consecuencia la aparición de factores psicosociales que afectan la dinámica mental y la salud de los actores parte del sistema. Los escasos recursos asignados para el adecuado funcionamiento del sistema, ocasionan la aparición de riesgos ocupacionales de alto nivel especialmente para los funcionarios

penitenciarios, tales como las pésimas condiciones de trabajo, las extenuantes jornadas laborales, el deterioro de las relaciones interpersonales, el estrés, los ambientes hostiles y violentos, la presión legal y social, así como todas las condiciones del sistema que traen afectaciones de orden cognitivo, emocional y afectivo (Salas, Solórzano, & Tapias, 2007; Martínez, 2017, 2019b).

**c. Los efectos de prisionalización:** Los estudios realizados sobre la prisionalización hacen énfasis en los diferentes cambios en “las cogniciones, la salud mental y física, pautas de comportamientos, entre otros factores, que una persona sufre al momento de ingresar a prisión”(Cajamarca; Triana & Jiménez 2015. p.58). Aunque esta, generalmente es una variable adaptada a la persona privada de la libertad, lo cierto es resulta interviniente en casi todas las personas que ingresan a prisión, destacándola en dos planos; “superficial y definida”. La primera se refiere a la adaptación normal al contexto carcelario sin consecuencias patológicas y la segunda se caracteriza por la dificultad de adaptación al entorno carcelario penitenciario, con consecuencias patológicas, (Echeverri, 2010; citado por Cajamarca, et al 2015).

La adaptación del sujeto a la vida en prisión asociándola a la subcultura carcelaria, puede traer como consecuencia el cambio en el comportamiento y la conducta de los seres humanos, lo cual es factor de incidencia para agudizar los rasgos patológicos y conductas delictivas comunes en las personas privadas de la libertad, así como su manera de

comportarse y reaccionar ante el medio en el cual se desenvuelve (Salas, et al, 2007).

**d. Entornos volátiles y tensos:** La naturaleza del ámbito penitenciario es común en muchos países del mundo, sus ambientes suelen estar inmersos en una elevada tensión, en la que resultan inmersos funcionarios penitenciarios y personas privadas de la libertad, multiplicando exageradamente comportamientos sociales altamente complejos, que suelen verse reflejados en algunos factores relevantes como la “violencia, el rencor, la intolerancia, las violaciones de derechos humanos, los resentimientos y afectaciones para su salud física y psicológica producto de los factores de riesgo psicosocial, las condiciones humanitarias y los factores asociados al delito”; lo cual consecuentemente trae problemáticas para los individuos involucrados, como también para los Estados, pues deben rendir explicaciones a la Sociedad por los malos procedimientos e inadecuadas condiciones de habitabilidad (Martínez, 2017, 2019b).

## **1.2. LOS FACTORES ANTROPOLÓGICOS, SOCIOLÓGICOS Y PSICOLÓGICOS DEL DELITO**

Los entornos volátiles y tensos de las prisiones tienen en si génesis en las consecuencias del entorno carcelario, así como en el comportamiento y conducta de las personas privadas de la libertad. Algunas características comunes que las ocasionan están asociadas a la comprensión de la teoría del delito que se ven comúnmente representadas en las siguientes condiciones.

**a. Conductas desadaptativas, agresivas y violentas:** La escasa o nula gestión emocional e inadecuado desarrollo de habilidades sociales, hace parte de las condiciones psicológicas y socioculturales de las personas privadas de la libertad (Martínez, 2020c). Su tejido social comúnmente descompuesto se encuentra marcado por factores de riesgo como la pobreza, la violencia, el bajo nivel socioeconómico y educativo, la incidencia de factores de riesgo social como la delincuencia y la drogadicción, lo cual ha generado en los mismos el desarrollo de efectos psicológicos, personalidades complejas y aparición de psicopatologías de orden mayor, que en muchas ocasiones solo es posible tratarse con profesionales especializados y se ve reflejado en la reincidencia criminal penitenciaria (Molina, Salaverria & Pérez, 2018).

**b. Sistema de necesidades de las personas privadas de la libertad:** Las personas privadas de la libertad, dadas las condiciones del entorno y tejido social de donde provienen, suelen caracterizarse por presentar un sistema de necesidades altamente insatisfecho especialmente en todas las dimensiones del ser humano más esenciales. Se destacan aquí, el escaso apoyo emocional y afectivo, lo cual los convierte en personas sin competencias básicas para afrontar los retos de la vida, con muchas inseguridades, sin propósitos, dependientes, vulnerables o volátiles (Álvarez, Arévalo & Godoy, 2015).

**c. Perfil delictivo y delincuencial:** Las posibles psicopatologías, las condiciones socioculturales, la formación educativa, los vicios y los hábitos adquiridos a lo largo de

su vida, han definido en gran parte diversos perfiles y rasgos de personalidad altamente complejos en las personas privadas de la libertad. La gama de comportamientos desadaptativos y violentos en escala ascendente hace parte de la cotidianidad de los entornos penitenciarios, convirtiéndolos inevitablemente en espacios peligrosos, volátiles y tensos para todos los actores (Pizarro, 2018; García & Posada, 2020).

### 1.3. LA PRESIÓN SOCIAL Y LABORAL DE LOS SERVIDORES PENITENCIARIOS

Otro factor que incide en el actual panorama penitenciario tiene que ver con la formación de sus funcionarios, y algunos argumentos sobre el tema, indican que el comportamiento de estos puede obedecer a la misma complejidad del sistema en el cual se desenvuelven.

Los análisis realizados indican que estos comúnmente se ven expuestos diariamente a entornos hostiles y comportamientos altamente variables, que implican alto desgaste a nivel físico y emocional, así como a factores de riesgo psicosocial, estrés y variables como los horarios, turnos, traslados y cambios frecuentes en políticas institucionales y líneas de mando. El alto nivel de complejidad de los funcionarios penitenciarios tiene como atenuante, que en muchos casos resultan siendo víctimas de agresiones físicas y psicológicas, así como manipulación, intimidación o inducción a la comisión de actos de corrupción por parte de los privados de la libertad (Pizarro, 2008, 2019b).

