

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

ESCUELA DE PERIODISMO

**COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CENTRO PENITENCIARIO
PARA MUJERES VILMA CURLING RIVERA EN SAN RAFAEL
ARRIBA, DURANTE LOS ÚLTIMOS TRES MESES DEL
SEGUNDO SEMESTRE DEL 2020.**

LUIS BRANDON DÍAZ GUTIÉRREZ

SAN JOSÉ, ABRIL, 2021

Contenido

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento	3
Carta del Tutor	4
Carta del Filólogo.....	5
Declaración jurada.....	6
Solicitud de Defensa.....	7
Identificación	8
Tablas.....	14
Resumen Ejecutivo.....	15
CAPÍTULO I: PROBLEMA.....	16
Planteamiento del Problema	16
Objetivos de la Investigación.....	17
Objetivo general.....	17
Objetivos específicos	17
Justificación de la Investigación	17
Antecedentes de la Investigación	19
Historia.....	19
Internacionales.....	21
Nacionales	24
Proyecciones de la Investigación	27
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA	29

	10
Comunicación	29
Comunicación Organizacional	30
Comunicación interna	31
Tipos de comunicación	32
Comunicación formal.....	33
Comunicación informal.....	34
Flujo de la comunicación	34
Comunicación descendente	35
Comunicación ascendente	36
Comunicación horizontal	37
Comunicación externa.....	38
Elementos de la comunicación	39
Emisor.	39
Receptor.	39
Mensaje.	40
Canal.	40
Código.....	41
Centros Penitenciarios	41
Centros penitenciarios en Costa Rica	42
Cárcel de mujeres	43
Violencia institucional	43
Desigualdad de género	44
Motivos de condena	45
Recomendaciones de mejoras a considerar	46
Policía penitenciaria.....	47

	11
Escuela de capacitación penitenciaria.....	48
Funciones del cuerpo policial penitenciario.....	48
Estado del sistema penitenciario.....	49
Infraestructura.....	50
Condiciones ambientales.....	50
Derechos de Privados de Libertad.....	51
Principio General.....	51
Derecho de petición.....	52
Derecho a la salud.....	52
Derecho a la comunicación con las instancias.....	53
Derecho a la comunicación.....	53
Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. ...	53
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	55
Enfoque de la Investigación.....	55
Diseño de la Investigación.....	56
Fuentes de la Investigación.....	57
Fuentes primarias.....	58
Fuentes secundarias.....	58
Muestra.....	58
No probabilística.....	59
Criterios de inclusión y exclusión.....	59
Inclusión.....	60
Exclusión.....	60
Tabla 1: Unidades de Análisis.....	60
Instrumentos.....	63

	12
Entrevista.....	65
Análisis de contenido	66
Proceso para la Recolección y Análisis de Datos	67
Limitaciones de la tesis.....	67
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	71
Tabla #4: Unidad y Categorías de Análisis	71
Unidad de Análisis I: Comunicación Interna.....	72
Categoría I: Canales de comunicación interna	72
Categoría II: Estructura organizacional interna.....	74
Categoría III: Realimentación	75
Categoría IV: Emisores de la información interna	77
Categoría V: Proceso de emisión y revisión de la información	78
Categoría VI: Frecuencia de la emisión	80
Unidad 2: Calidad de la Información	81
Categoría I: Datos en los mensajes	82
Categoría II: Causas de la emisión de la información	83
Categoría III: Impacto en receptores.....	85
Categoría IV: Claridad del mensaje.....	86
Categoría V: Frecuencia de la calidad de la información	88
Unidad 3: Estructura de la Comunicación Organizacional.....	89
Categoría I: Emisores de la información.....	90
Categoría II: Jefaturas de los departamentos.....	91
Categoría III: Organigrama del centro penal.....	92
Interpretación de los Datos	93
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	98

	13
Conclusiones.....	98
Recomendaciones	99
CAPÍTULO VI: PROPUESTA.....	101
Descripción.....	101
Objetivo general.....	101
Objetivos específicos	101
Propuesta	101
Referencias.....	103
Apéndice	108
Apéndice A:	108
Apéndice B:	109
Apéndice C:	110
Apéndice D:.....	111
Apéndice E:	112
Apéndice F:	113
Apéndice G:.....	114
Apéndice H:.....	115
Apéndice I:	116
Apéndice J:	117
Apéndice K:.....	118

Tablas

Tabla #1	60
Tablas #2	64
Tabla #3	65
Tabla #4	71

Resumen Ejecutivo

El objetivo general de esta investigación busca investigar la comunicación interna en el centro penitenciario para mujeres Vilma Curling Rivera en San Rafael Arriba de Desamparados, San José, durante los últimos tres meses del segundo semestre del 2020, esto con el fin de conocer y llegar a conclusiones concretas de la forma y mecanismo de comunicación que se realiza dentro del centro penal.

Para poder obtener los datos y cumplir con las proyecciones y objetivos de esta investigación se realizaron entrevistas a expertos en comunicación organizacional con el fin de extraer propuestas de mejora en la comunicación interna y que a la misma vez garantice el buen funcionamiento de la misma; por otro lado, se conoce la opinión de personal del Ministerio de Justicia y Paz que es la cartera encargada de los centro penales, esto con el objetivo de conocer los canales y formas de emitir y difundir información en el centro penal para mujeres.

Con toda la información extraída por medio de entrevistas a expertos, aplicaciones de cuestionarios y un exhaustivo análisis de contenido se puede llegar a conclusiones concretas sobre los canales, emisores y receptores de la información en el Vilma Curling Rivera, con ello se logró concluir también algunos derechos constitucionales vulnerados de manera indirecta y una falta de herramientas de comunicación ascendente.

Con base a las opiniones de los expertos en materia de comunicación organizacional, se realizó un análisis y se aplicó directamente a los objetivos de esta investigación y que a la vez estas se vieran reflejadas en las recomendaciones otorgados por el autor al centro penal para mujeres Vilma Curling Rivera, esto con el fin de garantizar derechos constitucionales y que haya un mejor flujo de comunicación tanto descendente como ascendente, sin dejar de lado la gran importancia de la formalidad.

Entre las recomendaciones brindadas, destaca la importancia de implementar un buzón de sugerencias con flujo ascendente, esto con el fin que haya una formalidad para que las reclusas puedan hacer valer sus derechos a la libertad de información y libertad de expresión y que a la misma vez se implemente una herramienta de comunicación que sea de bajo costo para el centro penal y que no necesite de un mantenimiento continuo para reducir gastos, además que es una herramientas rápida y de fácil acceso.

CAPÍTULO I: PROBLEMA

Planteamiento del Problema

A lo largo de la historia, los temas relacionados con las cárceles se han convertido en sinónimo de miedo, oscuridad, delito y demás términos que no son muy bien vistos por la sociedad; es por eso que, ingresar a un centro penitenciario para poder investigar o estudiar una problemática que afecta directamente a las personas que lo habitan; esto puede tornarse pesado, causar miedo e inseguridad al investigador, con lo cual podría no llegar a la conclusión del estudio.

Bruno (2018) menciona que el proceso de la comunicación interna es un segmento de lo que se conoce como comunicación integrada; este tipo enfocará directamente sus acciones a los trabajadores de la empresa, agrega que su principal objetivo o tarea es la transmisión y distribución de información relevante y estratégica en un ambiente corporativo; además, indica que llevar a cabo este tipo de comunicación es un reto en todo lugar, sin embargo, es de mucha importancia.

Establecer una buena comunicación interna es uno de los mayores retos de las organizaciones empresariales. Además de conciliar las maneras de ser de los distintos profesionales, hace falta que todos estén enganchados a los propósitos y misiones de la compañía. (2018)

El acceso es restringido a los centros penitenciarios, por motivos lógicos como la seguridad. Este, al ser un proyecto donde se necesita hacer entrevistas directas a colaboradores de la cárcel y como hay alguna restricción al ingreso de personas externas, posiblemente hay poco acceso a la información con las fuentes; además, cabe la posibilidad de que algunos colaboradores del centro penal presenten recelo, precaución a este tipo de investigación y se viole el derecho a la libertad de información o no haya toda la colaboración informativa que requiere este proyecto.

El mundo está atravesando una etapa de transformación, esto como producto del Coronavirus (Covid-19). Los primeros casos de Covid-19 en el país se registraron a inicios de marzo del 2020; desde ese instante diversas actividades en el país iniciaron un proceso de transformación, al igual que en las instituciones del Estado y las privadas, esta es otra problemática, que hay en cuanto a las restricciones; por ende, esto implica un acceso más reducido a la cárcel

para evitar contagios; esto provoca poca convivencia y apertura de los informantes para relatar cómo se lleva a cabo la comunicación interna.

El Covid-19 obligó a las personas, que migraron en busca de mejores oportunidades de crecimiento, a tener que regresar a su lugar de origen, la distancia entre el investigador y el lugar a estudiar es considerable. Por eso, también la distancia será un problema durante el proyecto, ya que las visitas al lugar, las entrevistas con personas que viven o trabajan en la Gran Área Metropolitana (GAM) no siempre serán coordinadas para el mismo día, lo cual implicará un traslado constante para poder cumplir y asistir a conversatorios o entrevistas que sustenten de datos a este proyecto. Por eso, se presenta la siguiente pregunta de investigación:

¿Considera correcta la forma cómo se dirige la comunicación interna en el centro penitenciario para mujeres Vilma Curling Rivera?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Investigar la comunicación interna en el centro penitenciario para mujeres Vilma Curling Rivera en San Rafael Arriba de Desamparados, San José, durante los últimos tres meses del segundo semestre del 2020.

Objetivos específicos

Determinar el manejo de la comunicación interna en el centro penal Vilma Curling Rivera.

Examinar la calidad de la información que se emite en los diferentes canales de comunicación dentro de centro penal Vilma Curling Rivera.

Estudiar la estructura de comunicación organizacional dentro del centro penal Vilma Curling Rivera.

Proponer la creación de una herramienta informativa que promueva la comunicación ascendente.

Justificación de la Investigación

Según Salas (2019) la justificación es un apartado de la investigación a la cual no se le puede quitar valor, ya que gracias a este punto se logra comunicar de una forma más certera,

sencilla y rápida la importancia social y científica que tiene el tema central de la investigación; además, agrega que de la misma justificación, también puede depender la viabilidad del estudio.

De acuerdo con el Ministerio de Justicia y Paz [MJP] (2018) en su investigación titulada “Política Penitenciaria Científica y Humanística”, demanda que la sociedad misma se ha encargado de minimizar a los centros penales y que es un tema escandalizado; además, agrega que los derechos se han vulnerado por la misma población:

El derecho penitenciario, y sus ciencias asociadas, han sido marginalizadas tradicionalmente por parte de la institucionalidad y la opinión pública. No hace falta estar demasiado familiarizado con Foucault para reconocer que lo que acontece intramuros, no suele ser muy tomado en cuenta por el resto de la sociedad. De hecho, las personas encarceladas muchas veces son tratadas como si se encontraran en un limbo social, como si ya no formarían parte de la comunidad. (p. 25)

Tal y como lo menciona el Ministerio de Justicia y Paz [MJP] (2018), el tema de los centros penitenciarios ha sido escandalizado y las personas lo han relacionado negativamente, ya que es muy fácil relacionar estos lugares con delitos, asesinatos, violaciones, muertes, acoso, estafas, entre otros; sin embargo, en las cárceles también hay personas inocentes que cumplen condena por un hecho que no cometieron y, por alguna razón, fueron sentenciados como culpables de cometerlo.

La elección de la cárcel Vilma Curling Rivera, también conocido como “El Buen Pastor”, nace por la inquietud de conocer la vida dentro de una cárcel donde hay solo mujeres privadas de libertad, conocer sus condenas, las historias del día a día, saber cuál fue el motivo para delinquir; estos cuestionamientos motivaron a crear una investigación completamente social. Sin embargo, los diferentes enfoques empezaron a aparecer y al final el proyecto está enfocado en conocer la comunicación dentro del penal de mujeres.

La razón de investigar la comunicación interna que hay en las cárceles, es para poder conocer y evidenciar la forma en la que está preparado el personal colaborador, ya sean policías, personal del área administrativa, nutricionistas, psicólogos y privadas de libertad, así como los miembros que integran el orden dentro del centro penal, ante cualquier eventualidad que ocurra.

Esta investigación tiene un valor social, académico y también histórico; el valor social pretende concientizar a las reclusas del centro penitenciario, crear conciencia y poder mostrar el

arrepentimiento sincero que se pueda percibir, después de cumplir años de condena. También, este proyecto tiene un valor académico e histórico porque aporta datos sobre la creación, legados, figuras y personajes que marcaron un antes y un después, durante los años de existencia de esta cárcel.

Este estudio está destinado a conocer la comunicación interna del centro penitenciario para mujeres Vilma Curling Rivera; por ende, dejará muchos aportes, entre ellos el conocimiento, ya que las personas que consulten este documento conocerán más sobre los procesos de comunicación dentro de un centro penal, además, esta investigación deja un gran valor académico, pues nos aporta datos del centro penitenciario de gran trascendencia sobre el conocimiento y reconocimiento de los derechos de las mujeres privadas de libertad.

Antecedentes de la Investigación

Historia

La historia de la comunicación se ha venido formando desde hace miles de años, tomando en consideración que es una herramienta fundamental en la economía, en la familia, parejas, empresas, política, entre otros. No está de más mencionar que, el rol de emisor y de receptor se ha cumplido desde los años y que con ello han existido variaciones con el propósito de garantizar una mayor eficacia en los procesos de comunicación.

De acuerdo con Picado (2019) en su tesis que lleva como objetivo hacer un estudio de la comunicación externa en el Colegio de Periodistas de Costa Rica y Profesionales en Comunicación, nos indica que la comunicación “ha pasado por muchas etapas que la han mejorado como es el caso de la televisión, la radio, los periódicos y ahora Internet, herramienta que se ha vuelto un importante exponente de la comunicación en todas sus formas” (p.19).

Efectivamente la comunicación ha pasado por etapas de cambio o de actualización; las mejoras son muy notorias en comparación con los años atrás, sin embargo, los elementos no han cambiado mucho, ya que con un emisor y un receptor, se puede llevar a cabo el proceso de la comunicación; entiéndase emisor como la persona que envía, transmite un mensaje y receptor es la persona que recibe, descodifica e interpreta la información.

Por otra parte, según Moragas (2012) en su libro que lleva como título: “la comunicación: de los orígenes a internet”, menciona que en los tiempos antiguos, las personas mantenían un papel

muy reducido al momento de comunicarse y hacían uso únicamente de dos “lenguajes” para llevar a cabo una conversación (p.65).

Nuestros antepasados, en una etapa de la evolución en la que la tecnología todavía tenía un papel muy reducido, utilizaban dos lenguajes para comunicarse: el lenguaje oral (ruidos con significado) y el lenguaje corporal (gestos con significado). En una etapa posterior incorporaron el lenguaje escrito (dibujos con significado) (p. 65).

Bien lo menciona el autor en su libro, en la antigüedad bastaba con comunicarse con únicamente con dos “lenguajes” el corporal y el oral; con la evolución se logró incluir el escrito que en la actualidad es muy importante en el uso diario de la empresas y política, las mejoras y la evolución en los procesos de comunicación no se detuvieron; fue cuando se empezó a incorporar la imagen para una mayor facilidad y eficacia de interpretación.

De acuerdo con Fernández (1999) citado por Rodríguez (2013), en su artículo que se titula: “la comunicación organizacional: origen y evolución”, menciona que la comunicación organizacional se puede conceptualizar como un conjunto de técnicas que buscan facilitar el flujo de una información.

Se entiende también como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos (párr. 3).

La comunicación organizacional se convirtió en un elemento fundamental dentro de las empresas u organizaciones, así lo explica Rodríguez en su artículo; él destaca que “la importancia de la comunicación organizacional radica en que ésta se encuentra presente en toda actividad empresarial y por ser además el proceso que involucra permanentemente a todos los empleados” (Rodríguez. 2013, párr. 4).

La cárcel de mujeres, según Villafuerte (2015), en su investigación enfocada a estudiar el centro penal para mujeres que ahora lleva el nombre de Vilma Curling Rivera, más conocido popularmente como “El Buen Pastor”, menciona que el primer centro penal para mujeres en Costa Rica fue creado en 1823, en la ciudad de Cartago; agrega que: “Las medidas disciplinarias y de

sanción eran severas y era común el uso excesivo del castigo físico para disciplinar a las reclusas” (p. 83).

De la misma forma y con el pasar de los años, el centro penal cambió de lugar y de nombre, actualmente se llama Vilma Curling Rivera, además indica que “El Centro de Atención Institucional (CAI) Buen Pastor es la institución penal donde se recluye a las mujeres de todo el país que, por orden judicial, se someten a procesos de privación de libertad”. (Villafuerte , 2015)

El CAI Buen Pastor es el único centro del Sistema Penitenciario Nacional destinado exclusivamente a la institucionalización de mujeres; por tanto, recuperar su historicidad desde una perspectiva crítica facilita la comprensión del tratamiento que se le ha dado a la criminalidad femenina en el país. (Villafuerte, 2015, p. 83)

Internacionales

Según Freire (2018) en su tesis que lleva como título “Crear una radio en línea dentro del Centro de Privación de Libertad Varones N° 1 (CPLPACLGVN°1) con el fin de mejorar la comunicación interna y externa de los reclusos en 2018” y que destaca como objetivo general la generación de una propuesta de producción radiofónica para la formación de los privados de libertad en el CPLPACLGVN°1, durante sus líneas se destaca la importancia de la creación de un medio de comunicación en el centro penal y que esto tendrá como consecuencia un mayor aprendizaje para los reclusos y además ayudará a su reinserción (pp.1-5)

En el mismo documento se evidencia que la creación de la radio se desarrolló sobre las bases del cambio de perspectivas con respecto a los privados de libertad, además, la facilidad presente con respecto a la tecnología moderna y los bajos costos que esta representan lo hacen real y más sencillo de llevarlo a cabo. Al final de la investigación, se concluye que los familiares de los privados de libertad se podrán enterar de informaciones internas como cambios de horarios de vistas al igual que días y nuevos requisitos (Freire, 2018, p.6).

De acuerdo con Velasteguí (2018) en su tesis para la Universidad de Guayaquil, que lleva como tema: “Los medios de comunicación en centros carcelarios del país y el impacto en personas privadas de libertad, específicamente en el caso del centro penitencial de varones N°1 de Guayaquil, 2018”; el objetivo general del mismo proyecto hace referencia a estudiar los diferentes métodos de

comunicación existentes en el centro penal y poder mejorarlos; con este objetivo se busca hacer que la comunicación dentro del centro penal, sea más sencilla y asertiva (pp.1-4).

En la misma investigación se evidencia que su desarrollo se llevó a cabo siguiendo la línea sobre la importancia de la comunicación dentro del centro penitenciario para varones; la gran tarea y la base principal era la creación de un medio de comunicación, donde se difundiera información relacionada con las actividades dentro del centro penal. La creación de la revista busca vincular no solo a los reos sino también al personal que trabaja directamente en la cárcel, todos los días. Al final, una de las conclusiones de Velasteguí es que la creación de un medio de comunicación en una cárcel ayuda a mantener informado a los reclusos (Velasteguí, 2018, p.57).