Muchos de ellos también se ven expuestos a los efectos de prisionalización y en casos extremos se deshumanizan y pierden la vocación de servicio para la cual fueron llamados por la Sociedad (Martínez, 2017). Algunos dejan de lado la labor social que los enviste o cambian de bando; otros simplemente se dejan absorber por problemas personales, económicos y familiares, que después intentan ocultar con alcoholismo, drogadicción o juego (Salas et al, 2007).

De este modo estas variables indican que la personalidad de los servidores públicos penitenciarios debe condicionarse a un perfil donde la flexibilidad, el alto control socioemocional y el manejo apropiado de las relaciones humanas, sean vitales para que permita acomodarse en los diversos contextos laborales (Pizarro. 2008; UNODC, 2015). De aquí surge la necesidad de mirar cómo y bajo qué criterios y metodología se están impartiendo los modelos de formación y capacitación de los servidores en cuestión.

La situación de los privados de la Libertad influye notablemente en el comportamiento de los servidores penitenciarios, pues por su alta condición de vulnerabilidad, evidenciamos que son los que asumen directamente los efectos colaterales de la prisionalización, así como las reacciones consecuentes de diversos hábitos, comportamientos y conductas criminales, al igual que ciertos trastornos psicopatológicos producto de su educación, ambiente social y familiar, en donde su visión personal de la vida está marcada por la baja autoestima, los sentimientos de dolor, el resentimiento y la escasa educación socioemocional (Martínez, 2018; Posada & García, 2020).

Esto sin duda es detonante para los comportamientos desvariados y volátiles; pues continuo con su situación de encarcelamiento, que los enfrenta a una restricción de derechos y libertades, se ven obligados a aceptar un proceso de adaptación a la norma penitenciaria con sentimientos de frustración, enojo y resentimiento social. Esta situación sin duda recae directamente sobre los servidores penitenciarios, que son quienes deben enfrentar diariamente el actuar de estos individuos y actuar bajo determinados protocolos de seguridad, para controlar las situaciones; que lastimosamente en muchas ocasiones terminan en faltas disciplinarias y penales, por el inadecuado control emocional al proceder (Martínez, 2018).

Los tratados de Derechos Humanos y pronunciamientos de la Norma Internacional indican que son los Estados a través de sus representantes, los responsables de respetar y garantizar la Dignidad Humana y los propósitos de la reclusión. De este modo los funcionarios penitenciarios quedan ubicados en la primera línea de respeto de los Derechos Humanos de los privados de la libertad y las autoridades penitenciarias las encargadas de garantizar la finalidad de la pena, para reinsertarlos a la sociedad. Bajo estos preceptos, las políticas penitenciarias deben estar enmarcadas en la protección, tanto de los privados de la libertad, como también de los funcionarios penitenciarios, desde la garantía constitucional de protección de los derechos humanos, así como la finalidad de la pena que es la re inserción social (Martínez, 2019c).

#### **1.4. Incidencia de las problemáticas en la misionalidad penitenciaria**

Muy bien se puede analizar que todas las problemáticas anteriormente mencionadas afectan notoriamente tres grandes elementos que relativamente logran incidir la dinámica institucional propuesta por parte de los centros penitenciarios. Una correlación de todas estas incidencias nos permite concluir que todos los actores del contexto “Servidores penitenciarios y personas privadas de la libertad” se ven afectados a nivel de la salud, el comportamiento y la dinámica institucional, lo cual hace necesario profundizar acerca de ellos (Martínez, 2019c).

**a. La salud física, psicológica y emocional:**

Describimos anteriormente como los factores de riesgo psicosocial, los efectos de la prisionalización y las condiciones humanitarias logran afectar las emociones, los sentimientos y el estado de ánimo de funcionarios penitenciarios y las personas privadas de la libertad, lo cual tiene una relación estrecha con el comportamiento y conducta de estos. Las problemáticas penitenciarias y los factores psicosociales notoriamente tienen una alta incidencia en la salud mental, física y psicológica de las personas, lo cual se ve representado comúnmente en sus actuaciones y estilos de vida (Martínez, 2017).

**b. El comportamiento y la conducta:** Se ven afectados por el impacto que sobre la fisiología del cerebro tienen los factores psicosociales y los efectos de prisionalización, detonando comportamientos volátiles y agresivos, producto de la inadecuada gestión emocional, el escaso sistema de valores y las representaciones mentales hacia la vida en prisión y los actores sobre el sistema. Esto sin duda complejiza la vida en prisión y altera notoriamente la convivencia entre pares.

**c. Los procesos misionales:** Los procesos misionales del sistema que comúnmente se enmarcan en la garantía de la seguridad, la atención básica, el tratamiento penitenciario y el respeto de los derechos humanos; se ven afectados especialmente en correlación con los factores anteriores, toda vez que la legislación, los protocolos y el direccionamiento doctrinal no se cumplen, ya sea por la relación directa de la responsabilidad del Estado o por las responsabilidades individuales de los actores, lo cual incide en la estructura social al no lograr el fin esencial propuesto, que es garantizar la resocialización o reintegración social.

## 1.5. PROBLEMÁTICAS COMUNES ASOCIADAS A LA FUNCIÓN PENITENCIARIA

Ahora bien, un análisis realizado al contexto y a las problemáticas comunes, indica que todas las incidencias que afectan la misionalidad de las instituciones penitenciarias, en cuanto a la vulneración de los derechos humanos y el incumplimiento de las políticas estatales en materia penitenciaria, tienen estrecha relación con estos factores,

**a. Extralimitación en el uso de la fuerza y la autoridad:** Un análisis de las cifras de los organismos de vigilancia y control estatal sobre los sistemas penitenciarios, son suficientes para orientar esta problemática como una de las que más incidencia tiene en materia de garantía de respeto y promoción de los derechos humanos, por cuanto los antecedentes indican que los procedimientos penitenciarios no tienen los resultados

deseados, ya sea por falta de planeación, abuso de autoridad, extralimitación u omisión de las funciones por parte de algunos servidores penitenciarios que no están debidamente entrenados para responder a situaciones estresantes y tensas derivadas del entorno (Martínez, 2019b, 2019c).

**b. Pérdida de vocación del servicio penitenciario:** Lastimosamente a lo largo de la historia y en muchos sistemas penitenciarios del mundo, los entornos carcelarios se han visto opacados por actos sistemáticos de corrupción, violencia, inseguridad, violación de derechos humanos, e inadecuada administración penitenciaria, viéndose involucrados selectivamente algunos miembros que trabajan para el sistema. La esencia del servicio penitenciario está notoriamente marcada por estereotipos sociales y personales, que riñen contra la verdadera cultura del respeto y valor del servicio social que prestan sus servidores. Posiblemente en muchos sistemas penitenciarios afectados por las incidencias del entorno carcelario, se han interiorizado de manera cultural algunas representaciones mentales inadecuadas sobre la verdadera labor que debe realizar el servicio penitenciario y su impacto en la sociedad (Martínez, 2020a).

**c. Inadecuado liderazgo penitenciario:** La falta de capacitación, la pérdida de identidad sobre la corresponsabilidad social del servicio penitenciario, la cultura y escasa capacitación para minimizar los efectos colaterales del entorno carcelario sobre los funcionarios; tienen una notoria incidencia sobre la administración de las prisiones, lo cual repercute en el adecuado establecimiento de políticas de gestión, control, supervisión, y

evaluación de los procedimientos que garantizan la misión institucional (Martínez & Torres, 2020).

**d. Políticas y protocolos penitenciarios desactualizados:** El análisis realizado a los procesos de gestión organizacional de los sistemas penitenciarios más modernos del mundo, indica que estos mantienen actualizados sus políticas y procedimientos en concordancia con los estándares de derecho internacional de derechos humanos para el manejo de prisiones, así como una alineación con la política criminal y sistema de justicia. En contraste con esto, los sistemas penitenciarios que no han logrado estandarizar sus protocolos de actuación en concordancia con la realidad social y necesidades del sistema son los que más problemáticas presentan (UNODC, 2011).

**e. Impunidad legal y disciplinaria:** Dadas las condiciones del medio, es común que ocurran actos indebidos en los entornos penitenciarios. Sin embargo, los sistemas disciplinarios orientados a garantizar la seguridad y disciplina del sistema tanto de funcionarios penitenciarios y personas privadas de la libertad resultan obsoletos e ineficientes para retomar el control de los centros de reclusión. Esta inoperancia conduce a la criminalización del sistema favoreciendo la impunidad y el fortalecimiento del delito (UNODC, 2011).

## **1.6. FACTORES INCIDENTES EN LAS PROBLEMÁTICAS DE LA FUNCIÓN PENITENCIARIA**

Las problemáticas más comunes presentadas en los contextos penitenciarios tienen en cierta forma unas variables incidentes que

deben ser analizadas para dar paso a la propuesta de intervención que contribuirá a fortalecer la línea de direccionamiento del deber ser enfocado a la finalidad de la prisión en el mundo (Martínez, 2020b). Así entonces analizaremos estos factores.

**a. Inexistencia de una doctrina y filosofía penitenciaria:** Todo sistema penitenciario acorde a sus necesidades sociales, debe contar con una línea filosófica y epistemológica que de rumbo a la formación de sus servidores penitenciarios en pro del cumplimiento de la misionalidad institucional dando uso adecuado a la prisión. Los sistemas penitenciarios más frágiles carecen de identidad propia y orientación al servicio social que contribuya al fortalecimiento de una esencia y cultura penitenciaria propias, que correspondan a los intereses globales en materia de derechos humanos y prestación del servicio público.

**b. Escaso entrenamiento especializado en Derechos humanos y uso de la fuerza:** Dados los factores de riesgo psicosocial a los que se ven expuestos los servidores penitenciarios y que afectan notablemente su salud mental, física y comportamiento repercutiendo posteriormente en sus labores cotidianas obliga a que su formación se oriente a un entrenamiento minucioso que contribuya a soportar toda la carga socioemocional derivada del contexto. Cuando los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley no están entrenados para soportar las cargas del sistema, se presentan en gran parte las problemáticas anteriormente presentadas; pues no son idóneos, ni están capacitados en temáticas asociadas al respeto de los derechos humanos, la gestión

emocional y las habilidades de la comunicación necesarias para la resolución de conflictos y el fomento de la autoridad de manera responsable.

**c. Representaciones mentales erróneas:** La concepción y percepción social que se ha construido sobre la finalidad de la prisión y la pena, sumada a algunos estereotipos erróneos que se han arraigado y comúnmente fortalecidos en la formación de los servidores penitenciarios acerca del fomento de la autoridad, la seguridad, la disciplina, la labor del servidor penitenciario y las condiciones de las personas privadas de la libertad; va alimentando percepciones de conducta inequívocas que con el pasar del tiempo agudizan las problemáticas propias de los sistemas y el contexto penitenciario. Estas percepciones comúnmente se van convirtiendo en creencias culturales y hábitos que deterioran la labor y empañan la labor penitenciaria, generando estigmatizaciones sociales hacia el servicio.