Según Juárez (2017) en su trabajo de investigación para la Universidad Nacional de Córdoba, la tesis que tiene un título que hace referencia a la comunicación en terminos de encierro carcelario, en el proyecto se destaca el objetivo general de estudio de la investigación es la práctica de escrituras desarrolladas por lo reos que habitan en diferentes cárceles de Argentina, durante la primera mitad del siglo XXI; además, se busca revisar a la luz de un conjunto de publicaciones realizadas en el marco de talleres de comunicación que se llevaron a cabo en distintas instituciones de encierro en ese país (pp.1-2).

De la misma forma y continuando con al tesis de Juárez, entre sus escritos se puede leer que se trabajó sobre las bases directas en dos términos: la comunicación y las cárceles, de la misma forma tiene un enfoque que nace a partir de la pregunta sobre los derechos de los sujetos que cumplen condena dentro del centro penitenciario; particularmente, el proyecto también lleva un enfoque descriptivo y el reconocimiento de acciones que están relacionadas con el derecho a la comunicación. (Juarez, 2017, p.12).

De acuerdo con Fernández (2015) en su artículo publicado en la Universidad de Málaga, España y que lleva como título: “Las relaciones de los internos con el mundo exterior y la importancia para la reeducación y reinserción social”, se menciona que es de mucha importancia que los reos estén informados sobre la vida allá afuera, los cambios a los que se enfrentarán al momento de salir nuevamente en libetad; igualmente, se evidencia el objetivo general que busca abordar el estudio de las condiciones que tienen los reclusos del centro penal con el exterior (p.2).

Entre las líneas del artículo de Fernández se puede evidenciar que se desarrolló sobre las bases del cuestionamiento en ¿cómo la regulación casa con los principios de reinserción y reeducación social? que están constitucionalmente reconocidos en ese país; se estudia un segundo plano sobre los diferentes tipos de comunicación y visitas previtas legal y concretamente con sus familiares o personas más allegados al privado de libertad de la cárcel Alahurín de la Torre en Málaga, España, que intentan desvelar sus deficiencias. (Fernández, 2015, p.1).

Según Almeda (2016) en su artículo publicado en la Universidad de Barcelona, España, donde se desarrolla el tema que abarca dos grandes términos: las mujeres y las cárceles en una perspectiva crítica y feminista. En él se limita a investigar los casos de los países latinoamericanos. El objetivo del artículo es hacer una sistematización de la producción científica latinoamericana sobre el sistema de justicia criminal, en relación con las mujeres, poniendo una atención especial al control penal y a las cárceles de mujeres (p.3).

Almena, también, destaca que el artículo tiene un pensamiento crítico y muy feminista y además menciona que “Las cárceles femeninas en América Latina, constituyen una buena atalaya donde mirar las nuevas tendencias del control punitivo hacia las mujeres encarceladas en el resto del mundo”, agrega que la discriminación, las condiciones precarias en la que viven las reclusas, las vulneabilidad de los derechos y la arbitrariedad carcelarios, han sido unos de los temas que a lo largo del tiempo fueron abordados por investigadores feministas (Almeda, 2016, p.2).

Según Valero (2020), en su artículo publicado en en la Universidad de Alcalá en Madrid, España, que se titula “Los derechos de comunicación y lengua en centros penitenciarios: normativa y situación actual en España”; en su lectura se destacan tres objetivos generales que se notan jerarquizados en orden de mayor a menor importancia; el primero hace referencia a la presunción de realizar una revisión de las normativas más significativas con respecto al derecho a la comunicación dentro de los centros penitenciarios y el papel que desempeñan los juzgados de Vigencia Penitenciaria (p.2).

De la misma forma, el segundo objetivo del artículo de Valerio, menciona que se proponen analizar la situación de la población extranjera, dentro de los centros penitenciarios de España, con el fin de identificar los cambios y variaciones en las últimas décadas para determinar algunas necesidades; el tercer objetivo del artículo hace referencia a describir las acciones que se llevan a

cabo, como aplicación de los resultados de la investigación con el propósito de mejorar la comunicación en la población extranjera (Garcés, 2020, p.2).

Contreras, Martín y Arguaded (2015) mencionan en su artículo de investigación que fue titulado como: “Derribando el autoestigma: medios de comunicación en prisiones como aliados de la inclusión social”; los autores cuestionan la importancia de la educación y la inclusión de los privados de libertad a expresarse por medio de un canal de comunicación; además, agregan que la producción de medios de comunicación en los centros penales puede llegar a ser un gran aliado para la inclusión social de los reclusos.

En el proyecto se destacan dos grandes conclusiones que dejó como resultado la investigación; el primero, indica que la investigación permitió elaborar un mapa de las actividades con los medios de comunicación, ya sea radio, televisión, prensa escrita o medios en internet, actividades que se han realizado a lo largo de 25 años. El segundo, logró realizar una investigación de corte cualitativo de las cuales se eligieron cinco casos por la singularidad o su destacada trayectoria en el centro penal. (Contreras et al, 2015, párr. 1)

Olarte (2018) en su tesis para la Universidad Javeriana en Bogotá, Colombia, menciona la importancia del Centro penitenciario especializado en la rehabilitación y resocialización de mujeres condenadas por delitos menores. Destaca que es de gran valor que las mujeres privadas de libertad cuenten con una edificación adonde ellas puedan pasar por una etapa de reinserción social; la autora propone solución a una problemática actual en el año 2018, en el sistema carcelario de Colombia.

Según el mismo proyecto, este tema surge a partir de la inquietante realidad social a las que se enfrentan las personas privadas de libertad, que cumplen condena en las cárceles colombianas; cuestiona que no hay un verdadero proceso de conciliación, resolución y rehabilitación de los reos para seguir lo que establece la Constitución Política de Colombia. Agrega lo siguiente:

Para que se lleve a cabo una adecuada reinserción social y rehabilitación del delincuente éste necesita atravesar por un sistema que le de las herramientas para que una vez egresado de la cárcel tenga la capacidad de mantener esa conducta. (Olarte, 2018, p.1)

Nacionales

Jiménez, Peña y Rodríguez (2017) en su tesis para el grado de licenciatura en Trabajo Social de la Universidad de Costa Rica, proyecto que lleva como título “Experiencias de las personas con

identidades desidentes sobre el control de sus cuerpos: posibles expresiones de opresión dentro del Sistema Penitenciario Costarricense”, en cuyo objetivo general, los autores preten buscar y analizar las experiencias de las personas con identidades desidentes en los centros penitenciarios en Costa Rica, los datos analizados son del año 2016 (p.20).

En el mismo documento de tesis se puede destacar la gran importancia y las bases sobre las que trabajaron y donde los autores cuestionan fuertemente la exclusión o tipo de discriminación que sufren las personas que se identifican con otro género; buscan conocer las experiencias que viven estas personas dentro de una cárcel, donde deben convivir con humillaciones y desprecios por el hecho de ser transexuales. Una de las conclusiones del proyecto es que como producto de las crisis actual del país, no se cuentan con recursos para poder destinar un espacio exclusivo para las personas transgenero. (Jiménez et al, 2017, pp.15-329).

De acuerdo con el Ministerio de Justicia y Paz [MJP] (2018) en su investigación que lleva como título: “Política Penitenciaria” y que tiene dos objetivos generales; el primero “busca armonizar y aplicar los mandatos y compromisos legales adquiridos por el país, en materia de derechos humanos; esta es una cuestión ineludible, tanto por motivos de corte ético como jurídico” (p. 14); de la misma forma, el segundo objetivo expone que “busca revisar las últimas tendencias en el penitenciarismo, intentando rescatar las cuestiones aplicables a nuestro ámbito de aquellos lugares con experiencias positivas” (p. 14).

Es evidente que los investigadores trabajaron para conocer la actualidad de los centros penales en Costa Rica, con el propósito de conocer las necesidades que tienen las reclusas y por supuesto conocer los grupos más vulnerables entre los reclusos. Entre sus conclusiones se destaca que la comunidad LGTBIQ son los más abandonados y que las mujeres tienen algunos derechos restringidos, ya que son minorías (Ministerio de Justicia y Paz (2018)

En el periodo colonial y parte de los primeros años de la vida republicana, se implementó en forma dominante la propuesta de castigo y venganza, sobre las personas acusadas y/o condenadas. Por su parte, las ideas retribucionistas y utilitarias de la pena continúan manifestándose en buena parte del siglo XIX e inicios del siglo XX, hasta llegar a la propuesta de sistemas como el panóptico, cuya mayor concreción en la región se da en la construcción de la penitenciaría central (p. 16)

Así lo expone el MJP (2018) además, agrega que la mayoría de latinoamericanos en el siglo XX y las construcciones de este tipo han marcado una presencia en el escenario punitivo y que en la actualidad eso es una realidad en algunos países; destaca que también hay una mezcla con las medidas correlacionales, es decir, “una estructura arquitectónica diseñada para un concepto particular de ejecución de la pena, sobrevive en un momento posterior, y es un recinto donde despliega sus acciones otro proyecto, con un concepto de finalidad de la pena distinto” (p.16).

El MJP (2018), menciona que antes de los años setenta:

El modelo que tenía vigencia se caracterizó por la segregación, sin la presencia de rasgos que permitan establecer un afán correctivo del delincuente. Pese a este hecho, a nivel de representaciones sociales ya se había empezado a concebir en lo referente al prisionero, el ideal de educarlo, curarlo y cambiarlo (p.16).

Villafuerte (2016) menciona en su tesis para optar por el grado de licenciatura en Trabajo Social, en la Universidad de Costa Rica, la Gestión de Servicios Sociales Brindados a Hijos e Hijas de Mujeres Privadas de Libertad. En el proyecto se evidencia su objetivo general: “Analizar la gestión de servicios sociales brindados en el Hogar Santamaría y en el Programa Semillitas de Amor, a niños y niñas de 6 a 12 años de edad cuyas madres se encuentran privadas de libertad, para la valoración del cumplimiento del interés superior del niño y la niña” (p.29).

Esta autora trabajó para conocer la poca mención de la descendencia de las privadas de libertad; además, en la introducción de su tesis deja entrever algunas interrogantes que son importantes, como las siguientes:

¿Qué sucede con los hijos e hijas de las mujeres madres que se encuentran privadas de libertad? ¿Quién los asume si la mujer es jefa de hogar y no cuenta con redes de apoyo familiares? ¿Cómo garantiza el Estado el cumplimiento del interés superior del niño y la niña de esta población en particular? (Villafuerte, 2016, p.4)

De acuerdo con Palma (2019) en su artículo relacionado al centro penitenciario para mujeres, donde específicamente considera que: “El sistema penal es un espejo de injusticia social: las deudas con las mujeres en la cárcel”, la cita anterior hace referencia al título que la autora investigó. El objetivo general del proyecto es analizar el contexto en el lugar donde ocurre el sistema penal, lo que hace que se apliquen algunas normativas sobre las nociones morales y

culturales de con las mujeres en la cárcel. En el mismo artículo, se puede notar que la autora quiere dar a conocer su posición como investigadora y profesional; Palma menciona que ella frente al tema es una mujer antropóloga y feminista; además, agrega que: “Ambos posicionamientos políticos implican una forma de ver la realidad cotidiana, a la vez que toman partido sobre ella”. Al final del texto, Palma concluye que las mujeres que están en un centro penal no son diferentes a otras oprimidas sociales en Costa Rica; que las voces, las necesidades y las tristezas son parte del mismo orden de aquellas que día a día tratan de crear maneras para pertenecer a una nación que les negó oportunidades. (Campos, 2019)

De acuerdo con Bedoya (2019), en su artículo que lleva como título: “Controversias por la administración penitenciaria en Costa Rica, en el contexto del hiperencarcelamiento”, se plantea que durante los últimos 30 años, en Costa Rica se ha presentado una gran contradicción en el ámbito de la administración de la justicia, agrega que aunque las bases del Ministerio de Justicia y Paz estén asentadas en la normativa de los derechos humanos; estos son valores que se convirtieron sistemáticamente contrarios por la legislación punitiva.

Entre las líneas de la introducción del artículo, se menciona que al inicio se procuraría abordar las controversias como un espacio para el análisis político con el propósito de lograr dibujar algunos de los rasgos de mayor relevancia a propósito de las dinámicas de las políticas penitenciarias en un contexto del cambio social y sobre toda la transformación del Estado. Al final del artículo se concluye que la dinámica de hiperencarcelamiento se concentró en el castigo de prisión para el sector más vulnerable y marginado, porque son los más recurrentes a cometer delitos patrimoniales. (Bedoya, 2019, párr. 80)

Proyecciones de la Investigación

En esta investigación se buscará evaluar y analizar la calidad de información y datos que se anotan en circulares, noticia, asignación de tareas, protocolos de seguridad y orden que se difunda dentro del centro penal Vilma Curling Rivera en San Rafael Arriba de Desamparados, tanto para el personal colaborador como en las privadas de libertad. Los datos que serán consultados corresponderán a los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2020.

Se buscará conocer la forma en la que está organizado el centro penal en materia de comunicación organizacional, ya que una de las partes de mayor interés investigativo es la

comunicación interna, donde se lleva a cabo la información emitida y difundida por la misma organización, en este caso el centro penitenciario para mujeres Vilma Curling Rivera; asimismo, conviene destacar las correcciones necesarias y plantear recomendaciones.

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

En este capítulo se definirán diferentes conceptos relacionados directa o en algunos casos indirectamente con el tema y los objetivos de esta investigación. Se hará uso de la Real Academia Española (RAE) y de diferentes autores que han publicado sus libros, tesis, investigaciones, artículos, entre otros, que nos permitan fortalecer y respaldar mejor cada uno de los conceptos que se mencionen en esta investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que “el desarrollo de la perspectiva teórica es un proceso y un producto. Un proceso de inmersión en el conocimiento existente y disponible que puede estar vinculado con el planteamiento del problema” (p.60).

Tomando en consideración la definición expuesta por los autores citados anteriormente, se puede decir que en el Marco de Referencia se expondrán los diferentes conceptos relacionados con el tema y los objetivos de la investigación.

A continuación, se jerarquizarán los conceptos con mayor presencia en la tesis y de esa forma se ubicarán por debajo las que se deriven de las mismas; esto nos permite mantener mayor orden en el tratamiento de las ideas; es más fácil la interpretación de los planteamientos y se podrá interpretar mejor la información expuesta en este capítulo.

Comunicación

Picado (2019) citando a Guzmán (2012), menciona que la comunicación “es el proceso por el cual se transmite información, sentimientos, pensamientos, y cualquier otra cosa que pueda ser compartida”; agrega que es catalogada o caracterizada como un proceso; esto se debe a que tiene ya un tiempo definido, además, que tiene una serie de elementos que colaboran a que se lleve a cabo de manera correcta y en el tiempo que se estipule.

La comunicación es una herramienta utilizada por todas las personas en la cotidianidad, a lo interno y externo de una familia o de una relación amorosa, entre amigos, en los hospitales, en centros penales, organizaciones no gubernamentales, escuelas, colegios, entre muchas otras categorías. No es necesario tener un medio de comunicación para hacerla efectiva, de acuerdo con lo mencionado por Guzmán, la comunicación se lleva a cabo todos los días con el simple hecho de transmitir datos o información a otras personas.

Si bien es cierto que existen diferentes maneras de comunicarse, los seres humanos han logrado desarrollar este acto mucho más que los animales y por medio de la comunicación es que funcionan eficientemente los sistemas que hay en el mundo: como transporte vial, políticas y finanzas públicas o privadas, solo por citar algunos sistemas de comunicación social. (Picado , 2019, p. 29)

La comunicación según la RAE (2021) se define como: “acción y efecto de comunicar o comunicarse” (párr. 1) o “transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor” (párr. 3). Ambas definiciones hacen referencia a la interacción que hay entre dos o más personas, uno cumpliendo el rol de emisor (quien da un mensaje) y el otro posicionado como receptor (persona que recibe el mensaje); esta interacción debe contener un canal (medio por el cual se difunde la información).

Para Picado (2019) la comunicación hace referencia al diario vivir de las personas; además, advierte que sin ella el hombre no sería la cabeza del mundo citando a Guzmán (2012); además agrega que, en la actualidad existen diferentes maneras de llevar a cabo la comunicación e indica que la forma de transmitir un mensaje ha cambiado conforme pasan los años; menciona que “un ejemplo de esto son las redes sociales, las cuales nos pueden conectar con personas en todas las partes del mundo, solo con tener acceso a Internet

Trasmitir el mensaje ha ido cambiando a través de los años; en el presente se cuenta con alta tecnología, con la cual este proceso es más sencillo y lleva a un mayor número de personas a estar en constante comunicación. (p. 29)

Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional es un elemento de gran importancia dentro de las instituciones públicas o privadas, ya que garantiza un mejor manejo de la información entre los colaboradores, los agentes externos y clientes de una empresa; además, la comunicación organizacional está compuesta por dos grandes ramas, la comunicación interna y la comunicación externa; estas divisiones son necesarias para que se puede emitir la información con un propósito claro y evitar tergiversarla.

De Castro (2015), en su libro *Manual Práctico de Comunicación Organizacional*, menciona que la comunicación organizacional es aquella establecida por las instituciones, agrega que también forma parte de la cultura y las normas de la empresa. La autora agrega que debido a ello, la comunicación entre los colaboradores de diferentes niveles llámense jefes, subordinados y directivos deberá ser fluida para lograr una mejor estabilidad de la compañía. (p.15).

Picado (2019) en su tesis para optar por el grado de bachillerato en Periodismo en la Universidad Internacional de las América (UIA) en Costa Rica, destaca la importancia de la comunicación organizacional y la conceptualiza de la siguiente forma:

La comunicación organizacional es un proceso por el cual todas las empresas u organizaciones deberían de pasar; además, hay que tener en cuenta que para que la empresa tenga un buen crecimiento, es necesario complementarla con herramientas de comunicación, tanto interna como externa (p. 30).

Bien lo menciona Picado, la comunicación organizacional es fundamental en la organizaciones o empresas; concuerdo en su concepto, y se puede agregar que no es un proceso por el cual deba pasar, sino más bien, un elemento que debe mantenerse dentro de la empresa durante los tiempos operativos (entiéndase como: los años de vida de la empresa), ya que el flujo de información es un elemento diario y fundamental.

De acuerdo con varias consultas hechas a diferentes autores enfocados en la comunicación organizacional de las empresas, se llega a la conclusión que dentro de ella destacan dos grandes tipos, la comunicación interna y la comunicación externa.

Comunicación interna

Cuenca y Verazzi (2018), en su libro *Guía Fundamental de la Comunicación Interna*, señalan que la comunicación interna es una disciplina joven que está en proceso de determinación y que no es sencillo tener una definición unánime; sin embargo, agrega que existe un elemento con el cual algunos académicos y profesionales coinciden, y es que este tipo de comunicación está vinculada en su totalidad con el público interno de una empresa o institución (párr.4).

Los autores destacan que la comunicación interna es:

Conjunto de actividades de comunicación desarrolladas por una organización, orientadas a la creación y mantenimiento de las buenas relaciones con y entre sus miembros, mediante el uso de diferentes técnicas e instrumentos de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados, contribuyendo a su vez, al logro de los objetivos organizacionales” (párr.1).

Guzmán (2012), en su libro “Comunicación Organizacional” considera que la comunicación interna hace referencia a las actividades que se realizan en las organizaciones, con el objetivo de crear y por supuesto mantener una buena relación con los miembros; además, agrega que para llevarse a cabo se hace “uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir a lograr los objetivos organizacionales” (p. 72).