## **2. LA GESTIÓN EMOCIONAL Y LA COMUNICACIÓN PARA LOS DERECHOS HUMANOS**

Muchos de los problemas sociales en el mundo están relacionados con el comportamiento y conducta humana. El escaso control social e inapropiada expresión de las emociones en los seres humanos, trae consigo graves problemas de comunicación, intolerancia y violaciones de garantías y respeto a los derechos humanos (Martínez, 2017). La práctica de la educación socioemocional en la familia, la escuela y la cultura como estrategia de cambio para evitar los múltiples conflictos sociales, no ha sido muy relevante, y trascendentalmente ha sido

reemplazada por el castigo punitivo, como también por estrategias de política criminal, donde el encarcelamiento, la presión y la concepción de castigo parecen ser la única opción a todas las problemáticas de índole social (Martínez, 2018).

Un análisis de los factores que inciden en la vulneración de los derechos humanos vistos anteriormente tiene estrecha relación con el entrenamiento especializado que deben tener los servidores penitenciarios y que les permita actuar de manera ética y coherente con las necesidades sociales anteriormente expuestas (UNODC, 2015, reglas 75,76). Debemos repasar la norma internacional sobre la capacitación que deben recibir los funcionarios de las prisiones, para evitar que se las situaciones violentas los hagan reaccionar como no quieren y después asumir las consecuencias de sus actos.

Una apreciación lógica para comprender por dónde empezar a trabajar, es entender como juega el proceso de pensamiento en la emoción y la conducta de los seres humanos ante diversas situaciones problema. Y es que aquí diversas posturas de la psicología como la teoría cognitiva conductual sirve de base para asumir que en diferentes situaciones responsables o problema típicas del contexto penitenciario, debemos iniciar con cambiar algunos factores que profundizaremos más adelante.

Cuando hablamos de gestión emocional hacemos relación al proceso de validación de las emociones, que obviamente debe aprender a interiorizar el funcionario, para actuar de una manera más profesional acorde con las necesidades reales, y sin importar las diversas complejidades y problemáticas del

entorno que lo afligen. De este modo, asociando la teoría de la cognición a esta problemática, es necesario hacer un análisis de como el cerebro de los funcionarios penitenciarios se ve afectado y que factores debemos intervenir al igual que las estrategias para empezar a dar un adecuado manejo a las situaciones difíciles del entorno allí expuestas.

Los antecedentes indican que quienes se ven expuestos a entornos estresantes y de alta tensión, suelen reaccionar abruptamente si no cuentan con las estrategias socioemocionales y las habilidades de la comunicación necesarias para resolver los conflictos. Bajo este contexto los funcionarios penitenciarios comúnmente resultan accionando bajo la presión social de mantenerlo todo bajo control y allí es donde se rompe la estrecha línea de la autoridad, con el mantenimiento de la disciplina y los derechos humanos (Martínez, 2019b, 2020b). A continuación, se hace una breve exposición de ello.

## **2.1. ESTADO DE ALERTA Y TOMA DE DECISIONES**

Profundizando un poco más sobre cuáles son los factores incidentes en las reacciones agresivas y violentas de algunos funcionarios penitenciarios, es necesario abordar parte de la fisiología del cerebro y sus reacciones ante eventos estresantes lo cual ocasiona que los funcionarios pueden reaccionar abruptamente (Martínez, 2020b).

Una situación tensa donde comúnmente las emociones displacenteras como el miedo, la tristeza o la ira se activan ante situaciones de peligro pone en reacción al “sistema simpático” encargado del regular las funciones vegetativas o involuntarias del

cuerpo humano, poniéndose el organismo en Estado de alerta “Huida, defensa o amenaza” y reaccionando con respuestas fisiológicas involuntarias tales como temblores, sudoración, dilatación de las pupilas (Efecto túnel), relajación de los esfínteres, aceleración del ritmo cardíaco, aumento de neurotransmisores del estrés, agitación de la respiración, palidez o enrojecimiento entre otros lo cual obviamente ocasiona que quien no tiene entrenamiento en gestión emocional reaccione primitivamente para garantizar su supervivencia e integridad (Palmero, 1996: Martínez, 2019a).

Cuando esto sucede el “sistema parasimpático” encargado de regular los estados emocionales adversos y volver al estado de reposo después del estrés sufre una descompensación impidiendo que la persona esté en la capacidad de reaccionar adecuadamente, perdiendo notoriamente la capacidad de evocar la memoria, reduciendo su creatividad, debilitando su sistema inmune y perdiendo interés por suplir necesidades de orden básico como reproducirse, comer o dormir (Martínez, 2019a).

Esta base fisiológica permite entonces, entender que los funcionarios penitenciarios deben tener entrenamiento en gestión emocional y habilidades de comunicación, para que ante estas situaciones estresantes aprendan a regular sus estados emocionales, actuando con responsabilidad acorde a los protocolos institucionales, especialmente los atinentes al uso de la fuerza y el mantenimiento de la seguridad, la autoridad y la disciplina (UNODC, 2015, reglas 75,76).

## **2.2. LAS HABILIDADES SOCIOEMOCIONALES**

Básicamente es indispensable que dentro del proceso de gestión emocional se aporten las estrategias para la correcta validación de las emociones de los funcionarios. El desarrollo de las competencias socioemocionales más esenciales que aporta la inteligencia emocional como son el “autoconocimiento emocional, la regulación emocional, la automotivación, la empatía y las relaciones interpersonales” (Goleman, 1995, Bisquerra, 2003), resulta de gran ayuda para la óptima prestación de un servicio público en garantía de los derechos humanos.

Debemos hacer importante énfasis en el que el desarrollo de estas competencias socioemocionales, dependiendo del enfoque con que se decida hacer, debe realizarse pedagógicamente en toda la formación. De manera formal con una integración de estas en todos los currículos; de manera transversal en la didáctica formativa y continuamente con el tiempo y durante toda su carrera penitenciaria (Martínez, 2018, 2020c).