El autor extiende su concepto sobre el término y cita a Fernández (2009) e indica que “la comunicación interna está orientada al público interno; es decir, al grupo de personas que conforman una institución y que se vinculan directamente con ésta” (Fernández, 2009) “En el caso de una empresa, se integra por accionistas, directivos, empleados, contratistas, etcétera” (Guzmán, 2012, p.72).

En concordancia absoluta con la definición de Guzmán sobre este término; este tipo de comunicación es de relevancia para las empresas, es importante mantener al personal colaborador sobre el acontecer de la empresa u organización, esto con el fin de garantizar una sana convivencia entre los empleados y, por supuesto, considerar a la institución como una empresa consolidada ante los públicos.

Dentro del tema macro “Comunicación Organizacional” se deriva la comunicación interna de la cual a su vez hay dos tipos, bien lo menciona la autora Guzmán (2012) en su libro; ella hace hincapié en los objetivos para “permitir el alineamiento del esfuerzo de todos sus integrantes” (p. 72) y a su vez “constituye uno de los elementos centrales para articular las relaciones entre los diferentes departamentos de la organización empresarial” (p. 72)

Tipos de comunicación

De la misma forma, la autora del libro “Comunicación Organizacional”, advierte que dentro de la comunicación interna existen dos tipos de comunicación que son fundamentales para el

conocimiento general de los empleados y consultores, estos son: la comunicación formal y la comunicación informal.

Comunicación formal

De acuerdo con Balarezo (2014), citando a Lacasa (2011) en su tesis sobre la Comunicación Organizacional Interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE, menciona que la comunicación formal es aquella que se origina por medio de un integrante con un nivel jerárquico superior, inferior o del mismo nivel, siguiendo debidamente el proceso para emitir una información y haciendo uso de los canales establecidos directamente por la empresa, este tipo de comunicación suele utilizar canales como los murales, intercomunicadores, teléfonos, entre otros (p.34).

El tipo de comunicación formal es aquella que se origina o es emitida por cualquier miembro de una empresa u organización y que para llegar a su receptor y que cumpla su objetivo, debe pasar primero por una serie de pasos estipulados en sus reglas internas, básicamente es el tipo de información que cumple con todos los requisitos desde que se emite hasta que llega a su destino.

Incluso, el autor menciona que “esta comunicación suele utilizar medios tales como los murales, intercomunicadores, teléfonos, Internet, circulares, memorandos, cartas, publicaciones, informes, reportes, reuniones, charlas, eventos, etc” (Balarezo, 2014, p. 34).

Guzmán (2012), en su libro que lleva como título “Comunicación Organizacional” menciona que el tipo de comunicación interna denominado “informal” hace referencia a los documentos donde la información está relacionada con aspectos de trabajo; además, agrega que “En general, utiliza la escritura como medio. La velocidad es lenta debido a que tiene que cumplir todos los procedimientos burocráticos” (p. 72).

En términos más generales y haciendo referencia a lo citado por Guzmán anteriormente, este tipo de comunicación interna debe cumplir una serie de requisitos que a nivel de la empresa son indispensables y por ende se deben cumplir; además, que en la comunicación formal por lo general se estampa información relacionada con cambios en las labores o variantes para los empleados o en la empresa como tal.

Comunicación informal

Balarezo (2014), en su investigación sobre la Comunicación Organizacional Interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa, menciona este otro tipo de comunicación interna y la conceptualiza como un tipo de comunicado que circula por los mismos miembros de una empresa y hace énfasis en que se desconoce su procedimiento u origen; es decir, no existe una fuente como tal que le dé validez o credibilidad a los datos que se están difundiendo. (p. 34)

Es la comunicación en donde el mensaje circula entre los integrantes de la empresa sin conocer con precisión el origen de éste, y sin seguir canales establecidos formalmente por la empresa” así lo conceptualiza el autor de la investigación antes mencionado. (p. 34)

Según Balarezo este tipo de comunicación puede ser catalogado como un chisme (término que hace referencia a comentario sin fundamento o habladuría); “un ejemplo de este tipo de comunicación es el “rumor”, el cual corre de persona a persona, y aunque nadie se responsabiliza de su veracidad, se toma como una verdad” (p. 34), cabe mencionar que el autor indica que aunque no haya una verdad sobre la procedencia de la información, las personas lo perciben como datos verdaderos y reaccionan a la misma.

Flujo de la comunicación

Según Fernández (2010), citado por Balarezo (2014), considera que el flujo de la comunicación se toma en cuenta a partir de la estructura comunicacional de una empresa a nivel interno. El autor agrega que en la comunicación organizacional y el flujo de información se divide en tres: la comunicación descendente, la comunicación ascendente y la comunicación horizontal; estos tres tipos de flujo garantizan un mejor manejo de la información en las empresas y ayudan a tener un desarrollo más asertivo (p.34).

Guzmán (2012) antes de dar una definición al flujo de comunicación menciona que las empresas están conformadas por personas colaboradoras, las cuales cumplen una función o se posicionan en un rol para cumplir con las necesidades dentro de la organización. Posterior a la aclaración, Guzmán hace la salvedad de que el recorrido de la información sigue algunos caminos.

El flujo de mensajes entre estas personas, sigue ciertos caminos que se denominan redes de comunicación, que incluye a dos personas como a toda la organización. Son bastantes los

factores que influyen en la naturaleza y la extensión descendente de la red de comunicación (p. 74).

En concordancia con Guzmán y en definitiva, el flujo de un mensaje debe tener un recorrido que, a la misma vez, dependerá de la agilidad del personal, los recursos y la eficacia; también, se debe entender que el flujo de los datos variará con respecto al lugar o persona que emita la información, porque bien lo menciona Balarezco, existen tres tipos y por ende, el flujo o recorrido varía.

Comunicación descendente

Villamil (2017), citando a Morales (2001), señala que la comunicación descendente hace referencia a que tiene su inicio desde los directivos de una entidad y va bajando la información a los distintos niveles de jerarquía, por políticas de la empresa, instrucciones y objetivos; además, agrega que se puede decir que es el tipo de comunicación más básica en el contorno de la entidad. (p.15).

La comunicación descendente es la que se emite desde los altos puestos dentro de una empresa, ya sea pública o privada; su destino será llegar a los colaboradores que tengan un puesto inferior, los subordinados, su objetivo es transmitir lineamientos o dar a conocer un nuevo cambio interno. Este tipo de comunicación se caracteriza por ser auténtica, fiel, real y verídica; esto con el propósito de que sea interpretada clara y fácilmente por los receptores.

Para Guzmán (2012) este tipo de flujo de información se emite en los altos puestos o jerarquías, jefaturas empresariales. A la vez, tienen como destino llegar hasta los subordinados o colaboradores; además agrega que “Smith, y otros, “consideran que la comunicación descendente es la dimensión de canales formales más frecuentemente estudiada” (p. 74).

El autor hace los siguientes cuestionamientos que a la vez obtienen sus respuestas válidas

Pero, ¿hasta qué punto los mensajes descendentes logran las respuestas que desea el directivo que envía el mensaje? Los análisis en comunicación descendente responden a esta pregunta. La comunicación descendente establece el ritmo, y constituye el ambiente que se requiere para que la comunicación ascendente sea eficaz. (p. 74)

Según Guzmán (2012), citando a Richard, menciona que en la mayoría de los casos los datos o información que ahí se estipula son referentes a tareas, mantenimientos o que se relacionan a cambios, directrices emitidas por los jefes.

De acuerdo con Guzmán, Katz y Kahn han identificado cinco tipos de flujo de comunicación descendente:

1. Instrucciones laborales. Directrices que explican una tarea específica (p. 75)
2. Exposición razonada de los trabajos. Mensajes que indican la manera en que se relacionan determinadas tareas con otras tareas de la organización. (p. 75)
3. Procedimientos y prácticas. Mensajes que se relacionan con las políticas, reglas regulaciones, beneficios, etc., de la organización. (p. 75)
4. Feedback. Mensajes que elogian el trabajo individual de un empleado. (p. 75)
5. Adoctrinamiento de objetivos. Mensajes que se diseñan para motivar a los empleados, y en los que se explica la misión general de la organización, y la manera en la que se relaciona con estos sistemas de objetivos (p. 75).

Comunicación ascendente

Sanz (2011) citado por Balarezo (2014), menciona en su tesis de la comunicación organizacional interna, el concepto de comunicación ascendente, señala que este tipo de flujo de la información “se emplea preferentemente para informar sobre los resultados o efectos de las tareas, las acciones ejecutadas, las opiniones sobre las prácticas y políticas de la organización, necesidades, sugerencias, etc.” (p.36).

El concepto de este tipo de flujo de comunicación es básicamente una respuesta a la información recibida por el flujo descendente; bien lo menciona Sanz (2011) haciendo referencia a comunicación descendente como un método de informarle a las jefaturas sobre los productos o resultados que se obtuvieron como consecuencia de los solicitado para realizar, a esta definición le podría agregar que también se utiliza para dar a conocer algún fallo o solicitud de cambios, algo así como “quejas y sugerencias”.

Guzmán (2012) menciona que este flujo de información corresponde básicamente a los mensajes emitidos por los empleados y que tiene como destino las jefaturas de la empresa donde

se desempeñan; además, agrega que el resultado de la misma es mejorar las actitudes y la moral de los colaboradores.

La comunicación ascendente se define como los mensajes que fluyen de los empleados hacia los superiores, generalmente con la intención de formular preguntas, proporcionar feedback y hacer sugerencias. La comunicación ascendente tiene como resultado mejorar la moral y las actitudes de los empleados, por ello los mensajes que siguen las redes ascendentes se clasifican como de integración o humanos. (p. 75).

Planty y Machaver citados por Guzmán (2012), mencionan que deben existir cuatro razones para que la gerencia haga una valoración de la comunicación ascendente; cuyos motivos son los siguientes:

1. Indica la receptibilidad del ambiente para la comunicación descendente.
2. Facilita la aceptación de las decisiones tomadas, animando a los empleados a participar en el proceso de toma de decisiones.
3. Proporciona el feedback en la comprensión, por parte de los empleados, de la comunicación descendente.
4. Anima a la presentación de ideas valiosas. (p. 75)

Para Guzmán (2012), generalmente las actividades en la comunicación ascendente son “asesoramiento, sistemas de discusión y liquidación de quejas, charlas, políticas de puerta abierta, sistemas de sugerencias, encuestas de opinión, cartas de los empleados, reuniones sociales y mítines” (p. 75).

Comunicación horizontal

Balarezo (2014) citando a Sanz (2010), señala en su investigación que este tipo de flujo se conceptualiza de la siguiente forma:

La comunicación horizontal permite la coordinación del trabajo, la planificación de actividades y permite satisfacer las necesidades individuales; es esencial para favorecer la interacción de las personas que se encuentran en un mismo nivel y quienes interactúan con otras áreas y desarrollan trabajos en equipo (p.36).

Bien lo menciona Sanz; este tipo de flujo se emite y recibe entre los mismos grupos de colaboradores; es decir, con el mismo nivel o puestos similares para dar un ejemplo, pueden ser datos relacionados con cambios a nivel interno; por ende, se deben informar y tomar decisiones entre jefaturas para llegar a un acuerdo.

Para Guzmán (2012), el flujo de comunicación horizontal “se define como el intercambio lateral de mensajes entre individuos que se encuentran en el mismo nivel de autoridad dentro de la organización” (p. 76), a la misma vez agrega que entre los propósitos está la coordinación de tareas, solucionar problemas y conflictos y la participación en la información.

Comunicación externa

Este tipo de comunicación es de suma importancia para las empresas, instituciones y demás organizaciones que hagan uso de la comunicación como una herramienta necesaria para el desarrollo positivo de la entidad, con ella se puede informar a los público externos sobre lo que ocurre dentro; dar a conocer nuevos productos, publicitar la marca o cualquier tipo de cambios que existan; es por ese motivo que, la comunicación externa también forma parte fundamental en las organizaciones o instituciones.

Picado (2019) citando a Portillo (2012), menciona que la comunicación externa está dirigida de manera más amplia y a grupos que tengan cualquier tipo de interés en la empresa donde se emite la información. Cabe mencionar que estas personas no pertenecen de manera directa a la institución, organización, entre otros.

Es la comunicación dirigida de forma masiva a los públicos que no se encuentran en la organización; consiste en relacionarse al mismo tiempo con un gran número de receptores, mediante la utilización de los medios masivos, limitando de alguna manera la posibilidad de interacción directa entre el emisor y receptor. (Portillo, 2012, p.3)

Balarezco (2014) define la comunicación externa, de la siguiente forma:

Conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. Abarca tanto ver sus productos o servicios. Abarca tanto lo que en términos generales se conoce como Relaciones Públicas, como la Publicidad. (p.24)

De la misma forma, Esteban y otros (2018) citado por Portillo (2012), agregan que este tipo de comunicación se caracteriza por informar a personas fuera de la empresa (entiendase cualquier institución pública o privada), con el fin de mantener al día a los seguidores o interesados (párr. 11)

Elementos de la comunicación

Nordquist (2020), en su sitio web ThoughtCo, menciona que el proceso de comunicación necesita varios elementos, que son los siguientes: emisor, receptor, mensaje, canal, entre otros, además, agrega que para que este proceso sea exitoso, ambos elementos principales (emisor-receptor) deben interactuar entre sí para hacer el cambio de datos; en caso contrario, si el proceso no se pueda realizar por cualquier motivo, ha fallado el proceso de comunicación.

Los elementos de la comunicación es un tema que se conoce hace mucho tiempo; es un tema muy tratado en los centros educativos, dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que es considerado importante para la comunicación y el desarrollo humano. Cabe mencionar que, todos los componentes de la comunicación son de suma importancia dentro del proceso; sin embargo, existen algunos más fundamentales.

Emisor.

Guzmán (2012) citando a Fernando (2009) menciona lo siguiente del emisor:

El emisor, que también se conoce como fuente de comunicación, transmisor, codificador, encodificador, comunicador, entre otros, es quien inicia la comunicación; puede ser una persona o grupo de personas que elabora y envía un mensaje. En principio selecciona los signos, señas o símbolos adecuados, y a la postre hace llegar el mensaje al receptor para obtener la respuesta correspondiente (p. 15).

Receptor.

El autor señala que el receptor es el sujeto que recibe e interpreta el mensaje; además, agrega que: “La persona a quien se dirige un mensaje se llama receptor o intérprete. Para comprender la información del remitente, el receptor debe primero recibir la información del remitente y luego decodificarla o interpretarla”. El receptor tiene la tarea de interpretar el mensaje suministrado por el remitente y codificar una respuesta para que el proceso de comunicación continúe. (Nordquist, 2020, párr. 4)

Bien lo menciona el autor ante mencionado, el receptor es la persona que cumple el rol de recibir le mensaje, interpretarlo y crear una reacción a la información en caso que sea un proceso de comunicación alargado. Este cambiaría su posición y pasaría a ser emisor, ya que brindaría una reacción o respuesta al mensaje recibido.

Mensaje.

Según González (2020) en su sitio web UnProfesor, menciona que hay diferentes tipos de mensajes, además, define el elemento de esta forma:

Este es definido por la información que el emisor comunica al receptor. En este sentido, pueden ser de diversos tipos de información, como datos, sentimientos, ideas, etc. Como hemos dicho, debe estar codificado de forma que el receptor sea capaz de recibirlo y descodificarlo. Para ello, se han de usar símbolos y signos que permitan llevar al individuo que lo recibe a interpretarlo con éxito. (González, 2020, párr. 12)

Básicamente este elemento es otro de los fundamentales porque es el contenido de la información, que debe ser descodificado e interpretado por el recetor y de esta forma crear una reacción a los datos estipulados y enviados.

Para Guzmán (2012), el mensaje “es la información total que el emisor ha codificado para transmitir por medio del habla, gestos, escritura, pintura, movimientos corporales, señales de humo o banderas, etc., y que será captada por el receptor” (p. 17).

Canal.

González (2020) menciona que el canal es un elemento fundamental en el proceso de comunicación; además, lo conceptualiza como el elemento encargo de hacer llegar la información desde donde fue creada por el emisor hasta el destinatario que es el receptor, ya sea una persona física o un objeto como un buzón y demás lugares donde se puedan dejar; agrega que el canal puede ser verbal o no verbal, interesarles o escritos. El canal puede ser cualquier medio, ya sea papel, televisión, medios electrónicos, radio, entre otros. (párr. 1)

De acuerdo con lo mencionado, se puede decir que un canal es todo elemento que se utilice para hacer el traslado de la información del punta A (emisor) al punto B (receptor); cabe mencionar

que es necesario que el canal no tenga interferencia para que los datos lleguen a su destino tal y como fueron emitidos; esto permite que haya un excelente proceso de comunicación.

Código.

Guzmán (2012) advierte que el código corresponde al sistema de elementos que tienen un significado final para el individuo; además, considera indispensable que emisor y receptor hablen el mismo idioma:

Es un conjunto de símbolos que se estructuran de tal manera que tengan algún significado para alguien; por tanto, para que el receptor entienda la información que le transmite el emisor es indispensable que ambos hablen el mismo idioma; es decir, que manejen el mismo código, por ejemplo: cuando un francés (emisor), le dice a otro francés (receptor), bonjour (mensaje). (p. 17).

Centros Penitenciarios

De acuerdo con la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana [SSPC] de Chiapas (2020) en su sitio web, señala que los centros penitenciarios es el término con el que se designan los lugares que están destinados para el cumplimiento de las penas que han sido previstas en las sentencias judiciales, destacadas como las penas judiciales. Además, los centros penales cambian de nombre dependiendo del propósito de tipo de privados de libertad que hay dentro del lugar, hay desde cárceles hasta hospitales. (párr. 1)

En concordancia con lo escrito por la SSPC de Chiapas, efectivamente los centros penitenciarios también conocidos como cárceles, tienen como objetivo restringirle la libertad a personas que hayan cometido un delito y violentado derechos individuales; la cantidad de años que estén dentro del penal, va a depender de la magnitud del delito incurrido por el recluso.

Según el Ministerio de Justicia y Paz [MJP (2018) en su investigación sobre la Política Penitenciaria, menciona que la igualdad incrementó en la última década del siglo pasado; además, advierte lo siguiente:

La alarma mediática que aumenta las ganancias de los medios de información fomentando la sensación de mayor inseguridad y un sector político con grupos de distintas posiciones ideológicas matriculados con el oportunista populismo punitivo, produjeron el aumento en

la cantidad de conductas penalizadas y elevaron los montos de las sentencias. La administración de la justicia estableció nuevas y eficientes formas para sentenciar delitos de flagrancia. (p. 23)

Centros penitenciarios en Costa Rica

De acuerdo con el Ministerio de Justicia y Paz [MJP] (2018), citando la Ley 4762 sobre la Creación de la Dirección General de Adaptación Social, indica que estas instituciones:

Dispone de los fines y funciones de esta institución se encauzan directamente hacia la Administración del Sistema Penitenciario Nacional y con ello a la custodia y el tratamiento de las personas procesadas y sentenciadas por comisión o presunta comisión de delitos; la investigación de las causas y factores que inciden en la génesis del fenómeno de criminalidad; la tramitación y formulación de recomendaciones a diversas instituciones que como componentes del control social, tienen facultades legales para el otorgamiento de gracias y beneficios a favor de los privados y privadas de libertad, etc. (párr. 2)

Bien lo menciona el sitio web del MJP, los centro penales en Costa Rica están destinados a resguardar y velar por el cumplimiento de la condena de las personas que han infringido las diferentes leyes de la República, esto con el fin de pasar por una etapa de reincursión social y mejorar las conductas. De la misma forma, se mencionalo siguiente:

La Dirección General de Adaptación Social es una Institución Pública a la que permanentemente recurren una gran gama de usuarios que solicitan a nuestros servicios: privados y privadas de libertad y sus familiares; jueces, fiscales, policías y otros operadores de la administración de Justicia. (párr. 3)

Según el Ministerio de Justicia y Paz [MJP] (2018) en su libro titulado “Política Penitenciaria Científica y Humanística de Costa Rica San José, Costa Rica. 2018”, demanda que las personas privadas de libertad muchas veces son tratadas como si se encontraran en un “limbo social”, en los centros penales de Costa Rica; esto como sinónimo de exclusión a la sociedad. (p. 25)

El derecho penitenciario, y sus ciencias asociadas, han sido marginalizadas tradicionalmente por parte de la institucionalidad y la opinión pública. No hace falta estar

demasiado familiarizado con Foucault para reconocer que lo que acontece intramuros, no suele ser muy tomado en cuenta por el resto de la sociedad. (p. 25)

Cárcel de mujeres

Ante las consultas hechas a diferentes autores, no se logró encontrar una definición concreta de lo que es una cárcel de mujeres como tal; sin embargo, podemos asociar el concepto de “centros penitenciarios” y agregar que la principal característica de la cárcel de mujeres, es que tiene como residente única y exclusivamente mujeres biológicas. Cabe mencionar que no se permite el ingreso a mujeres transexuales u hombres que se identifiquen con el género femenino.