## **2.3. LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS PARA EL FOMENTO DE LA AUTORIDAD**

El desarrollo de las habilidades de comunicación para la correcta resolución de conflictos resulta indispensable en la formación de quienes deben fomentar la autoridad y garantizar la disciplina. Una profundización del correcto desempeño del lenguaje verbal y no verbal en la estructura profesional de un servidor penitenciario

contribuye al fortalecimiento del carácter, la actitud y la seguridad personal para la toma de decisiones, así como una atención al usuario basada en el respeto y la empatía.

Juegan aquí un papel importante la profundización de estrategias comunicativas como las técnicas de oralidad y discurso, la proxémica, la kinésica y la paralingüística; contribuyendo así al desarrollo de la comunicación asertiva y afectiva en la resolución de conflictos propios del medio penitenciario (Garrido, Grimaldo, López, Martínez, Sotelo, 2018).

## RESULTADOS

Un análisis de la información analizada anteriormente permitió definir la siguiente propuesta de intervención pedagógica, con el fin de orientar la gestión socioemocional de los derechos humanos en el contexto penitenciario así:

### 1. FACTORES POR INTERVENIR

Los argumentos anteriormente expuestos, obligan a repensar los ejes fundamentales sobre los cuales debemos enfocar la formación de los servidores penitenciarios. Con base a esto se propone trabajar alineadamente y en concordancia con la teoría cognitiva conductual los siguientes ejes:

**a. Transformar las representaciones mentales:** La gestión del pensamiento es crucial para cambiar las percepciones erróneas que tiene el ser humano, especialmente cuando se usan estrategias de agilidad emocional (David, 2017), para validar los pensamientos y cambiar las percepciones

de la vida mediante las cuales fuimos programados (Martínez, 2019a).

De aquí la importancia de construir una línea epistemológica de doctrina y filosofía penitenciaria que permita cambiar las percepciones erróneas y paradigmas sobre el servicio y la función penitenciaria, eliminando la cultura del odio, y los sesgos cognitivos que conducen a la violencia y el autoritarismo. La intención primordial es afianzar procesos de pensamiento que contribuyan así al fortalecimiento de la identidad de servicio, la vocación, el sentido de pertenencia, la cultura y la corresponsabilidad social, a través de los valores y las habilidades sociales que se estimen convenientes.

**b. Afianzar estrategias de gestión emocional:** Esta dado que los funcionarios que mejor gestionan sus emociones son los que logran ser más resilientes y resolver conflictos más ágilmente sin extralimitaciones y de manera asertiva (Bisquerra, 2003). Aquí entonces la importancia de integrar formal y transversalmente en la formación el desarrollo de las competencias emocionales.

Una adecuada gestión de las emociones ante situaciones de estrés contribuye a la salud mental de los funcionarios y por ende al éxito operacional cuando se requiera. La gestión emocional optimiza los procesos de actuación aportando las estrategias especializadas derivadas de propuestas científicas de alto impacto como la inteligencia emocional (Goleman, 1995), la educación emocional (Bisquerra, 2003) o la agilidad emocional (David, 2017), vitales para el óptimo desempeño y resolución de problemas en la vida cotidiana.

**c. Fortalecer su conducta y actitud de servicio:** Hemos visto como un adecuado pensamiento y percepción del servicio, al igual que la correcta gestión emocional, contribuye a establecer comportamientos apropiados relacionados con el servicio público.

El desarrollo de las habilidades sociales más esenciales ligadas a la inteligencia emocional, para una sana convivencia (Martínez, 2017, 2019a, 2019b), permitirá que la conducta y comportamiento de los funcionarios estén acorde a los intereses particulares del contexto penitenciario en un marco de respeto y promoción de los derechos humanos.

## 2. EL PERFIL DEL SERVIDOR PENITENCIARIO

Una integración de las problemáticas del contexto penitenciario, al igual que las variables de análisis profundizadas anteriormente para intervenirlas, indica que la formación de los servidores penitenciarios debe orientar un perfil ajustado a las necesidades propias de la responsabilidad institucional. La siguiente tabla orienta un poco sobre los ejes fundamentales que deben orientar la capacitación de estos, en concordancia con las recomendaciones de la norma internacional para el manejo de prisiones.

**Tabla 1**  
**Perfil del servidor penitenciario**

Eje fundamental	Intencionalidad
Que respete los derechos humanos	Bajo el principio de legalidad, un funcionario que conozca la norma cumpla la norma y haga cumplir la norma, respetando los derechos humanos.
Conozca y crea en la misión Institucional	Que crea en la resocialización, las políticas institucionales y su función como servidor penitenciario
Fortalezca su carácter	Que aprenda a decir no, tolerando la frustración y afrontando con conversaciones cruciales y asertivas las anomalías e irregularidades que evidencie.
Gestione adecuadamente sus emociones	Que acepte sus estados emocionales y con gestión emocional aprenda a regular las situaciones estresantes y difíciles del contexto.
Sea ágil y proactivo	Que tenga actitud proactiva, sea dinámico y cuidadoso con lo que hace.
Sea adaptable y fuerte mentalmente	Que aprenda a afrontar las adversidades del medio y controle su pensamiento adaptándose positivamente a los cambios del contexto.

  

Sea disciplinado	Que apropie el concepto de la disciplina positiva desde la organización, la limpieza y la puntualidad como un hábito y lo apropie a lo largo de su carrera penitenciaria.
Resuelva conflictos y tome decisiones responsables	Que no necesite la constante supervisión para resolver los conflictos del medio y los resuelva con asertividad y prudencia.
Actúe con ética en el marco de los principios y valores corporativos	Que, asociado a los derechos humanos, garantice su misionalidad protectora en el marco de la seguridad, la justicia, la legalidad y la ética.
Cuenta con habilidades sociales y de comunicación	Que garantice la prestación de un servicio social basado en el respeto y la convivencia, comunicándose asertivamente y fomentando la autoridad con el uso apropiado del lenguaje verbal y no verbal.
Cumpla los procedimientos	Que, en un marco de legalidad y los valores corporativos, garantice la prestación de un servicio acorde a los procedimientos institucionales y la calidad.

Fuente: Martínez, (2020a)

### 3. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO PENITENCIARIO.

El análisis de las problemáticas presentadas, al igual que la profundización de los factores que inciden en estas, permite realizar una reflexión de cuáles son las estrategias necesarias para innovar y generar procesos de cambio en los sistemas penitenciarios. La propuesta de intervención que se realiza tiene relación integral entre las mismas, con el fin de concientizar acerca de cuáles bases y elementos debemos orientar para garantizar un servicio de calidad basado en el respeto y promoción de los derechos humanos (Martínez, 2018). A continuación, se proponen algunos elementos vitales para ser tenidos en cuenta:

#### 3.1. ESTABLECIMIENTO DE UNA LÍNEA DE DOCTRINA Y FILOSOFÍA PENITENCIARIA

Ya hicimos énfasis en la urgente necesidad de promover una línea epistemológica para la formación de los servidores penitenciarios, que contribuya a fortalecer la cultura e identidad penitenciaria, tan necesaria para garantizar la óptima prestación del servicio público esencial para la sociedad. Así entonces es evidente que si no se estructuran bases sólidas en la formación de los servidores penitenciarios, que tenga como objetivo minimizar las problemáticas que se presentan comúnmente en los sistemas, el servicio seguirá permeado por ellas y obviamente no se lograra el fin institucional.

De esta manera y tomando como referencia las necesidades y problemáticas expuestas; los pilares fundamentales sobre los cuales se debería trabajar para estructurar la formación, investigación y proyección social de la labor penitenciaria, deben estar cimentados bajo

estos lineamientos de manera formal y transversal (Martínez, 2020a).

**a. Enfoque de derechos humanos:** Este eje indica que todos los programas de formación de los servidores penitenciarios deben integrar los lineamientos de la normativa internacional, estándares, políticas y procedimientos internos asociados con el derecho internacional de los derechos humanos para el manejo de las prisiones.

**b. Principios y valores corporativos:** Se debe integrar y transversalizar en los programas, políticas y funciones del servicio, todos los principios rectores y valores propios de la institución.

**c. Cultura e identidad penitenciaria:** Es el corazón de la institución. Esto indica que se debe forjar mediante espacios que permitan integrar la historia del sistema, reviviendo las costumbres, el amor institucional, la esencia, identidad y cultura penitenciaria, orientada a la corresponsabilidad social y esencia del servicio público.

**d. Misión y visión institucional:** Se debe integrar cada una de las proyecciones del servicio; especialmente relacionadas con la seguridad penitenciaria, la atención básica y el tratamiento penitenciario.

**e. Habilidades socioemocionales:** Transversalmente se debe propender por el fortalecimiento de las habilidades de la comunicación y las competencias socioemocionales para el adecuado fomento de la autoridad, la seguridad dinámica y el uso de la fuerza.

#### 3.2. Protocolos de gestión emocional

Dadas las problemáticas del contexto

derivadas de la inadecuada gestión emocional de muchos funcionarios, se debe trabajar secuencialmente en el establecimiento de protocolos de actuación derivados de los principios de la inteligencia emocional, necesarias y validadas científicamente para la correcta gestión de las emociones.

Para este fin se ha dispuesto de un protocolo de gestión emocional denominado ARPA, que consiste en la integración de los principios básicos de conciencia emocional, regulación emocional, automotivación, empatía y relaciones interpersonales como fundamento para orientar de manera integral las actuaciones de los servidores penitenciarios que propendan por el buen desempeño del modelo uso de la fuerza evitando las problemáticas que mencionamos anteriormente. El protocolo consiste en lo siguiente:

**Tabla 2**  
**Protocolo de gestión emocional ARPA**

<b>Analizar</b>	Aprender a hacer pausas antes de operar y analizar primero las situaciones de riesgo. Analizar el estado emocional previamente. Analizar el entorno, verificar si tengo apoyo y cuento con todos los elementos del servicio.
<b>Regular</b>	Realizar procesos de respiración abdominal para regular las emociones y bajar el estado de alerta instintivo, evitando reaccionar con impulsividad desde la compensación de un estado de creatividad.
<b>Pensar</b>	Automotivarse, pensar en la mejor decisión, pensar en los procedimientos y activar la creatividad mediante la toma de decisiones
<b>Actuar</b>	Proceder únicamente en el marco de los procedimientos institucionales, los principios, los valores, las habilidades socioemocionales y comunicativas.

Fuente: Elaboración propia.

Este protocolo debe integrarse en asignaturas y espacios transversales de mayor relevancia como el uso de la fuerza, la seguridad penitenciaria y otros considerados de menor relevancia, tales como las relaciones de servicio, la formación continua, el orden cerrado, el acondicionamiento físico y las actividades transversales ligadas a la disciplina, con el fin de fortalecer hábitos y generar plasticidad cerebral (Martínez, 2020a).

### 3.1. ENFOQUE PEDAGÓGICO Y DIDÁCTICO

La formación de los servidores penitenciarios debe proponer un enfoque pedagógico que oriente el aprendizaje hacia modelos de desarrollo por competencias desde una estructura trídica del cerebro y asociada con los cuatro pilares de la educación “Saber-Ser; Saber-Saber, Saber-Hacer Y Saber-Convivir” (Delors, 1994; Martínez, 2018, 2019c).

El desarrollo del cerebro emocional, el cerebro lógico y el cerebro operativo de los funcionarios de manera organizada y secuencial, propende por una mejor interpretación del aprendizaje para el desarrollo de las competencias del individuo (De Gregory, 2014).