De acuerdo con el MJP (2018) en su investigación titulada como: “Política Penitenciaria Científica y Humanística”, demanda que un grave problema a la que se enfrenta la población penal femenina “tiene que ver con las condiciones del encierro de las mujeres. Al ser una minoría, los programas de salud suelen ignorar sus necesidades particulares” (p. 55).

Se puede decir que las mujeres privadas de libertad son una minoría en crecimiento y que al ser tan pocas en comparación con los hombres, los programas de ayuda no son variados ni ampliados.

De acuerdo con el MJP (2018) en su investigación, menciona en el apartado de prevención de riesgos y violencia, específicamente en el punto (A) sobre las “agrupación vincular diferenciada” de las mujeres embarazadas:

Durante los últimos tres meses de gestación de un hijo (a), cuando las condiciones de infraestructura y de seguridad lo permitan, la mujer privada de libertad debe estar ubicada en un lugar diferente a las demás y de igual forma cuando haya nacido y permanezca con ella en prisión, situación que estará debidamente reglamentada (p. 71).

Violencia institucional

En este apartado el Ministerio de Justicia y Paz (2018) denuncia que las mujeres representan una minoría en los centros penitenciarios a nivel mundial; es decir, hay más hombres en prisión que mujeres, esto conlleva de manera indirecta a violentar los derechos de la mujer en muchos aspectos, entre ellos los diseños de infraestructura y la doble condena “en el caso femenino se ha tendido a castigar doblemente: primero por el delito y luego por apartarse de las formas esperadas de la feminidad” (p. 52)

Esta situación, aunada al hecho de una estructura social patriarcal ha repercutido notablemente en la situación de las mujeres. Esto quiere decir que ha contribuido a la confección de una verdadera estructura de violencia institucionalizada. Por tales motivos, la necesidad del enfoque de género en el diseño de las políticas públicas de toda clase (...) es medular. Especialmente, si tomamos en consideración el hecho generalizado de que las mujeres infractoras son una minoría. (p. 52)

Este tipo de violencia a la mujer se relaciona principalmente a que representan una minoría, como el en caso de la comunicad LGTBI en prisión; como son pocos los encarcelados, la infraestructura, las políticas y las instituciones no se acoplan a sus necesidades por el motivo de no ser “un común” ante la sociedad; se vulneran los derechos humanos de estas personas al momento de entrar en prisión.

Para el MJP (2018) demanda que las mujeres al representar una minoría se violenta hasta el diseño de los centros penales, la institución indica que “el diseño arquitectónico de los centros penales, así como los programas de abordaje técnico y de atención profesional han sido diseñados en su mayoría basándose en las características masculinas” (p. 52)

La mayoría de las entrevistadas en el estudio, plantean que la condición de pobreza les obligaba a doblegar esfuerzos para la atención de las necesidades de los grupos familiares. Según esta investigación, el 44% de las entrevistadas reportaron contar con un ingreso mensual menor a 100 mil colones antes de la entrada a prisión (p. 52).

Desigualdad de género

El MJP (2018) demanda que las mujeres tienen grados de desventaja en relación con los hombres; alega que muchas mujeres por mandatos estructurales sobre su actuar se encuentran por debajo del masculino en todos los ámbitos de la vida; además, según el MJP (2018): “resulta indispensable que los estados desarrollen las acciones requeridas para superar las brechas de género y erradicar las prácticas discriminatorias que el 50% de la población enfrenta constantemente, incluido el que se encuentra en el sistema penitenciario”.(p. 50)

La desigualdad viene desde antes; ahora con las nuevas generaciones y las nuevas normas y tratados internacionales a la mujer ya no se le ve como un objeto del que se puede deshacer sencillamente. A pesar de lo anterior, la desigualdad sigue presente; es por ello que el Ministerio

de Justicia y Paz se alarma por las mujeres en prisión, ya que los derechos de las mujeres en esos lugares, aún son más violentados y la desigualdad cambia poco.

Se entiende en situación de vulnerabilidad a las mujeres que entran en contacto con el sistema penal, quienes, en razón de los condicionamientos culturales y sociales, tienen bajo su responsabilidad directa a personas con enfermedades, menores de edad, adultas mayores, entre otras, de manera que su detención genera un impacto personal hacia ellas, sus dependientes y, por ende, hacia la sociedad. (Ministerio de Justicia y Paz, 2018, p. 51)

Es importante mencionar que muchas mujeres que ahora tienen jefaturas optan por la informalidad y eso conlleva a un bajo desarrollo profesional y personal: “Muchas de las mujeres, especialmente las que tienen la jefatura, por todas las dificultades que enfrentan para conseguir un trabajo remunerado, optan por la incorporación al sector informal, con todas las desventajas que esto conlleva” (p. 52).

Motivos de condena

Según Urgel (2017), citado por el MJP (2018), menciona que el aumento en el encarcelamiento femenino en América Latina es preocupante, ya que se registra “el incremento más agudo a nivel mundial”. Además agrega que, “la gran mayoría de las mujeres se encuentran encerradas por delitos asociados al microtráfico de drogas, resulta paradigmática la dureza de sus sanciones, comparándolas con el daño social de sus ofensas” (p. 54), ante este punto, la institución indica que en Costa Rica, 6 de cada 10 mujeres en prisión, están dentro por este delito.

Realmente es preocupante que esta sea una minoría en crecimiento, según los datos del 2017, citados por Urgel (2017), y que en Costa Rica más de la mitad de las mujeres en prisión cumplan condena por incurrir en el delito de “microtráfico de drogas”; en muchas ocasiones y de acuerdo con entrevistas internacionales, las mujeres que delinquen por tráfico de drogas, es por pobreza y necesidad.

De acuerdo con el Ministerio de Justicia y Paz (2018), en su investigación relacionada a la Política Penitenciaria Científica y Humanística, cita a Palma Campos (2015) y menciona que el porcentaje de mujeres reclusas por delito se divide de la siguiente manera:

Un 11% de las reclusas en el régimen institucional, se encuentran ahí como consecuencia de delitos contra la vida. Por su parte, alrededor de un 26% descuentan condenas por delitos

contra la propiedad. Finalmente, un 54% están encerradas por delitos relacionados a la ley de psicotrópicos. Las demás categorías delictivas combinadas aportan el resto (9%). De ese 54%, casi la totalidad son casos de venta de droga al menudeo. (p. 54)

A pesar de lo anterior, la gran mayoría de mujeres en prisión no se han comportado de manera violenta; la violencia dentro de las cárceles tiene un alto porcentaje de castigo en los centros penales, el MJP menciona que si se toma en cuenta lo anterior “obtenemos el resultado de condenas desproporcionadas que devienen en injusticia” (p. 54).

Recomendaciones de mejoras a considerar

El Ministerio de Justicia y Paz [MJP] (2018) está encargado de los centros penales del país; es por ello y las investigaciones realizadas en ese año la cartera creó una serie de recomendaciones a considerar con el objetivo de garantizarle los derechos a las mujeres albergadas en el centro penitenciario, en total, se evidencia cinco. “En cuanto al aspecto meramente penitenciario, es necesario abordar las siguientes líneas de acción básicas, que son consecuentes y transversales con los planteamientos de la presente política pública” según lo expuso el MJP en su investigación. (Ministerio de Justicia y Paz, 2018, p. 56)

A continuación, se enumerarán las cinco recomendaciones emitidas por el Ministerio de Justicia y Paz (2018), encargado de los centros penales del país; son recomendaciones dirigidas a las cárceles de mujeres.

1. “Diseños arquitectónicos que tomen en cuenta las particularidades de las mujeres” (p. 56), con esto se refiere a tener espacios de visitas adecuados a la realidad ya que hay mujeres que son la cabeza del hogar; por ende, esto aumenta el ingreso de visitantes.
2. “Adecuación de programas de intervención específicos a la realidad femenina” (p. 56) lo anterior hace referencia a crear programas relacionados a violencia doméstica ya que es una característica común entre las reclusas, el ministerio advierte que si no existen herramientas para enfrentar esta realidad, continuarán siendo presas para el delito.
3. “Situación filial y de salud. Las mujeres condenadas pueden ser madres, estar embarazadas o, incluso, quedar embarazadas durante su estancia en prisión” (p. 56) en esta recomendación el Ministerio se refiere a dar atención no solo a la mujer sino

también a sus hijos, cabe mencionar que en el país existe el programa “Casa Cuna” un espacio que se destina a madres con infantes menores a tres años.

4. “Desarrollo de programas educativos y de capacitación familiar que permitan paliar las carencias formativas que suelen compartir las mujeres prisionalizadas” (p. 56) la cartera en esta recomendación se refiere directamente a que la población femenina (vulnerable) suelen tener circunstancias que las conllevan a volverse aún más vulnerables “si no se les brindan herramientas (...) sus posibilidades de regresar a este lugar serán muy altas”(p.57) por ende, se recomienda brindar herramientas de mejora para un buen desarrollo humano.
5. “Implantación de alianzas público privadas que permitan mejorar las oportunidades de empleo de las mujeres tras su paso por prisión” (p. 57) con esta recomendación se busca que las empresas le brinden las oportunidades de ser contratadas a las mujeres que pasaron un tiempo en prisión y que los salarios tengan igualdad.

Policía penitenciaria

La policía penitenciaria pertenece a las autoridades del Ministerio de Seguridad Pública y encarga de velar por el cumplimiento de los lineamientos y reglas de los centros penales del país; además, debe garantizar la seguridad del país al evitar que los reos (as) no intenten fugarse por ningún motivo y, evidentemente, evitar que haya riñas entre los residentes que atenten contra la integridad de los demás ahí dentro.

El MJP (2018) en su investigación entiende a la policía penitenciara como:

Es el principal contacto de la población privada de libertad con la institucionalidad estatal y la política penitenciaria, por lo que es muy importante que los funcionarios policiales entiendan y ejecuten los objetivos de la política pública y generen procedimientos de mejora para que los procesos técnicos y administrativos se puedan realizar en condiciones cercanas a la normalidad (p. 76).

El objetivo del cuerpo policial penitenciario es que entiendan y por supuesto ejecuten los procedimientos de la política pública del país y que a la misma vez sugieran procedimientos con el fin de mejorar en los procesos técnicos ejecutados.

Escuela de capacitación penitenciaria

En este tipo de instituciones se recluta al personal policial para crear aptitudes que satisfagan las necesidades de la seguridad dentro de los centros penales; sin embargo, el MJP demanda que existen muchas carencias en la preparación de estas personas y que muchas veces se asumen puestos sin tener la capacidad adecuada, ya agrega que “únicamente con el conocimiento práctico, en algunos casos adquiridos mediante costumbre en la realización de procedimientos, mismos que no cumplen con la normativa vigente” (p. 76).

De acuerdo con el MJP (2018) en su investigación, advierte lo siguiente:

Hoy en día no se cuenta con una estructura policial adecuada a nivel del trabajo interno de los centros penitenciarios. No existe una estructura de mando adecuado, que responda a las necesidades reales de atención que deberían de dar los superiores de seguridad de los centros (p. 76).

La cita anterior es alarmante ya que no es posible que en una institución que alberga a personas sentenciadas a la privación de libertad por haber cometido algún delito, no tenga al personal de primera mano capacitado suficientemente para resguardar el orden público; además, cabe mencionar que otra de las carencias preocupantes es que el personal de recursos humanos haga la contratación de personas que no están capacitadas a puestos para llevar a cabo, según lo mencionó el MJP.

Funciones del cuerpo policial penitenciario

Según el MJP (2018) menciona que este grupo policial debe velar por la seguridad del centro penal y por la seguridad ciudadana e integridad física de los reos (as). El Ministerio de Justicia y Paz cita las funciones a las que están sujetos los miembros de este cuerpo policial.

1. “Mantener el orden y la seguridad en todos los Centros Penitenciarios del País.
2. Realizar el registro de visitantes, funcionarios, objetos y vehículos a la entrada y salida de los Centros y demás edificaciones del Sistema Penitenciario.
3. Realizar el registro de las personas privadas de libertad que permanezcan o transiten por los Centros o Unidades del Sistema Penitenciario cuando fuere necesario.
4. Efectuar la requisa y el decomiso de armas y objetos utilizados como armas o susceptibles de ser utilizados como tales, drogas y demás sustancias de uso no autorizado

5. Mantener el control de armas y equipos de seguridad dispuestos para el cumplimiento de su misión.
6. Utilizar las armas de fuego y equipos de seguridad designados para el cumplimiento efectivo de la función, de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes
7. Coordinar con los otros cuerpos policiales y órganos judiciales del país, así como de otros ministerios e instituciones, aquellas acciones que resulten de competencia de éstos y cuyo origen o desarrollo esté relacionado con la institución” (p. 77).

Estado del sistema penitenciario

De acuerdo con el MJP (2018) para el 2017, a finales de agosto, “el sistema penitenciario atendía 36.020 personas, de las cuales solamente 13.902 se encuentran en centros de detención; es decir, un 38,6%. El resto se ubica en regímenes semiabiertos (12,5%) y abiertos (48,9%)” (p. 28).

De acuerdo con la información suministrada por el MJP, se puede evidenciar que para finales de agosto del 2017, hubo un número grande de personas en condición de “privadas de libertar”; sin embargo, de esos más de 36.000 reclusos, solo el 38,6% se encontraba detenido en un centro penal, el resto de personas estaban en regímenes semiabiertos y abiertos.

En el país existen 15 centro penitenciaros para personas mayores de edad, con capacidad para albergar a 10.701 reclusos; por otro lado, únicamente se registran dos centros penales para la población penal juvenil, los cuales tienen capacidad para albergar a 380 personas (Ministerio de Justicia y Paz, 2018, p. 28)

Ante tal panorama, el Ministerio indica lo siguiente:

Esto es, 11-081 espacios totales que albergan un total de 14.902 privados de libertad, lo que implica un nivel de hacinamiento generalizado del 25.46%. Este no es un dato menor, ya que este rubro rozaba el 53% en Julio de 2015. En lo que respecta a la prisión preventiva, representa un 19.7% de la población privada de libertad, es decir 2.741 personas a la espera de un juicio. Mientras tanto, el 78.32% ya recibió una sentencia firme (10.731 sentenciados y 157 en doble condición) y un 1.96% (273) tiene apremio corporal por pensión alimentaria. (pp. 28-29)

Infraestructura

Este punto sigue constituyendo un gran problema para los centros penitenciarios, de acuerdo con la cita anterior, se puede decir que hay sobrepoblación en los centros penales, ya que la capacidad de los mismos es reducida mientras que los ingresos de personas no se detiene.

Según el MJP (2018) advierte que existen daños acumulados y que su reparación implicaría un alto porcentaje de inversión a nivel económico para el país, además, agrega que “muchas de las estructuras obedecen a una visión de otra época, y no consideraron particularidades de la población” (p. 30).

El MJP (2018) hace la aclaración que ya se ha invertido en al infraestructura:

De 2013 a 2014, el Ministerio de Justicia y Paz habilitó 1.146 espacios penitenciarios por ¢6.417 millones financiados con presupuesto ordinario. Además, en 2016 inició la remodelación del ámbito D en el CAI Jorge Arturo Montero Castro (antiguo La Reforma) por ¢500 millones, traducidos en 300 espacios adicionales para población sentenciada (p. 30).

Cabe mencionar que los centros penales son parte del Gobierno y que a la vez pertenecen al Ministerio de Justicia y Paz; por ende, cualquier mejora en la infraestructura debe salir del presupuesto del gobierno central y es tomado como una inversión. Según el reporte del MJP, las últimas mejoras significativas que se realizaron fueron entre 2013 y 2014, lo cual indica que a pesar que han pasado más de ocho años, el Gobierno sigue presente ante estas instituciones.

Condiciones ambientales.

Para el MJP (2018) en su investigación reconoce que:

Uno de los problemas recurrentes que muestran la mayoría de los centros carcelarios y penitenciarios de Costa Rica, es la carencia o bajo impacto de programas de salud preventiva, de prevención y tratamiento de adicciones, de primeros auxilios, de seguridad industrial, de salud ocupacional y de saneamiento ambiental (p. 69).

De acuerdo con lo citado anteriormente se evidencia que las condiciones ambientales en los centros penitenciarios de Costa Rica, son un problema diario y que está presente en casi todas las

cárceles; además, es evidente que existe una carencia en los programas de bienestar y capacitación con el fin de mantener la población penal en buenas condiciones para la “reinserción social”.

De la misma forma, este ministerio agrega que es de suma urgencia hacer más digna la estancia de las personas privadas de libertad y de los colaboradores que trabajan dentro de los centros penales; agrega que: “amerita (...) la aplicación de medidas preventivas y correctivas, para prevenir las enfermedades transmisibles atribuibles al bajo saneamiento ambiental”. (p. 69)

Derechos de Privados de Libertad

De acuerdo con la RAE (2021) menciona que un derecho es: “conjunto de principios y normas, expresivos de una idea de justicia y de orden, que regulan las relaciones humanas en toda sociedad y cuya observancia puede ser impuesta de manera coactiva”. (párr. 13)

Bien lo conceptualiza la Real Academia Española, la libertad es un derecho que gozan las personas habitantes de una nación y que, dependiendo del país, estarán respaldados por la Constitución Política y tratados internacionales de los Derechos Humanos.

A pesar de que la Constitución Política garantiza la libertad al libre tránsito, este derecho se puede restringir al momento que una persona es declarada culpable de cometer un delito y que, por tales hechos, debe cumplir condena y se le restringe el libre tránsito. Cuando una persona está en prisión tiene diferentes derechos durante ese tiempo recluido; así lo expone el “Reglamento sobre Derechos y Deberes de los Privados y Privadas de Libertad”.