Frente al proceso didáctico, se estima que este debe integrar estrategias de enseñanza y aprendizaje eficientes para la asociación de los contenidos programáticos. Se propone la implementación de estrategias pedagógicas como la neuroeducación, con el fin de integraren la práctica correctamente la fisiología del cerebro, para desarrollar y fortalecer elementos vitales en la formación del ser humanos como los procesos cognitivos, las funciones ejecutivas y los

principios básicos de aprendizaje del cerebro, para el desarrollo de las habilidades socioemocionales y el pensamiento crítico, necesarios para forjar un perfil propicio para las necesidades del sistema (Martínez, 2018).

### 3.2. PROMOCIÓN Y CONCIENTIZACIÓN DE LA CORRESPONSABILIDAD SOCIAL

Los procesos de educación para los derechos humanos y la formación penitenciaria deben integrar y orientarse prioritariamente al establecimiento de la corresponsabilidad social, la concientización y la responsabilidad en todos sus ejes, con el fin de interiorizar un poco más sobre la importancia de los derechos humanos en la labor penitenciaria, para lo cual se toman como base los siguientes fundamentos.

**a. Integrar procesos de restauración personal:** Las personas comúnmente son más conscientes de sus actuaciones cuando han interiorizado y exteriorizado sus afectaciones socioemocionales. Un funcionario encargado de hacer cumplir la ley al cual se le exija garantizar derechos humanos, pero que se encuentra absorbido por las múltiples complejidades del entorno penitenciario, debe atravesar inicialmente por procesos de restauración personal, bienestar emocional, empoderamiento emocional, y establecimiento de un sentido de vida claro, que le permitan reflexionar e interiorizar sobre la importancia de respetar derechos humanos desde su esencia como ser humano y servidor público (Martínez, 2019a).

**b. Promoción de la paz, la convivencia y la corresponsabilidad social:** “Un buen servicio penitenciario no tiene nada que ocultar”. El lenguaje que promueve la administración

penitenciaria desde los procesos de liderazgo debe estar orientado a la resolución de conflictos pacífica y responsable, así como a la prestación de un servicio público eficiente y transparente basado en los valores y principios institucionales (Torres & Martínez, 2020).

**c. Fortalecimiento de la cultura e identidad penitenciaria:** El establecimiento del servicio público debe direccionarse a fortalecer prioritariamente la vocación de servicio, el sentido de pertenencia institucional y la representación estatal que lo identifica. Juega un papel importante la identidad, reconocimiento moral y apoyo institucional en los procesos formativos y función que desempeña (Martínez, 2020a).

**d. Capacitación continua:** Los funcionarios penitenciarios deben actualizarse continuamente en pro de mejorar el desempeño de sus labores y competencias. La actualización de políticas institucionales e internacionales en el marco de los derechos humanos, los temas especializados en la función penitenciaria y las habilidades para mejorar la prestación del servicio son objeto fundamental de su formación penitenciaria (Torres & Martínez, 2020).

**e. Integración y revisión de las políticas penitenciarias:** La administración del sistema debe buscar el apoyo gubernamental y local para cumplir los propósitos del sistema. La revisión periódica de las políticas institucionales en apoyo de organismos de control y la integración de estas con estándares internacionales de derechos humanos, permite la actualización y mejora continua del sistema. Una administración abierta al cambio abre camino a la

profesionalización y calidad del sistema penitenciario (UNODC, 2011).

#### 4. CONCLUSIONES

El análisis de las complejidades que afectan los entornos penitenciarios, indica que muchas de ellas son producto de múltiples factores psicológicos y socioculturales, que a la luz de la realidad son difíciles de acabar. Lo analizado indica que estas problemáticas se deben conocer a profundidad para identificar las estrategias de mitigación y prevención que permitan garantizar la salud de todos los actores del sistema penitenciario en todas sus esferas, velando por una mejor prestación del servicio para lograr los fines propuestos en un marco de los derechos humanos.

El cambio de representaciones mentales hacia la percepción de la prisión y el servicio penitenciario contribuye a un cambio cultural y social. Está claro que el concepto de prisión y su dinámica interfieren en la misionalidad institucional. De esta manera inculcar una cultura penitenciaria basada en la corresponsabilidad social, el sentido humano y la formación especializada, tienen efectos positivos para la sociedad, por cuanto se rompen los paradigmas de la violencia y la tensión propias del sistema.

Existe una relación estrecha entre el respeto de los derechos humanos en las prisiones y la formación especializada de sus servidores penitenciarios. Claro está que la representación histórica y la realidad indican, que la naturalidad de la prisión estará siempre expuesta a la violencia y la complejidad, lo que significa que quienes están llamados a hacer cumplir la ley, deben estar previamente capacitados para afrontar los problemas de manera profesional y en un marco de

legalidad que contribuya a la promoción de la dignidad humana y los derechos en las prisiones. Un funcionario entrenado con competencias socioemocionales es alguien que respeta derechos humanos, pues actúa en el marco de la ética y el respeto de estos.

Los modelos tradicionales de formación y educación del servicio público deben reestructurarse y repensarse en cuanto a su intencionalidad y funcionalidad. Está claro que quienes tienen la alta responsabilidad de garantizar la protección constitucional, deben estar altamente entrenados para afrontar todos los problemas sociales y la incorporación de la gestión socioemocional garantiza la prestación de un mejor servicio penitenciario por el valor científico que aporta a la resolución de problemáticas sociales.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, A.M., Arévalo, L. N., Godoy, F.E. (2015). Características de personalidad en internos reincidentes. Fundación universitaria los libertadores. Colombia. Recuperado de <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/152/AlvarezAngaritaManuelYesid.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Bisquerra, A. R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, 2003, Vol. 21, número 1, págs. 7-43. Recuperado de <https://revistas.um.es/rie/article/view/99071>
- Cajamarca, J., Triana, J., & Jiménez, W. (2015). Los efectos de Prisionalización y su relación con el Trastorno Adaptativo. Colombia. Universidad de Boyacá. Volumen 1, Número 2 (enero - junio 2015) Págs. 54 – 82. <https://doi.org/10.24267/23898798.166>