Principio General

Según el Reglamento sobre Derechos y Deberes de los Privados y Privadas de Libertad en el Artículo 6 se expone lo siguiente:

Todo privado o privada de libertad goza de los mismos derechos individuales, sociales y económicos de los que son titulares los habitantes de la República, salvo aquellos que sean incompatibles con la reclusión misma. Además, gozará de las garantías particulares que se derivan de su permanencia en el Sistema Penitenciario. (Gobierno de Costa Rica, párr. 5)

Tal y como indica la cita anterior, las personas privadas de libertad solo deben tener restringido el derecho al libre tránsito; eso significa que no están exentos a las demás garantías

que el Gobierno y los tratados le brindan; cabe mencionar que hay una salvedad que va directa a aquellos ciudadanos que no son compatibles con la reclusión misma.

Derecho de petición

De acuerdo con el Reglamento sobre Derechos y Deberes de los Privados y Privadas de Libertad en el Artículo 7, se expone que: “todo privado o privada de libertad tiene derecho a dirigir peticiones o quejas a las autoridades públicas o instancias privadas internas o extremas al Sistema Penitenciario” (párr. 17)

De acuerdo con el Reglamento sobre Derechos y Deberes de los Privados y Privadas de Libertad, se puede mencionar que las personas que están descontando condena por haber faltado a las leyes vigentes, tienen el derecho de dirigirse a las jefaturas de los centros penales para presentar quejas o sugerencias de la situación con sus compañeros de celda, sobre la sanidad del recinto, la comida, dietas y demás temas que sean de interés común o individual.

A tal derecho, los centros penales junto con el Ministerio de Justicia y Paz, deben crear herramientas para garantizar este derecho que los reos y reas gozan y que podría verse violentado dentro de los centros penales.

Derecho a la salud

De acuerdo con el Reglamento sobre Derechos y Deberes de los Privados y Privadas de Libertad en el Artículo 8, se expone lo siguiente:

Todo privado o privada de libertad tiene derecho a recibir atención a su salud. Tendrá derecho a que se le traslade al Centro de Salud en donde deba recibirla. Cuando su modalidad de custodia lo permita lo hará por sus propios medios (Gobierno de Costa Rica, párr. 7)

De conformidad con la cita anterior, todas las personas que estén cumpliendo condena en un centro penitenciario, tienen el derecho fundamental a la salud; es decir, previo a valoraciones médicas y por petición de la dirección o del mismo recluso, se podrá hacer traslado a un centro médico siempre que exista la posibilidad de llevar a cabo un traslado seguro y custodiado.

Derecho a la comunicación con las instancias

Según el Reglamento sobre Derechos y Deberes de los Privados y Privadas de Libertad en el Artículo 9, se expone:

Los privados y privadas de libertad tienen derecho a mantener una comunicación directa con las diferentes instancias que participan en su valoración técnica y a ser informados sobre los acuerdos que el Consejo de Valoración y el Instituto Nacional de Criminología emitan en relación con su situación. (Gobierno de Costa Rica, párr.8)

En este derecho se le garantiza a los reclusos y las reclusas de un centro penal, que todos pueden mantener comunicación con las jefaturas quienes valoran la parte técnica; además, tienen el derecho de conocer cuáles han sido las decisiones tomadas en el Consejo de Valoración y el Instituto Nacional de Criminología, decisiones que tengan relación con ellos y ellas.

El MJP (2018) en su libro de la Política Penitenciaria demanda que se debería formalizar la forma en que se lleva a cabo la comunicación ascendente en los centros penitenciarios. Alega que los métodos son informales y, además, recomiendan la creación de una oficina de comunicación o bien designar funcionarios que cumplan el rol de recibir esas quejas.

Derecho a la comunicación

De acuerdo con el Reglamento sobre Derechos y Deberes de los Privados y Privadas de Libertad en el Artículo 12, se expone que: “todo privado o privada de libertad tiene derecho a comunicarse mediante la correspondencia, los teléfonos públicos instalados en el Centro y la recepción de visitas ordinarias y extraordinarias en el Centro, de acuerdo con las disposiciones vigentes”.

Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.

De acuerdo con el MJP (2018) se menciona en su apartado “Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer”, lo siguiente:

Es la fuente fundamental en materia jurídica que tiene la comunidad internacional para combatir la discriminación contra la mujer. Esto se extiende a todos los ámbitos de su vida, por lo que contempla una protección contra tales prácticas en los ámbitos socio-culturales,

económicos y políticos. Al buscar eliminar las odiosas distinciones estructurales basadas en el sexo, pretende asegurar el disfrute de todos los derechos que le corresponden a esta población, por su simple condición de personas, en condiciones de igualdad. (Ministerio de Justicia y Paz, 2018, p. 41)

Además, en el mismo apartado del Ministerio indica lo siguiente:

La discriminación puede operar por acción u omisión. Es decir, al no considerar las condiciones especiales de las mujeres. Para la población penitenciaria femenina, este riesgo aumenta, pues representan una minoría en términos numéricos cuando se le compara con la población masculina. (Ministerio de Justicia y Paz, 2018, p. 41)

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la Investigación

Durante una investigación se deben cumplir con algunos propósitos antes, durante y después de obtener los datos de interés; uno de esos propósitos es el enfoque; en una investigación hay tres tipos de enfoques, que pueden ser cuantitativos, mixtos y cualitativos. Este último se puede conceptualizar como un enfoque que tiene como objetivo conocer un tema, por medio de opiniones y conocimientos ya adquiridos por una persona o ya estipulados en algunos documentos.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) en su libro “Metodología de la Investigación” menciona que el enfoque es un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos que son aplicados en el estudio de un fenómeno, a la misma vez, los autores destacan que hay tres tipos, entre ellos está el enfoque cualitativo, este es conceptualizado como: “Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (p.7).

En esta tesis se hará uso del enfoque cualitativo, ya que es el que mejor se acopla al tema y a los objetivos antes planteados, tomando en cuenta que con las opiniones de los expertos y demás especialistas, se logrará responder a la pregunta de la esta investigación y sobre todo llegar a las conclusiones y a las recomendaciones que dejan como producto este proyecto

Hernández et al (2014) agregan que la principal característica de este tipo de enfoque es que “el investigador (...) plantea un problema, pero no sigue un proceso definido claramente. Sus planteamientos iniciales no son tan específicos como en el enfoque cuantitativo y las preguntas de investigación no siempre se han conceptualizado ni definido por completo” (p. 8).

Hernández et al (2014) entiende el enfoque cualitativo como:

El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados completamente. Tal recolección consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos más bien subjetivos). También resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades. El investigador hace preguntas más abiertas, recaba datos expresados a través del lenguaje escrito, verbal y no verbal, así como visual, los cuales

describe, analiza y convierte en temas que vincula, y reconoce sus tendencias personales (p. 9).

Es importante mencionar un concepto más básico para el enfoque cualitativo; este se caracteriza principalmente por no utilizar datos estandarizados ni numéricos, al contrario, hace la recolección de información por medio de entrevistas a expertos, con preguntas abiertas para conocer la opinión y posteriormente hacer el análisis.

Diseño de la Investigación

Los diseños de la investigación van de la mano con el planteamiento del problema y las proyecciones iniciales, a la misma vez los autores mencionan que el diseño de la investigación es: “Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento” (p.128). Además, los autores del libro sobre la Metodología de la Investigación agregan que el investigador debe visualizar la forma más práctica para poder responder a la pregunta de la investigación. (Hernández et al, 2014, p.128).

Picado (2019) menciona que el método de investigación indica “cuál es la técnica con la que se pretende llevar a cabo la investigación y que así se pueda tener una idea clara de cuál es el estudio general, que se quiere abordar en el presente trabajo” (p. 43).

Esta investigación tiene como objetivo conocer la comunicación interna dentro del centro penal para mujeres, Vilma Curling Rivera, en San Rafael Arriba de Desamparadas, por ende y por mayor compatibilidad se utilizará el enfoque cualitativo con un método fenomenológico.

Hernández et al (2014) mencionan que en el método fenomenológico:

Se enfocan en las experiencias individuales subjetivas de los participantes. [...] Estos diseños son similares al resto de los que conforman el núcleo de la investigación cualitativa y, tal vez, aquello que los distingue reside en que las experiencias del participante o participantes son el centro de la indagación (p.515).

Picado (2019), citando a Hernández et al (2014), menciona que el método fenomenológico sigue los siguientes puntos:

1. En el estudio, se pretende describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva construida colectivamente.

2. El diseño fenomenológico se basa en el análisis de discursos y temas específicos, así como en la búsqueda de sus posibles significados.
3. El investigador confía en la intuición, imaginación y en las estructuras universales para lograr aprehender la experiencia de los participantes.
4. El investigador contextualiza las experiencias en términos de su temporalidad (tiempo en que sucedieron), espacio (lugar en el cual ocurrieron), corporalidad (las personas físicas que la vivieron) y el contexto relacional (los lazos que se generaron durante las experiencias).
5. Las entrevistas, grupos de enfoque, recolección de documentos y materiales e historias de vida, se dirigen a encontrar temas sobre experiencias cotidianas y excepcionales.
6. En la recolección enfocada se obtiene información de las personas que han experimentado el fenómeno que se estudia (pp.43, 44).

Fuentes de la Investigación

Las fuentes de la investigación son las encargadas de brindar información al investigador y que este las utilice dentro de la investigación, con el fin que haya sustento y bases sólidas que den credibilidad al proyecto y que, a la vez, aporten nuevos datos.

Hernández et al (2014) citados por Rodríguez (2020), mencionan en su tesis para optar por el grado de licenciatura en Administración en Recursos Humanos que las fuentes de investigación tienen el siguiente objetivo: “implica detectar, consultar y obtener la bibliografía (referencias) y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio, de donde se tiene que extraer y recopilar la información relevante y necesaria para enmarcar nuestro problema de investigación” (p.78).

Las fuentes de información del presente trabajo tendrán que ver con personas expertas en el tema de comunicación organizacional, encargados de prensa en el Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica y jefaturas que emiten información dentro del centro penitenciario para mujeres Vilma Curling Rivera.

Fuentes primarias

Los autores Hernández et al (2014) entienden que las fuentes primarias cumplen un servicio:

Proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes. Ejemplos de fuentes primarias son: libros, antologías, artículos de publicaciones periódicas, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, artículos periodísticos, testimonios de expertos, documentales, videocintas en diferentes formatos, foros y páginas en internet, etcétera (p.61).

Las fuentes primarias son aquellas que brindan datos de primera mano; son los documentos, evidencias y personas que trabajan de manera directa con el tema que se investiga; es decir, están involucrados directamente.

Fuentes secundarias

Rodríguez (2020) citando a Hernández, Fernández y Baptista (2006) menciona que las fuentes secundarias son: “listas, compilaciones y resúmenes de referencias o fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en particular. Es decir, reprocesan información de primera mano. Comentan brevemente artículos, libros, tesis, disertaciones y otros documentos” (p.66) en resumen, las fuentes secundarias hacen un agregado extra a lo ya expuesto en algunas fuentes primarias (p.79).

Bien lo menciona la autora citada anteriormente, las fuentes secundarias hacen referencia a documentos que contienen información de interés para la investigación, pero que a su vez ya ha sido interpretada por otro autor; por ende, mantiene una opinión extra a la ya emitida por la fuente principal.

Muestra

Hernández et al (2014) mencionan que la muestra hace referencia a “la población del cual se recolectan los datos” (p. 174). La muestra dependerá del enfoque que se haya elegido en el proyecto de investigación, en caso que el enfoque elegido sea cualitativo, no es necesario que la muestra sea representativa, esto es consecuencia de las características únicas que posee cada enfoque.

La muestra es importante dentro de la investigación, ya que con ella se logra delimitar las fuentes primarias que brindarán información relevante para permitir de esta manera cumplir con los objetivos del proyecto. Además, cabe mencionar que con la muestra se da la posibilidad a los futuros investigadores a delimitar o ensanchar aún más la investigación.

En este proyecto se hará uso de una muestra de cinco personas encargadas de la comunicación interna en el centro penal para mujeres Vilma Curling Rivera, con el objetivo de tener información y opinión de primera mano para posterior hacer un análisis; es importante mencionar que, los entrevistados pueden o no pertenecer o trabajar directamente dentro de la cárcel.

Por otro lado, se aplicará una entrevista de profundidad y se extraerá la opinión de especialistas en comunicación organizacional; además, se entrevistará al encargado de prensa del Ministerio de Justicia y Paz y al vocero del Ministerio de Seguridad Pública.

La muestra tiene una relación directa tanto con la comunicación organizacional, como con la comunicación interna de la cárcel de mujeres Vilma Curling Rivera y como en la comunicación con entidades de seguridad.

No probabilística

Hernández et al (2014) mencionan que la muestra no probabilística es también conocida como “dirigida”, hace referencia a un “subgrupo de la población en la cual se eligen los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (p. 176).

Es importante mencionar que este tipo de muestra se caracteriza por buscar a las fuentes de información que tengan una relación directa con el tema a investigar, caso contrario a la probabilística que toda la muestra tiene la misma posibilidad de ser elegida.

Criterios de inclusión y exclusión

En este punto de la investigación es importante mencionar y determinar cuáles son las características específicas con las que deben contar los individuos que serán parte de la muestra de este proyecto; además, cabe mencionar que también se debe mencionar a las personas que no entran dentro de la población que cumpla el rol de “fuente informativa” para este tema.

De acuerdo con Picado (2019) lo mencionado anteriormente se realiza con el objetivo que “tanto la investigadora como futuros investigadores puedan determinar los criterios que funcionaron en la investigación y los que no” (p. 46).

Inclusión.

- Periodistas graduados expertos o especialistas en comunicación organizacional.
- Profesionales en cualquier rama que emitan información interna en el centro penitenciario Vilma Curling Rivera.
- Periodistas hombres y mujeres.
- Mujeres reclusas que formen parte directa de la comunicación interna de la cárcel.

Exclusión.

- Comunicadores empíricos sin conocimiento acerca de comunicación organizacional.
- Mujeres que estuvieron como reclusas dentro del centro penal Vilma Curling Rivera y que ahora están en libertad.
- Personas ajenas completamente a la comunicación organizacional de un centro penal.

Tabla 1: Unidades de Análisis

Objetivo	Unidad de Análisis	Subcategoría	Definición Conceptual	Instrumento
----------	--------------------	--------------	-----------------------	-------------

<p>Determinar el manejo de la comunicación interna en el centro penal Vilma Curling Rivera.</p>	<p>Comunicación interna</p>	<p>Canales de comunicación interna</p> <p>Estructura organizacional interna</p> <p>Realimentación</p> <p>Emisores de la información interna</p> <p>Proceso de emisión y revisión de la información</p> <p>Frecuencia de la emisión</p>	<p>De acuerdo con Cuenca y Verazzi (2016) en su libro Guía Fundamental de la Comunicación Interna Conjunto de actividades de comunicación desarrolladas por una organización, orientadas a la creación y mantenimiento de las buenas relaciones con y entre sus miembros, mediante el uso de diferentes técnicas e instrumentos de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados, contribuyendo a su vez, al logro de los objetivos organizacionales</p>	<p>Cuestionario y entrevista a expertos</p>
---	-----------------------------	--	--	---

<p>Evaluar la calidad de la información que se difunde en los diferentes canales de comunicación dentro del centro penal Vilma Curling Rivera.</p>	<p>Calidad de la información</p>	<p>Datos en las circulares</p> <p>Causas de la emisión de la información</p> <p>Impacto en receptores</p> <p>Claridad del mensaje</p> <p>Frecuencia de la calidad de la información</p>	<p>De acuerdo con La Real Academia Española [RAE] (2017) conceptualiza calidad como: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.</p> <p>Según Morales (2019) define información como: “conjunto de datos que contiene un significado, y que una vez organizados aportan un conocimiento y la posibilidad de establecer una idea, objetivo o acción en torno a algo”.</p>	<p>Cuestionario y entrevista a expertos</p>
--	----------------------------------	---	---	---

<p>Estudiar la estructura de comunicación organizacional dentro del centro penal Vilma Curling Rivera.</p>	<p>Estructura de la comunicación organizacional</p>	<p>Emisores de la información Jefaturas de los departamentos Organigrama del centro penal</p>	<p>De acuerdo con García y Torres (2019), mencionan que Comunicación organizacional es: “un proceso que implica recopilar, transmitir y compartir información, mensajes y conocimientos que son codificados por dos o más individuos que dialogan o interactúan dentro o fuera de una empresa. (p.361)</p>	<p>Cuestionario y entrevista a expertos</p>
--	---	---	--	---

Nota: elaboración propia

Instrumentos

De acuerdo con Hernández et al (2014), el instrumento hace referencia a un “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p. 199); es decir, el instrumento es un elemento del que hace uso el investigador para obtener datos de la muestra.

En esta investigación se hará uso de tres instrumentos: el análisis de datos, el cuestionario y la entrevista a expertos, los cuales y según consideración son los que más se adaptan al tema, a los objetivos y a la pregunta de la investigación.

Cuestionario

Un cuestionario es una herramienta necesaria e indispensable para crear un documento de información investigativa. Con la ayuda de este instrumento se lleva a cabo la recopilación de datos, información y opinión de una muestra que aportará gran valor al proyecto de investigación, se conocen algunos tipos, dependerá del investigador la elección; de la misma forma, dependerá de las necesidades que presente el tema a investigar.

Según López y Fachelli (2015,) en su documento para la Universidad Autónoma de Barcelona que lleva como título “Metodología de la Investigación Social Cuantitativa”, nos comentan que un cuestionario hace un reflejo de todas las problemáticas que se plantearon en la

investigación; además, los autores agregan que esta herramienta es un instrumento del método de encuesta para obtener la información pertinente que ayude contrastar el modelo de análisis (p.17).

El cuestionario es un instrumento rígido que busca recoger la información de los entrevistados a partir de la formulación de unas mismas preguntas intentando garantizar una misma situación psicológica estandarizada en la formulación de las preguntas y asegurar después la comparabilidad de las respuestas. (López y Fachelli, 2015, p.17)

En esta investigación se utiliza un cuestionario de preguntas abiertas, esto como resultado meramente del enfoque cualitativo que tiene el proyecto, puesto que es un método para la recolección de opiniones y comentarios acerca de un tema; este cuestionario con preguntas abiertas se adapta perfectamente a las necesidades presentes, en relación con el tema que se investiga. Este tipo de cuestionario se caracteriza porque nos permite hacer preguntas de profundidad, con el fin de conocer más sobre el tema de investigación.

Hernández et al (2014), en su documento sobre la Metodología de la Investigación mencionan los tipos de preguntas, cerradas y abiertas; la primera se caracteriza por motivar a respuestas concretas, las segundas dan respuestas más extensas y de opinión; además, los autores definen las preguntas abiertas, de la siguiente forma: “No delimitan las alternativas de respuesta. Son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas” (p.220).

Tabla 2: Aplicación del cuestionario

	Entrevistado	Pseudónimo	Profesión	Relación con la investigación	Fecha/ Lugar/ Tipo
1	Otto Vargas	Vargas	Periodista	Es periodista encargado de prensa del Ministerio de Justicia y Paz de Costa Rica, es considerado una buena fuente ya que desde lo interno de la cartera se coordina la	04/03/2021 Reunión Virtual Plataforma Zoom

				comunicación interna de los centros penales.	

Nota: elaboración propia.

Entrevista

La entrevista es un pilar fundamental para la recolección de datos que aportan información de gran valor dentro de un proyecto de investigación; por supuesto, se debe tomar en cuenta que la muestra dependerá de la información que se desea recabar; una entrevista también se puede definir como una conversación que hay entre dos o más personas, donde uno desarrolla el papel de emisor y el otro o los otros se posicionan como receptor de la información, que en el mismo momento se pueden intercambiar los roles.

La entrevista cualitativa es más íntima y flexible en comparación con la cuantitativa; se define como la reunión para conversar e intercambiar información entre una persona y otra, aunque puede haber más de dos personas en una entrevista. En una entrevista a través de preguntas y repuestas se lleva a cabo una comunicación e interacción para la construcción conjunta de significados, con respecto a tema que se investiga (Hernández et al, 2014, p.403)

En esta etapa y con el fin de recolectar datos, se entrevistará de manera profunda a José Luis Mora, periodista experto en temas de comunicación organizacional y a Jennifer Pazos, periodista con la que comparte conocimiento acerca de este tipo de comunicación.

De la misma forma, se conversará con Carlos Hidalgo, abogado y periodista con amplia trayectoria laboral de manera directa con la comunicación dentro del el Ministerio de Seguridad Pública; también, se contactará a Otto Vargas, periodista encargado de prensa del Ministerio de Justicia y Paz, ya que es la cartera encargada de los centros penales del país, incluida la carcel de mujeres.

Tabla #3: Entrevista a expertos en comunicación organizacional

	Entrevistado	Pseudónimo	Profesión	Relación con la investigación	Fecha/ Lugar/ Tipo
2	José Luis Mora	Mora	Periodista experto en	Profesor y periodista experto en comunicación	18/02/2021 Reunión Virtual

			comunicación organizacional	organizacional, más de 25 años siendo comunicador y que además se acopla sin dificultad al objetivo de este proyecto, relacionado con la comunicación organizacional de las entidades	Plataforma Zoom
4	Jennifer Pazos	Pazos	Periodista especialista en comunicación organizacional	Profesora y periodista especialista en comunicación organizacional, con amplia trayectoria como comunicadora y que además se acopla sin dificultad al objetivo de este proyecto relacionado con la comunicación organizacional de las entidades.	18/02/2021 Reunión Virtual Plataforma Zoom

Nota: elaboración propia.

Análisis de contenido

Hernández et al (2014) reconocen el análisis de contenido de la siguiente forma:

La selección de técnicas y modelos de análisis también se relaciona con el planteamiento del problema, el tipo de diseño y estrategias elegidas para los procedimientos; y tal como hemos comentado, el análisis puede ser sobre los datos originales (datos directos) o puede requerir de su transformación (p. 574).

De acuerdo con los autores citados anteriormente, se puede decir que el análisis de contenido hace referencia a que el investigador al momento de obtener los datos, haga una interpretación de la información y posteriormente pueda realizar un análisis de la misma, con el objetivo de llegar a conclusiones asertivas sobre los propósitos de esta investigación.

Según la RAE citada por Picado (2019), menciona que “La RAE define análisis como “Método usado para cuantificar la importancia de cada uno de los factores actuantes en un fenómeno o en sus interrelaciones”. Y contenido según la RAE es una “cosa que se contiene dentro de otra” (p. 53)

Proceso para la Recolección y Análisis de Datos

En este proyecto de investigación se ha recolectado y seleccionado los datos por medio de una muestra de personas o informantes, con amplio conocimiento en comunicación organizacional; esto con el fin de poder cumplir con el objetivo general y los específicos que se plantean en la investigación de forma previa. Durante la búsqueda de los datos, se logró obtener la opinión de los expertos con respecto a la comunicación interna del centro penal para mujeres, Vilma Curling Rivera.

Desde el inicio se determinó una muestra para la recolección de los datos; se recibieron recomendaciones hechas por las mismas personas entrevistadas que podrían colaborar con la investigación. Lamentablemente, la dirección del centro penal consideró de primera mano que el tema no era de interés para la cárcel en ese entonces; a pesar de lo ocurrido, se logró conversar con expertos para rescatar algunas recomendaciones, que le daban cuerpo y respaldo a nuestros objetivos de investigación; no obstante, con poco éxito se logró responder a las preguntas que se plantearon al inicio de este proyecto.

Se obtuvieron los datos por medio de entrevistas virtuales con los expertos y encargados de comunicación del ente madre de las cárceles; se contrastó y se realizó una jerarquización de la información, se hicieron subcategorías de unidades de análisis para posteriormente realizar una interpretación de las mismas, con cada unidad de análisis derivada de las respuestas obtenidas; finalmente, se hizo un comentario o síntesis de las opiniones de la muestra.

Limitaciones de la tesis

Al inicio de este proyecto de investigación se tomó la decisión de trabajarlo en una institución pública, ya que se consideró que sería más sencillo, ya que las diferentes garantías que nos brinda la máxima norma evitaría que no se pudiera cumplir con los objetivos planteados en esta investigación, a pesar de las consideraciones, durante el desarrollo por la búsqueda de

información (opinión) de la personas que laboran a lo interno del centro penal, se vulneró a tal modo que no se pudo concretar entrevistas.

Este proyecto está dirigido en conocer y estudiar la comunicación interna en el centro penitenciario para mujeres, Vilma Curling Rivera en San José, Costa Rica; la investigación se realiza a inicios del 2020, con la búsqueda de antecedentes, historia, formulación de objetivos y proyecciones de la tesis, entre otros elementos necesarios.

A inicios de octubre se gestionan los contactos con el centro penal, previa guía y conversación con Adriana Chavarría, Coordinación del Nivel de la Atención a la Mujer del Sistema Penitenciario incluyendo el centro penal Vilma Curling R. La señora Chavarría solicita el envío de objetivos y alcance de la tesis para su valoración ante la dirección del centro penal. Una vez que se cumple con lo solicitado, la señora Chavarría invita a que se contacte con Ronald Herrera Martínez, encargo de los trabajos finales y prácticas profesionales.

El 30 de octubre se le solicita a Herrera, mediante correo electrónico su gestión para realizar las entrevistas correspondientes (*ver apéndice A*). Cuatro días después, el 03 de noviembre Herrera responde indicando que por motivo de regulaciones de las autoridades y por el Covid-19 no se puede aprobar la solicitud (*ver apéndice B*); ante la respuesta de Herrera, se consulta a la señora Adriana Chavarría mediante WhatsApp y ella sugiere trabajar directamente con el centro penal; además, mencionó que la dirección del centro penal le indicó que únicamente “están aceptando tesis que le dejen un buen producto al centro”.

El 23 de noviembre se contacta de nuevo a la señora Chavarría para consultarle sobre la guía ofrecida; ella consulta las fechas en que se necesitarán las entrevistas. Se le responde haciéndole ver la urgencia para realizarlas, ofrece algunos consejos para trabajar en el proyecto y explica cómo se maneja la comunicación interna en la cárcel.

Se contacta con Chavarría mediante WhatsApp el 4 de enero, la cual refiere al señor Andrés González quien en ese momento cumplía el rol de Director del Centro Penal; se contacta inmediatamente a González y no se tiene respuesta, así las cosas se le envía mensaje de texto donde se le presenta información de autor de esta tesis, el primero mansaje el 04 de enero, el 06 de enero el segundo y el último fue enviado el 19 de enero, sin obtener respuesta alguna.

Una vez más insistiendo se contacta al señor Herrera el 29 de enero sin obtener respuesta; el 01 de febrero se consulta de nuevo sobre la solicitud enviada y el 02 de febrero el señor Herrera responde que para tramitar la petición era necesario cumplir con una serie de requisitos, entre ellos llenar un formulario del Ministerio de Justicia y Paz y una carta de la Universidad dirigida al Vilma Curling, efectivamente se realizó la gestión el 03 de febrero enviando los requisitos solicitados (*ver apéndice C*).

Ante la falta de respuesta inmediata, se procede a enviar de nuevo los requisitos solicitados el 09 de febrero (*ver apéndice D*), ya con este escenario el autor se contactó directamente con la oficina del señor Herrera, su secretaria responde e indica que el funcionario se encuentra de vacaciones. Se le solicita el número personal de la casa de habitación para conversar con él directamente, se le contacta y él mismo responde que hasta ese momento procederá a revisar el correo y brindar una respuesta. El 17 de febrero se recibe copia del correo enviado a la señora Kattia Góngora Meza, directora del Centro Penal para su valoración y autorización del tema (*ver apéndice E*).

El 18 de febrero, Góngora Meza responde a la solicitud e indica que por el tema del Covid-19 no es viable realizar la investigación en este momento y agrega que el tema no es de interés para el Centro Penal, negando el permiso para realizar las entrevistas (Góngora, 2021) (*Ver apéndice F*).

Por consiguiente, se insiste nuevamente llamando de manera personalmente a la señora Góngora resaltando la necesidad de su autorización para realizar las entrevistas; sin embargo, no se obtuvo respuesta positiva a pesar de las indicaciones de su secretaria para llamarla ese mismo día a las 3:30 de la tarde; se le indicó a este investigador que la directora estaba en una reunión y que a la esa hora ya estaría de regreso en la oficina, se procedió de acuerdo a las indicaciones y de igual forma no se obtuvo respuesta; se le envía una carta vía correo electrónico, donde se le explica el caso y se le solicita, una vez más, la aprobación para realizar las entrevistas (*ver apéndice G*).

Finalmente, se reclaman derechos que brindan a todo ciudadano la Constitución Política se formula recurso de amparo para presentarlo ante la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, entregado el 08 de marzo del 2021 (*ver apéndice H*). El 04 de marzo mediante un correo

electrónica la señora Góngora Meza indica que aprobará las entrevistas, afectivamente el autor responde a su solicitud; sin embargo, no se obtuvo respuesta. (*Ver apéndice I*).

A pesar de todos los inconvenientes, el autor prosigue con la realización de la tesis, entrevistando a expertos en comunicación organizacional para brindar recomendaciones, así como al encargado de prensa del Ministerio de Justicia y Paz, Otto Vargas; de este modo, se logra crear un análisis de contenido y llegar a conclusiones y recomendaciones.

“La situación antes explicada me decepciona ya que es una institución pública que con la negatividad de brindar entrevista, obligó a llegar a una instancia mayor e interponer recursos de amparo para garantizar derechos constitucionales que se me vulneraron. Espero que los fundamentos antes mencionados y probados sean considerados en mi trabajo final de graduación” (Díaz, 2021)

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se hará la presentación del análisis de los resultados obtenidos en las entrevistas de profundidad a expertos y la muestra seleccionada. El capítulo está organizado de la siguiente manera: primeramente, se hará la presentación de una tabla que gráficamente muestra las unidades de análisis y a su vez, las subcategorías que emergieron de las mismas; es importante mencionar que las unidades de análisis corresponden al objetivo general y a los dos objetivos específicos de esta investigación.

En la segunda parte, se describe y se analiza cada subcategoría; esto se hace confrontando a la opinión según los datos obtenidos de las fuentes y con la teoría que le da el sustento científico al presente estudio. Una vez haya sido descrita y analizada cada subcategoría se procederá a crear un apartado de interpretación; este apartado consiste en interrelacionar las categorías para darle respuesta al problema de investigación.

Tabla #4: Unidad y Categorías de Análisis

Unidad	Categorías
Comunicación Interna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Canales de comunicación interna 2. Estructura organizacional interna 3. Realimentación 4. Emisores de la información interna 5. Proceso de emisión y revisión de la información 6. Frecuencia de la emisión
Calidad de la Información	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datos en los mensajes 2. Causas de la emisión de la información 3. Impacto en receptores 4. Claridad del mensaje 5. Frecuencia de la calidad de la información
Estructura de la comunicación organizacional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emisores de la información 2. Jefaturas de los departamentos 3. Organigrama del centro penal.

Nota: elaboración propia

Unidad de Análisis I: Comunicación Interna

La comunicación interna es parte fundamental de la comunicación organizacional, como se ha mencionado anteriormente; esta se encarga de velar por la información difundida dentro de una organización con el fin de garantizar el buen funcionamiento y mantener a los colaboradores trabajando en armonía con las jefaturas y viceversa.

Picado (2019) menciona que este tipo de comunicación: “pertenece a la comunicación organizacional; es una importante arista en dicho proceso, ya que es la manera en la que se comunican y se dan a conocer los procesos y los proyectos dentro de la empresa” (p. 31). De esta primera unidad, se desprendieron seis subcategorías de análisis que son las siguientes:

1. Canales de comunicación interna
2. Estructura organizacional interna
3. Realimentación
4. Emisores de la información interna
5. Proceso de emisión y revisión de la información
6. Frecuencia de la emisión

A continuación, cada una de las subcategorías se describen con las frases expresadas por los expertos en comunicación organizacional y colaboradores del Vilma Curling Rivera, de esta manera serán ejemplificadas. El análisis se realiza confrontando, a la luz de la teoría, dichas expresiones.

Categoría I: Canales de comunicación interna

Descripción

De acuerdo con lo expresado por los colaboradores del centro penal en la aplicación del cuestionario y en las entrevistas a los expertos en comunicación organizacional, se logró la conformación de la categoría uno de la primera unidad; la cual hace referencia a los canales de comunicación interna, dentro del centro penal Vilma Curling Rivera; cabe mencionar que la opinión de los expertos es para recomendar según su experiencia. Lo anterior se evidencia en las siguientes frases:

- ✓ “Nosotros pensamos siempre en la estructura organizacional de una empresa con gente sociable; pero, se nos olvida que en un centro penal siempre hay expertos que

los llegan a apoyar, hay psicólogos, hay siquiatras, hay trabajadores sociales (...) es interesante porque se les olvida que estos profesionales son la mejor herramienta para enviarle la comunicación a los reos” (Pazos, periodista, 2021)

- ✓ “No se podría pensar en cuestiones de tecnología, más en este momento que se están eliminando las señales celulares, entonces no podríamos hacer nada en ese sentido, pero sí hay otros mecanismos que se pueden utilizar, como por ejemplo: televisores, se puede hacer un tipo de circuito cerrado en ciertos sitio como el comedor, en el consultorio, en ciertos lugares para enviar mensajes claves; otro sería por medio de megáfonos y micrófonos, donde haya información general, también puede ser algún tipo de buzón de sugerencias (...) en el sentido ascendente, se podrían impartir talleres para crear un medio de comunicación” (Mora, periodista, 2021)
- ✓ “Bueno nosotros desde el Ministerio creamos la información que necesitamos distribuir en los diferentes centros penales del país; entonces, los canales que utilizamos con los correos electrónicos, chats para bajarla a la dirección, posteriormente cada centro penal tiene autonomía y valoran los canales dentro de la cárcel, pero usan pizarras informativas, por medio de la Directora y por asociaciones de familiares de las privadas de libertad” (Vargas, Ministerio de Justicia y Paz)

Análisis

Desde la disciplina de la comunicación, los canales para transportar datos es uno de los elementos fundamentales para lograr cumplir a cabalidad, con lo necesario para tener un proceso de comunicación asertivo; este se encarga de transferir los datos (mensajes) desde el emisor hasta el receptor y viceversa.

González (2018) en su página web Un Profesor, define un canal de comunicación como: “medio por el que se transmiten los signos o señales que conllevan la información o mensaje que está enviando un emisor a un receptor utilizando un código”; es decir, se entiende que es un elemento físico o digital por el cual viaja una información.

El entrevistado que es parte indirecta de la comunicación interna del centro penal, menciona que en la cárcel el medio por lo cual se traslada la información; es decir, el canal principal es la

directora del penal, la señora Kattia Góngora; es una de las encargadas de bajar la información a las reclusas.

De la misma forma, los expertos en comunicación organizacional le recomiendan al centro penal tener un circuito cerrado y exponerlo por medio de los televisores internos; de igual forma, otra alternativa efectiva sería el uso de megáfonos y micrófonos para mantener a la población penal informada, por otro lado, la experta concuerda con las opiniones anteriores y agrega que los profesionales en otras ramas serían aptos como canales de información porque tiene la actitud y herramientas necesarias para calar en la población penitenciaria.

Categoría II: Estructura organizacional interna

Descripción

En esta categoría se evidencia la manera en cómo está organizado el centro penal, en temas de comunicación; de la misma forma, los expertos hacen sus recomendaciones que podrían garantizar el buen funcionamiento del flujo de información. Las siguientes frases lo demuestran:

- ✓ “Yo no puedo comparar la estructura de una empresa con la de un centro penal, porque aquí se interponen muchos factores, tenemos la tensión de trabajar con reos (...) entonces para definir una estructura aquí sí sería bastante complicado tomando en cuenta estos parámetros porque internamente tenemos dos clientes, los que administran, hablemos del guarda de seguridad, los y las oficiales penitenciarios que están ahí y por otro lado tenemos a las reas, entonces crear una estructura organizacional es muy complejo, porque son dos poblaciones totalmente diferentes que a la hora de transmitirles un mensaje, resulta más complicado”. (Pazos, periodista, 2021)

- ✓ “Podría tener un encargado de la comunicación interna del centro penal como primera opción y también otra opción sería nombrar una comisión que se encargue de dar información a las personas dentro del centro penal; este comité podría estar conformado por un periodista, un relacionista público o un publicista, alguien que conozca de comunicación” (Mora, periodista, 2021)

- ✓ “A como te dije, tiene autonomía y en este momento no tengo a mano la forma de cómo se organiza el Vilma Curling; sin embargo, es lógico que a la cabeza está la Directora”. (Vargas, Ministerio de Justicia y Paz)

Análisis

La estructura organizacional es una parte fundamental de una empresa o institución; se podría comparar con el organigrama; pero hay algunas diferencias, la estructura organizacional se enfoca principalmente en la parte de comunicación interna y externa de una empresa, con el fin de mantenerla firme tanto en imagen como en marca y, sobre todo, colaboradores y personal en óptimas condiciones informativas.

De acuerdo con Quiroa (2021) en su sitio web Economipedia, entiende la estructura organizacional así: “la forma como se asignan las funciones y responsabilidades que tiene que cumplir cada miembro dentro de una empresa para alcanzar los objetivos propuestos”; es decir, toda empresa debería contar con su estructura organizacional, ya que es de primera necesidad asignarles tareas a los colaboradores (párr. 1)

Con lo expuesto por las fuentes se puede llegar a la conclusión de que la estructura organizacional del centro penal Vilma Curling Rivera, se desconoce ya que no se pudo obtener datos de una fuente directamente del centro penal.

Los expertos hacen sus recomendaciones y concuerdan en que no es sencillo definir una estructura organizacional en un centro penal, ya que hay dos públicos: las reclusas y el personal administrativo; a pesar de lo anterior, es recomendable que el Vilma Curling cuente con un encargado de comunicación interna o también conformar un comité que se encargue de la información interna del centro.

Categoría III: Realimentación

Descripción

En esta subcategoría se evidencia que una buena forma de realimentar la comunicación entre reclusas y el personal administrativo y de seguridad del centro penal, es por medio del arte según expertos. Tales aclaraciones se evidencian en las siguientes frases:

- ✓ “Ciertas actividades una vez al mes o una vez cada dos meses, tres meses, en la que de una forma bastante interesante sobre todo artística; ellos transmitan si se sienten cómodos, entonces, también darles las herramientas a ellas del arte para que se expresen eso se puede dar (...) Hay que entender una cosa, la comunicación entre administradores, policías y reclusas nunca, nunca va a ser eficiente y va a ser asertiva”. (Pazos, periodista, 2021)
- ✓ “El buzón de sugerencias, que haya posibilidad que las reclusas puedan acceder a las esferas de arriba, explicar sus inquietudes para que haya una mejor relación, esto puede ser mediante el buzón de sugerencias o mediante reuniones con grupos (...) eso se podría llamar reuniones grupales donde los reclusos de alguna manera programada, puedan expresar sus sentimientos de mejora; es muy importante que dentro de la población reclusa se le encargue a una persona con liderazgo y que sean de buen comportamiento”. (Mora, periodista, 2021)
- ✓ “Bueno, el conocimiento que tengo es que en cada pabellón hay encargados de comunicar; es decir, por medio de este encargado se logra un flujo de información y que a la misma vez se convierte en un canal; este podría considerarse como una forma de realimentación entre ambas poblaciones”.(Vargas, Ministerio de Justicia y Paz)

Análisis

La realimentación cumple un papel importante en la comunicación, especialmente en un centro penal, ya que existen dos públicos internos muy diferentes; por un lado, están las personas que cumplen condena por haber violentado la ley y por otro lado está el personal profesional y de seguridad que vela por ellas. La realimentación debe estar presente, más cuando se difunden datos de una interpretación difícil y cuando se trata de dos públicos muy diferentes.