- Corte Constitucional de Colombia. (28 de abril de 1998) Sentencia T-153. [MP Eduardo Cifuentes]
- David, S. (2017) Agilidad emocional. Editorial SIRIO
- De Gregory, W. (2014) Neuroeducación para el éxito. Bogotá. Colombia. Editorial Kimpres.
- Delors, J. (1996.) “Los cuatro pilares de la educación” en: La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión internacional sobre la educación para el siglo XXI, Madrid, España: Santillana/UNESCO. pp. 91-103.
- Fonseca, F., Pimentel, R.D., & Martínez, D.I. (2017). Propuesta neuropedagógica al modelo educativo del INPEC. (Trabajo de grado). Universidad Cooperativa de Colombia.
- Fuertes, E. V. (2020). Personalidad y efectos psicológicos del encarcelamiento en mujeres privadas de la libertad de Ambato. (Trabajo de grado) Pontificia universidad católica del Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2977/1/77157.pdf>
- Garrido. L., Grimaldo. E., López, C.E., Martínez, D.I., Sotelo, C.M. (2018). Fomento de la autoridad en servidores penitenciarios de Colombia. Proyecto de investigación. Universidad de baja California. México.
- Goleman, D. (1995). Emotional intelligence. New York: Bantam.
- IDH (2006.) Personas privadas de libertad jurisprudencia y doctrina. Bogotá. Oficina en Colombia del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Recuperado de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/24430.pdf>
- INEGI (2018). Características de la población privada de la libertad en México. Vol. 1, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Núm. 12, ene-mar 2018., Recuperado de <https://www.mucd.org.mx/wp-content/uploads/2018/10/CaracteristicasDeLaPoblacionPrivadaDeLaLibertadEnMexicoINEGI2018.pdf>
- Martínez, D. I. (2017). La salud de los servidores penitenciarios. Control de emociones negativas para una mejor calidad de vida. (Artículo). Universidad de baja California. México
- Martínez, D. I. (2018). Implementación de la educación socioemocional en la formación de los servidores penitenciarios de Colombia. (Tesis de maestría). Universidad de baja California. México.
- Martínez, D. I. (2019a). Superando la adversidad: Habilidades socioemocionales para alcanzar la felicidad. (Libro). Centro internacional de Neuroeducación y educación socioemocional. Colombia.
- Martínez, D. I. (2019b). Factores psicosociales que inciden en la conducta violenta de los servidores penitenciarios. (Artículo). Universidad de baja California. México.

- Martínez, D. I. (2019c, marzo) Ponencia: La neuroeducación y la educación socioemocional como estrategia para fortalecer el servicio penitenciario. II Congreso Cundiboyacense de Psicología Jurídica. Universidad Nacional de Colombia y Universidad tecnológica y pedagógica de Colombia. Bogotá. Colombia.
- Martínez, D. I. (2020a). Doctrina y filosofía penitenciaria. (Artículo). Centro internacional de Neuroeducación y educación socioemocional. Colombia.
- Martínez, D. I. (2020b, noviembre) Ponencia: Gestión emocional y comunicación para el respeto de los derechos humanos en el contexto penitenciario. I Congreso Internacional penitenciario. Congreso organizado por Universidad de Ciencias de la Seguridad. Nuevo León México.
- Martínez, D. I. & Torres, R.S. (2020). Pedagogía para el liderazgo penitenciario. Escuela Penitenciaria nacional. (Módulo de formación). INPEC. Colombia
- Molina, C. V., Salaberría, K., Pérez. C. (2018) La Personalidad en Población Carcelaria: un Estudio Comparativo en Ecuador. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Vol. 28, núm. 1. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3150/315054787001/html/index.html>
- Palmero, F. (1996). Aproximación biológica al estudio de la emoción *Anales de Psicología*, vol. 12, núm. 1, 1996, pp. 61-86. Universidad de Murcia. España. Recuperado de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/30251>
- Pizarro, A. (2008). Estrés en funcionarios penitenciarios. *Revista de Estudios Criminológicos y Penitenciarios*. Gendarmería de Chile.
- Posada, G. S., García, M.Y. (2020). Análisis descriptivo de los rasgos de personalidad antisocial en una muestra de personas privadas de la libertad. (Trabajo de grado) Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia. Recuperado de <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/839>
- Salas, M.I., Solórzano, C., & Tapias, A. (2007) Descripción de las estadísticas de problemáticas psicosociales en guardianes penitenciarios de Colombia. Universidad Santo Tomás, Colombia. Recuperado de <http://publicaciones.konradlorenz.edu.co/index.php/sumapsi/article/view/35>
- UNODC. (2018). Abordando la crisis penitenciaria a nivel global. Recuperado de [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Prison\\_Crisis\\_Strategy\\_Brochure\\_Spanish.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Prison_Crisis_Strategy_Brochure_Spanish.pdf)
- UNODC. (2011). Manual para administradores penitenciarios. Panamá. Recuperado de [https://www.unodc.org/documents/ropan/Manuales/Manual\\_para\\_administradores\\_penitenciaros\\_1.pdf](https://www.unodc.org/documents/ropan/Manuales/Manual_para_administradores_penitenciaros_1.pdf)
- UNODC. (2015). Reglas mínimas para el tratamiento de los reclusos. Reglas Mandela. Recuperado en: [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Brochure\\_on\\_the\\_The\\_UN\\_Standard\\_Minimum\\_the\\_Nelson\\_Mandela\\_Rules-S.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Brochure_on_the_The_UN_Standard_Minimum_the_Nelson_Mandela_Rules-S.pdf)