De acuerdo con Peiró (2021), en el sitio web Economipedia, menciona que realimentación es también conocido como feedback (en inglés); además, agrega que este término busca:

Saber lo que opina el receptor del mensaje que le ha enviado el emisor. Es muy útil conocer este tipo de opiniones para realizar modificaciones en productos o servicios, procesos de producción, implementar cambios, correcciones, y otro tipo de cuestiones relacionadas con la idea siempre de mejorar el mensaje y lo asociado a él. (2021)

En relación de este termino con lo expuesto por las opiniones de las fuentes, se puede decir que en el centro penal para mujeres hay lideres entre las privadas de libertad que cumplen le rol de canales de comunicación, ellas tambien son parte de la realimentación que hay dentro de la comunicación en el Vilma Curling R.

Por otro lado, los expertos dan a conocer dos recomendaciones; una de ellas va relacionada directamente a crear y promover actividades donde las reclusas, por medio del arte, puedan exponer su situación; la segunda recomendación se relaciona con la creación de un buzón de sugerencias, adonde las reclusas puedan acceder a las jefaturas para dar a conocer su malestar. Cabe mencionar que los expertos recomiendan mantener líderes entre las reclusas, que sirvan como canal de comunicación, método que también se aplica actualmete.

Categoría IV: Emisores de la información interna

Descripción

De acuerdo con las opiniones de los expertos, es evidente en esta subcategoría que los emisores de la información dentro del centro penal deben tener un equilibrio, ya que ambas partes deben emitir mensajes.

- ✓ “Bueno; en este caso es importante mencionar que dentro de una organización en temas de comunicación interna, todos deben generar mensajes; es decir, todos deben ser emisores, en el caso de los centros penales se acostumbra a que las jefaturas y el personal administrativo dé los mensajes destinados a los presos; sin embargo, los reos también deben hacer llegar sus quejas y sugerencias a la dirección; entones, todos deben emitir información”. (Pazos, periodista, 2021)
- ✓ “Considero que debe existir un equilibrio en la emisión de información; bien lo menciona usted con el derecho a la libertad de expresión. Además, existen derechos que se les garantizan a los privados de libertad a poder emitir información; entonces, yo pienso que no solo la dirección y jefaturas deben emitir comunicados, las reclusas también están en todo su derecho de hacerlo”. (Mora, periodista, 2021)
- ✓ “Básica y generalmente son el personal administrativo el que genera información en el centro penal; pero como te digo, las reclusas también hacen información informal por medio

de los líderes del pabellón que se encargan de subir la información a las jefaturas, pero sí, casi siempre son los jefes de los departamentos”. (Vargas, Ministerio de Justicia y Paz , 2021)

Análisis

Los emisores de la información son los encargados de valorar datos y acontecimientos para posteriormente crear un mensaje que será difundido y distribuido por un canal de comunicación; en el centro penal, los emisores de la información por lo general son las jefaturas.

Según la RAE (2020) reconoce emisor como: “en un acto de comunicación, persona que enuncia el mensaje”; es decir, la persona encargada de codificar el mensaje por medio de palabras o gestos, que tiempo después será difundido hasta llegar a un receptor. (párr. 1)

Después de conocer el concepto de emisor y tomando en cuenta las opiniones de los entrevistados, en este centro penitenciario quienes más emiten información a lo interno son el personal administrativo como dirección y personal técnico y de seguridad, que son parte de los colaboradores. A pesar de lo anterior, los líderes del pabellón también emiten información ascendente.

De la misma forma, los expertos en comunicación organizacional concuerdan en que sería recomendable que todas las personas en el centro penal tengan la posibilidad de poder emitir información para garantizar los derechos constitucionales. Tanto las jefaturas como el personal administrativo y, por supuesto, las privadas de libertad tienen que ser parte de las emisoras de información del centro penal.

Categoría V: Proceso de emisión y revisión de la información

Descripción

De acuerdo con las opiniones de expertos y colaboradores, se logró obtener que la emisión es importante y que la revisión es aún más importante, ya que de este modo se garantiza la eficacia. Lo anterior se evidencia en los siguientes comentarios:

- ✓ “Los procesos de emisión pueden ser muy sencillos porque se puede pensar que solo se escribe lo que se quiere decir y luego se difunde; sin embargo, es importante mencionar que en este caso se estaría trabajando con personas en etapa de reinserción social o que, de

alguna forma, cumplen condena por haber violado la ley; es ahí donde es importante la revisión de los datos para garantizar que el receptor tenga una reacción a la misma; también, es importante mencionar que existe la comunicación ascendente, entonces sería bueno que haya personal capacitado para tomar los elementos del mensaje, interpretarlo y enviarlo al destino, tomando en cuenta que hay reclusas que no saben leer ni escribir” (Pazos, periodista, 2021)

- ✓ “Recordemos que las privadas de libertad también emiten información; entonces, es importante que haya personas que hagan una valoración del mensaje que ellas quieren transmitir para posterior hacerlo llegar a su destino”. (Mora, periodista, 2021)
- ✓ “Nosotros desde el Ministerio emitimos la información que consideramos necesario que se difunda en las cárceles, posterior a que nosotros como los encargados de la comunicación, la redactamos, se la hacemos llegar a los ministros de acá (refiriéndose al Ministerio de Justicia y Paz) y son ellos que hacen una revisión y valoración del contenido, ya cuando ellos lo aprueban entonces las enviamos a los directores de las cárceles”. (Vargas, Ministerio de Justicia y Paz , 2021)

Análisis

En una organización, la emisión de información se lleva a cabo todos los días; a pesar de lo anterior, generalmente es de manera informal en conversaciones y como flujo horizontal. La revisión de los datos es un tema fundamental, especialmente cuando el mensaje se va a difundir, ya sea descendente o ascendente, esto con el fin de evitar tergiversar la información.

La RAE (2021) conceptualiza revisar como: “someter algo a nuevo examen para corregirlo, enmendarlo o repararlo”; en síntesis, la revisión se lleva a cabo para valorar los datos expuestos en el mensaje y considerar cambios para garantizar una fácil interpretación. (párr. 2)

Ahora bien, conociendo el concepto de revisar y concuerdo con las opiniones de los entrevistados; la información que se difunde en el centro penal de mujeres en muchas ocasiones baja desde el Ministerio de Justicia y Paz, a tal aclaración, es en esta institución que se lleva a cabo el proceso de emisión y revisión de la información que posteriormente será difundida en el centro penal Vilma Curling Rivera.

Los expertos hacen hincapié en que las reclusas también emiten información y que el nivel educativo de ellas es muy variado; se puede decir que hay privadas de libertad que no saben leer ni escribir, pero eso no las exime de su derecho a la libertad de información y expresión; entonces, ambos expertos concluyen que esa etapa de revisión, se la deberían de encargar a una persona experta en comunicación para valorarla y posteriormente difundirla.

Categoría VI: Frecuencia de la emisión

Descripción

En esta categoría se obtuvieron datos que recomiendan cada cuanto tiempo. Es prudente difundir mensajes y los colaboradores aclaran la frecuencia de los mismos. Las siguientes frases corroboran lo mencionado anteriormente.

- ✓ “Vea que interesante; si en un centro penal ponen a una persona externa para que no genere anticuerpos y dicen los viernes de 2:00 a 4:00 de la tarde va a llegar equis persona (refiriéndose al vocero) y les va a dar a ustedes toda la información que tienen que saber (...) una vez por semana va a llegar una persona que les va a dar la información y que no sea escrita” (Pazos, periodista, 2021)

- ✓ “No puede ser ni tan separado que se pierda el efecto del mensaje ni tan diario que se pierda el mensaje; también depende del instrumento y el canal, si fuera circuito cerrado podría pensarse en un mensaje cada tres días o una vez por semana. Hay cosas que son permanentes como el buzón de sugerencias que está allí; las reuniones del grupos de interés no pueden ser tan seguidas por la misma mecánica del centro, podría ser una vez cada 15 días o una vez al mes; la periodicidad dependerá del instrumento que se utilice”. (Mora, periodista, 2021)

- ✓ “La frecuencia de difundir datos en las cárceles es relativo; esto va a depender de lo que el Ministerio baje a las cárceles, a veces en muy frecuente, en ocasiones se dura un poco más; yo podría decir que casi todos los días se difunde información dentro del Vilma Curling”. (Vargas, Ministerio de Justicia y Paz , 2021)

Análisis

Esta categoría despierta la inquietud de los emisores (jefaturas) ya que el sentimiento de interés de las reclusas puede disminuir y, por lo tanto, minimizar la interpretación de la información que se estaría difundiendo; es por eso que, se hacen ciertas recomendaciones para evitarlos.

De acuerdo con la RAE (2021) la frecuencia es: “Número de veces que se repite un proceso periódico por unidad de tiempo”; también puede ser reconocido como: “repetición mayor o menor de un acto o de un suceso”. (párr.. 1-2)

Básicamente, la frecuencia hace referencia a la cantidad de veces que se repite un proceso, en este caso emitir información en el centro penitenciario Vilma Curling Rivera, la emisión de información se lleva a cabo casi todos los días, ya que las jefaturas consideran necesario emitir datos para tener a la población enterada, a pesar de lo anterior, se evidencia que es relativa, ya que la información interna también depende de la emisión del Ministerio de Justicia y Paz.

Los expertos en comunicación organizacional mencionan que la frecuencia no debe ser ni tan separada ni tan seguida, cabe mencionar que ambos concuerdan en que sea una vez por semana, variando el canal de comunicación; uno recomienda que los que dan la información sean personas externas al centro, mientras que el otro indica que se pueden hacer reuniones grupales cada mes.

Unidad 2: Calidad de la Información

La segunda unidad de análisis obedece a identificar la calidad de la información que se difunde en el centro penal para mujeres Vilma Curling Rivera, que emite el personal administrativo y que tiene como destino las personas privadas de libertad.

En relación con la conceptualización de calidad, se utilizó RAE (2021) que la define como: “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”; es decir, calidad hace referencia al valor que se le da a un material o elemento; en este caso sería calidad de información, lo que corresponde a que los datos expuestos en el mensaje tengan las características necesarias para garantizar su eficacia y obtener respuestas positivas de los receptores. (párr. 1)

Por otra parte, de acuerdo con la RAE (2021) se define información como: “acción y efecto de informar” de la misma forma, lo conceptualiza como: “comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los significados que se poseen sobre una materia

determinada”; con estos criterios, se puede decir que la información es el conjunto de datos presentes en un mensaje, antes de ser difundido y que a su vez provoca una acción a los receptores. (párr. 1-5)

Después de la debida valoración de los resultados, se logró la conformación de cinco categorías de análisis, con las cuales se alcanza el primer objetivo específico; son las siguientes:

1. Datos en los mensajes
2. Causas de la emisión de la información
3. Impacto en receptores
4. Claridad del mensaje
5. Frecuencia de la calidad de la información

Categoría I: Datos en los mensajes

Descripción

En esta primera categoría de la segunda unidad de análisis, y de acuerdo con las recomendaciones de los expertos se logra contrastar que responder a las seis preguntas básicas en una noticia y además al mensaje clave, son elementos fundamentales que deben estar presentes en la información difundida. Se evidencia con las siguientes frases:

- ✓ “Para hacerlo sencillo, las preguntas que se responden en un lead (refiriéndose a la introducción de una noticia) si respondemos a las W’s (haciendo referencia a las preguntas ¿qué?, ¿quién?, ¿cómo?, ¿dónde?, ¿cuándo?, ¿por qué’), el mensaje ya va completo”. (Pazos, periodista, 2021)
- ✓ “Existen los mensajes claves y mensajes de asunto (...); los mensajes claves siempre deben estar presentes en los comunicados, sin importar el flujo que haya, siempre están relacionados con el ser de la organización. Los mensajes de asuntos son los que se lanzan para dar una información. Entonces los mensajes claves siempre deben estar presentes en una información difundida en una organización ” (Mora. periodista, 2021)
- ✓ “Los datos que se evidencian en los comunicados tienen que ver con las autoridades, cambios en las normas y demás temas de interés; es importante decirle que en ocasiones

están presentes los mensajes de aliento, positivismo, seguridad y autoestima”. (Vargas, Ministerio de Justicia y Paz , 2021)

Análisis

Esta categoría está dirigida a conocer cuáles son los datos que se exponen en los mensajes que se difunden dentro de la cárcel; cabe mencionar que la información obtenida está más relacionada con las recomendaciones de los expertos.

La RAE (2021) concibe el concepto de “dato”, así: “Información sobre algo concreto que permite su conocimiento exacto o sirve para deducir las consecuencias derivadas de un hecho” (párr. 1); por otro lado, menciona que la definición de mensaje se entiende como: “conjunto de señales, signos o símbolos que son objeto de una comunicación” (párr. 8); con lo citado anteriormente se puede definir que los datos en los mensajes hacen referencia a la información que se estampa en un documento, video, audio y se expone frente a un público; en este caso, dentro del centro penal para mujeres, Vilma Curling R.

En el centro penal, los datos que frecuentemente están presentes en los mensajes tienen una relación directa con los cambios de horarios, cambios de personal, variación en las normas internas; además, tienden a expresar mensajes de positivismo y buenas noticias.

De la misma forma, los expertos hacen sus recomendaciones, basándose en que dentro del penal hay personas con discapacidades reducidas, mujeres con traumas y que han violado las leyes presentes; así que, por una parte se hace la recomendación de que deben responder las preguntas básicas, que contienen los mensajes difundidos para una fácil interpretación; por otro lado, se recomienda que en cada mensaje sin importar el contenido, debe incluirse los datos claves que se quiere calar en los receptores; un ejemplo de ello, son los mensajes claves de la institución.

Categoría II: Causas de la emisión de la información

Descripción

En la segunda categoría se puede decir, que debe prevalecer la empatía con las reclusas y que, además, las privadas de libertad consideren que hay transparencia y seguridad en la organización, en el centro penal, según indican los expertos. Las siguientes frases así lo expresan:

- ✓ “A las reclusas hay que mantenerlas informadas sobre los cambios en las normativas para ellas; evidentemente, a nivel nacional, hay que mantenerlas informadas de cualquier cambio que se haga de manera internamente, que si cambian a un policía, que si cambian a la administradora; todo lo que las pueda afectar a ellas (...) informarles si va a llegar una persona a darles una charla, si va a llegar un motivador, si va a llegar un maestro, etcétera” (Pazos, periodista, 2021)
- ✓ “Regularmente son noticias y temas que inciden en el devenir de la organización; entonces, hay que estar pendiente de aquellos temas relevantes como la ampliación de un módulo y temas de educación; es decir, temas de interés para las personas dentro de un centro penal, de igual forma, cosas interesantes y positivas que reflejen algo positivo para la organización”. (Mora, periodista, 2021)
- ✓ “En los comunicados o información que se difunde ahí adentro, generalmente tienen relación a lo que dicen las autoridades; los alcances obtenidos por la organización o por alguna interna, de igual forma los mecanismos y campañas, esto cae a la informalidad; entonces, se puede decir que datos presentes son los cambios o la actualidad dentro del centro penitenciario”. (Vargas, Ministerio de Justicia y Paz , 2021)

Análisis

En esta categoría se buscó conocer cuáles son los motivos que causan la emisión de la información dentro del centro penitenciario, ya que se sabe que la información es variada por el tipo de institución que estamos analizando.

De acuerdo con la RAE (2021), reconoce “causa” como: “aquello que se considera como fundamento u origen de algo” (párr. 1); de la misma forma, menciona que emitir se hace referencia a: “dar o manifestar, por escrito o de viva voz, un juicio, un dictamen o una opinión” (párr. 3); al conocer estos conceptos, se puede concluir que la causa de la emisión de la información hace referencia a los motivos en los que se basan los emisores de la información para dar a conocer un tema en específico y que sea de interés colectivo.

Basado en las opiniones obtenidas, se dice que dentro del Vilma Curling, las causas de la información son variadas, pero principalmente tienen relación con los nuevos alcances de la institución que mencionan las jefaturas y, especialmente, sobre las campañas emitidas por el Ministerio de Justicia y Paz, que son de interés para difundirlas dentro de los centros penales.

Por otra parte, los expertos recomiendan y concluyen que las privadas de libertad deben mantenerse informadas del acontecer nacional e internacional; además, consideran de suma importancia que toda la información que se emita, debe tener un interés común entre ellas; es decir, aquella información que les afecte, que les favorezca o que sean nuevos cambios en el personal o los horarios.

Categoría III: Impacto en receptores

Descripción

De igual forma y en relación con lo anterior, los expertos concuerdan en que la empatía es necesaria para crear soluciones; este valor que sea aplicado principalmente a las jefaturas y personal administrativo del centro penitenciario.

- ✓ “Si tengo empatía voy a lograr que me importe ese mensaje, como te lo mencioné anteriormente, el problema es esa barrera que se pone, el tema es que siempre está la barrera que ustedes son las reclusas, nosotros administradores entonces dicen: a mí no me importa porque aquí no hay asertividad, entonces me parece que para esto primero se debería trabajar en el receptor (parte administrativa) para que le cale el mensaje” (Pazos, periodista, 2021)
- ✓ “Demostrar que la organización trabaja con transparencia, seguridad, responsabilidad, que esas palabras y acciones se reflejen en todo lo que se comunique, esto va dirigido a lo interno, si se dan buenos mensajes que transmitan estos valores, entonces la reacción del emisor será positiva ya que el mensaje lo promueve”. (Mora, periodista, 2021)
- ✓ “Sin lugar a duda puedo decir que la comunicación en le Vilma Curling es ejemplar, puedo decir que una de las mejores que hay entre los demás centros penitenciarios, a tal argumento

se puede decir que el impacto en los receptores es positivo en la mayoría de los casos, con eso no te digo que siempre es positiva, en algunos casos no es tan bueno, pero generalmente es bueno”. (Vargas, Ministerio de Justicia y Paz , 2021)

Análisis

El impacto en los receptores es una categoría derivada de la unidad dos; es importante mencionar que dentro de la comunicación, el receptor debe tener un impacto ante la información que ellos están recibiendo, de tal modo que pueda crear una respuesta; esto con el fin de considerar que el proceso de comunicación ha marchado bien, ya que existió un impacto receptivo.

La RAE (2021) reconoce impacto como: “efecto producido en la opinión pública por un acontecimiento, una disposición de la autoridad, una noticia, una catástrofe” (párr. 5), de la misma forma, menciona que el receptor hace referencia a: “en un acto de comunicación, persona que recibe el mensaje”(párr. 4); al tener claro el significado de estas palabras, se puede mencionar que el impacto en receptores se refiere a la forma en que las reclusas o jefaturas (depende de dónde se emita la información) reaccionan ante las descodificación del comunicado que han recibido.

Según las opiniones obtenidos, la forma en la que se lleva a cabo la comunicación dentro del centro penal Vilma Curling es buena, ejemplar en comparación con los demás centros penales; además, se agrega que el impacto en los receptores en positiva, en la mayoría de los casos.

Los expertos mencionan que se debe tener empatía para lograr calar en los receptores, especialmente en el caso del flujo ascendente (de reclusas a jefaturas), ya que existe una brecha marcada donde las posiciones de ambos públicos son notorias; de la misma forma, el otro experto indica que cuando se emite un mensaje, se debe transmitir que la cárcel trabaja con transparencia, seguridad y responsabilidad, al plasmar estos valores dentro del comunicado, el impacto del receptor podría ser positivo.

Categoría IV: Claridad del mensaje

Descripción

Con base en los datos obtenidos por los entrevistados en el caso de la claridad del mensaje, es de suma importancia que prevalezca para garantizar que calará en los receptores. Se puede notar que este tema es evidente en las siguientes opiniones:

- ✓ “Acá es donde yo podría decir que la presencia de una persona experta en comunicación dentro de un centro penal es importante; no necesariamente tiene que ser un periodista, pero sí un especialista que sepa utilizar las herramientas de comunicación presentes para poder de este modo valorarla y poder difundirla a los receptores y garantizar un producto positivo a la información que se difunda, porque es diferente a dar una orden administrativa así a lo directo que dar una orden sin que se escuche grosero o hasta se pueda mal interpretar” (Pazos, periodista, 2021)
- ✓ “En este punto de la claridad del mensaje, es importante que haya un personal capacitado o un estudio hecho donde se evidencien los elementos necesarios para que haya claridad del mensaje; recordemos que se está trabajando en un centro penal, donde muy posiblemente algunas personas no saben leer o escribir, entonces un publicista podría caer acá, ya que con imágenes o video logra llegar a esas personas con capacidades reducidas” (Mora, periodista, 2021)
- ✓ “Los comunicados y la información que se difunden acá son buenos; como te lo dije antes, la comunicación es buena, los mensajes son llanos, se saben canalizar e interpretar por parte de los públicos, es que no hay mucho que agregar, sencillamente la comunicación ahí dentro es buena y claros”. (Vargas, Ministerio de Justicia y Paz , 2021)

Análisis

En esta categoría se busca conocer qué tan claros son los mensajes que se difunden en el centro penal Vilma Curling Rivera, considerando que ahí en categoría de reclusas hay mujeres con capacidades reducidas de lectura, escritura y hasta de interpretación.

Según la RAE (2021) reconoce claridad como: “distinción con que, por medio de los sentidos, y más especialmente de la vista y del oído, percibimos las sensaciones, y por medio de la inteligencia, las ideas”; ahora que se conoce el concepto y haciendo referencia al mensaje, se puede decir que la claridad del mensaje tiene relación a lo sencillo y preciso. (párr. 3)

De acuerdo con las opiniones derivadas de esta unidad de análisis, la claridad de los mensajes en el centro penal Vilma Curling Rivera se puede calificar como buena, ya que los datos transmitidos son llanos e, incluso, existe una fácil canalización de la información emitida.

De la misma forma, los expertos en comunicación organizacional concuerdan en que es muy importante que dentro del centro penal, exista una persona encargada de llevar a cabo la comunicación. Ambos indican que no necesariamente tiene que ser un periodista que se encargue del tema; puede ser un publicista o una persona capaz y apta para garantizar el buen desarrollo de la comunicación, en el penal.

Categoría V: Frecuencia de la calidad de la información

Descripción

De acuerdo con las opiniones de los colaboradores del centro penal, los encargados directos que trabajan con la comunicación, los entrevistados mencionan que la claridad de los mensajes es muy frecuente. Lo anterior se puede corroborar con las siguientes opiniones:

- ✓ “Es buena, por no decir excelente; la directora de la cárcel es una excelente vocera y ella tiene una posición de jerarquía y respeto; entonces al momento que ella da un mensaje dirigiéndose a las privadas de libertad, las reas le prestan atención y tiene una respuesta al mensaje difundido por medio de la directora, con esto puedo decir que es muy frecuente la calidad de la información”. (Vargas, Ministerio de Justicia y Paz , 2021)
- ✓ “Yo no trabajo ahí dentro, pero considero que la calidad de la información en los centros penales es buena, ya que la mayoría es emitida desde el Ministerio de Justicia y Paz; entonces la calidad debe ser buena, ya que es el ente madre de los centro penitenciarios y pues tiene un mayor grado de formalidad” (Pazos, periodista, 2021)
- ✓ “Bueno, en las cárceles la calidad de la información debe ser buena; tengo entendido que el Ministerio de Justicia y Paz se encarga de bajar la información a los centros penales, entonces la calidad debería de ser buena” (Mora, periodista, 2021)

Análisis

En esta categoría de análisis, se evidencia qué tan frecuente es la emisión de información dentro el centro penal; cabe mencionar que el sentimiento de interés por parte de los receptores puede disminuir dependiendo de qué tan seguido se difunda la información de manera interna, tanto descendente como ascendente.

Para la RAE (2021) menciona que frecuencia hace referencia a: “Repetición mayor o menor de un acto o de un suceso”, al conocer el concepto anterior y relacionándolo con la categoría, se puede decir que frecuencia de la calidad de la información hace referencia al número de veces que se emite información buena en consecuencia del imparto receptivo de los públicos. (párr. 1)

Según las opiniones, se considera que la comunicación dentro del centro penal Vilma Curling Rivera es buena y, además, tiene una alta frecuencia; se indica que la directora del centro penal es una excelente vocera y de respeto por parte de las privadas de libertad; entonces, la utilizan como un canal de comunicación, con el fin que haya una frecuencia en la calidad de la información.

Los expertos concuerdan en que no han trabajado dentro de esta cárcel, pero consideran que la información en varias ocasiones es emitida desde el Ministerio de Justicia y Paz, e indican que es buena.

Unidad 3: Estructura de la Comunicación Organizacional

Descripción

Esta última unidad de análisis busca conocer y recomendar una estructura organizacional adecuada para el buen funcionamiento del centro penitenciario para mujeres y que, a la misma vez, con una mejor estructura se logre suplir las necesidades de las privadas de libertad; esto se hará de acuerdo con las recomendaciones de los expertos en comunicación.

Para la RAE (2021) define estructura como: “disposición o modo de estar relacionadas las distintas partes de un conjunto”, tal y como está citado, una estructura son partes que están relacionadas entre sí para cumplir con un mismo objetivo, en el caso de este proyecto, hace referencia a la forma en la que está integrado el centro penal en materia de comunicación. (párr. 1)

De la presente unidad se derivaron tres categorías de análisis:

1. Emisores de la información
2. Jefaturas de los departamentos
3. Organigrama del centro penal

Categoría I: Emisores de la información

Descripción

Con los datos obtenidos se evidencia quiénes son los emisores de la información y en esta categoría, los expertos en comunicación organizacional recomiendan quiénes son indispensables en esta categoría. Las siguientes opiniones así lo evidencian.

- ✓ “Bueno a manera de opinión, porque como te digo no trabajo en la cárcel; yo creo que los que deben emitir información por razones lógicas es la administración; por ejemplo, la directora de la cárcel, algunos funcionarios del Ministerio de Justicia y Paz y técnicos expertos en los diferentes factores como nutrición, salud, psicología y más”. (Pazos, periodista, 2021)
- ✓ “El comunicador o el comité tiene que identificar lo que llamamos portavoces o voceros; esa identificación tiene que ver con personas que sepan comunicar y que tengan la información correcta, que sepan hablar, que tengan un buen lenguaje verbal y no verbal y que además conozca la dinámica de toda la organización (...); pueden ser los jefarcas o algún especialista del centro que tenga esas cualidades, ya que pueden ser jefaturas, pero no sepan comunicar, generalmente el personal administrativo”. (Mora, periodista, 2021)
- ✓ “A mi consideración, puede decir que los que deben emitir datos para crear información sería doña Kattia Góngora, que es la actual directora del centro penal; ella por ser la jerarca, también el jefe de seguridad, el señor Pablo Morales, él se podría encargar de dar datos sobre cambios en normativas de seguridad y demás; por supuesto, las reclusas para mostrar sus quejas o sugerencias”. (Vargas, Ministerio de Justicia y Paz , 2021)

Análisis

Dentro del centro penal están las personas encargadas de emitir información, que en buena teoría, tiene que ser todos los individuos que están dentro sin importar el rol o motivo por el cual se encuentran ahí; ya sea por trabajo o cumpliendo condena, ya que existe el derecho a la libertad de información y de libre expresión.

Como ya se ha mencionado anteriormente, el concepto de emisor que es el encargado de codificar, redactar y expresar un mensaje y también se conoce qué significa información que son los datos presentes en un mensaje difundido; se puede decir que los emisores de la información son las personas encargadas de valorar y difundir mensajes para el bienestar común. En el caso de la cárcel de mujeres, los emisores de la información son las personas encargadas de valorar y difundir mensajes para el bienestar en común, en centro penal Vilma Curling Rivera.

De acuerdo a la opinión obtenida, se puede decir que la principal figura que debe emitir datos y mensajes dentro de este centro penal, es la directora Kattia Góngora que, a la vez, es utilizada como canal de comunicación por su aptitud calificada como buena vocera.

Los expertos mencionan que los emisores de la información deben ser los que están conformando un comité de comunicación, ya que ellos están capacitados para lograr producir una reacción a los receptores; por otro lado, se menciona que los emisores dentro del centro penal debe ser el personal administrativo, personal técnico y miembros del Ministerio de Justicia y Paz.

Categoría II: Jefaturas de los departamentos

Descripción

En esta segunda categoría los colaboradores mencionan quiénes son las jefaturas de los departamentos internos que emiten información. A continuación, tenemos los siguientes testimonios.

- ✓ “Yo lo desconozco en este momento, solo sé que hay dirección, jefe policial y diferente personal técnico”. (Pazos, periodista, 2021)
- ✓ “Esos datos los tiene el Ministerio de Justicia y Paz; sin embargo, en un centro penal está a la cabeza el director, el jefe de la policía penitenciaria y hay jefes en los departamentos también”. (Mora, periodista, 2021)

- ✓ “Hasta donde tengo el conocimiento en el centro penal hay, dirección, personal administrativo y de seguridad; aparte hay personal técnico como: trabajadores sociales, derecho (abogados), encargados de la salud, psicólogos, y personal de nutrición”. (Vargas, Ministerio de Justicia y Paz , 2021)

Análisis

En esta categoría se busca conocer cuáles son las jefaturas de cada departamento para valorar quiénes podría cumplir el rol de los emisores de la información, a manera interna del centro penal.

Las jefaturas son entendidas por la RAE (2021) como: “cargo o dignidad de jefe” (párr. 1), de la misma forma, conceptualiza departamentos como: “cada una de las partes en que se divide un territorio cualquiera, un edificio, un vehículo, una caja, etc” (párr. 1); como ya conocemos los conceptos y haciendo referencia a la situación de esta investigación, las jefaturas de departamentos son los jefes de cada parte que, en conjunto, trabajan de la mano para velar por el bienestar, seguridad y demás elementos dentro del centro penal Vilma Curling Rivera.

La Directora de la cárcel, la señora Kattia Góngora, está a la cabeza del centro penitenciario para mujeres; en segundo nivel, se encuentra el Jefe de Seguridad, Pablo Morales y en tercer nivel, está el personal técnico que también se encarga de las necesidades de las reclusas, como los nutricionistas, los abogados, trabajadores sociales, personal de salud, psicólogos entre otros.

Categoría III: Organigrama del centro penal

Descripción

En esta categoría se evidencia cómo está integrado en centro penal en materia de comunicación interna y, además, los expertos hacen sus recomendaciones validas que podrían garantizar una mayor eficacia. Lo anterior se corrobora con las siguientes opiniones:

- ✓ “Tiene que estar el director, por supuesto que la secretaria del director, alguna jefatura para los policías penitenciarios y debería de haber algún departamento que sea el enlace con las

reclusas (...) también debería haber un periodista que llegue por semana”. (Pazos, periodista, 2021)

- ✓ “Tratar de conformar un equipo de comunicación (...) el coordinador sería el encargado de la comunicación o alguna jefatura”. (Mora, periodista, 2021)
- ✓ “Yo pienso que el organigrama que hay ahora ha trabajado bien y ha sacado la tarea, como te dije al principio, no sé el organigrama, pero valorando el avance del centro, puedo decir que es bueno, y además todo funciona por la dirección”. (Vargas, Ministerio de Justicia y Paz, 2021)

Análisis

Con esta categoría se busca conocer la forma en la que está integrado el centro penitenciario Vilma Curling Rivera, en materia de comunicación, a pesar de los esfuerzos por conocerlo, se llegó a la conclusión negativa, pues ninguno de los entrevistados sabe nada del organigrama actual, en este centro penitenciario.

Para la RAE (2021) conceptualiza organigrama como: “sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea”, al conocer el significado de organigrama y basándose en la cárcel de mujeres de Costa Rica se puede decir que esta categoría hace referencia a la forma en cómo se organiza el centro penal para velar por el cumplimiento y necesidades dentro. (párr. 1)

Según la opinión, se analiza que se desconoce el organigrama actual del centro penal Vilma Curling Rivera, a pesar de lo anterior, se hace hincapié en que al parecer el organigrama está bien distribuido porque han venido trabajando bien y por parte del Ministerio de Justicia y Paz podría reconocer este centro como uno de los modelos.

Los expertos, por su parte, recomiendan que el organigrama debería estar presidido por la Directora; posteriormente, por los demás jefes; pero al desconocer los demás departamentos, no dan una recomendación más directa.

Interpretación de los Datos

En este escenario al que se enfrenta la cárcel de mujeres Vilma Curling Rivera, en términos de comunicación organizacional interna, se podría decir que con respecto a los comentarios u

opiniones de las personas a las que se logró entrevistar, estas indican que el flujo de la comunicación descendente se lleva de buena manera; a pesar de lo anterior, es importante mencionar que cuando una persona ingresa a un centro penal, se le restringe el derecho constitucional al libre tránsito, pero esto no es sinónimo de vulnerar los demás derechos constitucionales.

En este estudio se logró identificar la forma en que se lleva a cabo la comunicación interna, en el centro penitenciario para mujeres, conocido comúnmente como El Buen Pastos. Primero se exploró la comunicación interna, posteriormente a ello, la calidad de la información que se emite y difunde dentro de la institución y, por último, se trabajó en la estructura organizacional del centro penal Vilma Curling Rivera para, de este modo, evidenciar las jefaturas y personal técnico. Interrelacionando estas tres unidades, se determina que existe la necesidad urgente de diseñar una propuesta para incentivar a la creación de nuevas herramientas de comunicación interna, con flujo descendente.

Con respecto a los canales de comunicación que se utilizan dentro del centro penal, se llega a la conclusión de que la máxima exponente es la Directora de la cárcel, la señora Kattia Góngora, por su presencia y respeto de las reclusas hacia la administradora, crean un vínculo de respeto y es por ese motivo que la jerarca es uno de los canales de comunicación con flujo descendente más utilizado; ante este panorama, los expertos hacen sus recomendaciones y reconocen que el flujo ascendente es importante y, por lo tanto, se deben crear canales de comunicación que garanticen este derecho; además, recomiendan otros instrumentos y estrategias para la comunicación precisa y oportuna, como el megáfono, uso de profesionales, circuitos cerrados y buzón de sugerencias.

Con respecto a la estructura de comunicación organizacional interna del centro penitenciario, se puede decir que se desconoce; ya que por las limitaciones que se presentaron durante el desarrollo de la investigación, no se pudieron concretar entrevistas directas con el personal internado en el centro penal Vilma Curling Rivera; a pesar de lo anterior, los expertos indican que es de suma importancia crear un comité organizacional o que haya personal encargado de velar por el buen funcionamiento y equilibrio, en términos de comunicación interna, en este centro penal.

En la tercera categoría de la primera unidad, se evidencia que para garantizar la realimentación en el centro penal, se utilizan lo que se hace llamar “líderes”; estos cumplen la función de canales de comunicación con flujo ascendente; los “líderes” tienen que cumplir una serie de características para lograr ser elegidos; este es un medio de realimentación entre reclusas y jefaturas. Los expertos, por su parte, indican que por medio del arte se lograría hacer una realimentación, ya que las reclusas se pueden expresar de una mejor manera; por otro lado, se indica que una buena opción sería la implementación de un buzón de sugerencias.

Con respecto a la categoría de emisión de la información interna, se indica que el personal administrativo es el que más se encarga de bajar comunicados a las reclusas; a tal aseveración, los expertos indican que dentro del centro penal todos tienen derecho a emitir datos, por tal motivo los emisores deben ser todas las personas que trabajan o cumplen condena en el Vilma Curling Rivera; es decir, todos deben emitir comunicados sin importar el motivo por el cual están dentro del penal.

La siguiente categoría tiene relación con la anterior; existe un proceso de emisión y revisión de la información, dentro del centro penal; la encargada de hacer una revisión de los datos es la Directora, a pesar de las limitaciones no se pudo obtener más datos, pero como el Ministerio de Justicia y Paz también se encarga de la comunicación interna en el centro penal; se puede decir que los diferentes departamentos emiten información; los periodistas la redactan y son los ministros de la cartera se encargan de su revisión para, posteriormente, difundirla en El Buen Pastor.

Con respecto a la frecuencia con la que emite la información dentro del centro penitenciario, se puede decir que en el Vilma Curling Rivera es casi todos los días, ya que las jefaturas consideran necesario emitir información actualizada para mantener enterada a la población privada de libertad, por otro lado, se concluye que esta categoría es relativa, ya que el Ministerio de Justicia y Paz se encarga de bajar la información. Los expertos por su parte recomiendan que sea una vez por semana para evitar disminuir el interés de las reclusas.

Los datos o elementos que siempre están presentes en los mensajes que se difunden en el centro penal El Buen Pastor, tiene relación con los cambios que se hacen; es decir, variación en los horarios de visita o alimentación, cambios en el menú, nuevo personal, principalmente cambios. Según el criterio de los expertos, es necesario que se respondan a las 6W’s (preguntas esenciales

en periodismo) para que el mensaje esté completo; por otro lado, se recomienda que siempre deben estar presentes los mensajes claves y los mensajes de asuntos.

En relación con lo anterior, las causas que motivan a los emisores a difundir la información tienen que ver directamente con los cambios que se hacen dentro de la cárcel, como los horarios y demás que se mencionaron antes. Los expertos recomiendan que la emisión de la información responda a los elementos que tengan un interés común entre las reclusas.

Cuando los receptores dispongan de esta información (en su mayoría son reclusas) tienen un impacto positivo, ya que se considera que la vocera, la señora Directora del centro penal, Kattia Góngora es apta para hacerlo y, ante este panorama, los receptores producen una respuesta positiva. Se recomienda por parte de los expertos que debe existir una empatía especialmente en las jefaturas para entender las necesidades de la población privada de libertad; de la misma forma, se recomienda que se transmita responsabilidad y seguridad para producir confianza en los receptores y de este modo tener un buen impacto receptivo.

La calidad de la información que se difunde dentro de la cárcel de mujeres, es calificada como buena, ya que son mensajes llanos y de fácil interpretación para los receptores. A tal panorama, los expertos insisten en la necesidad de que haya personal encargado de velar por la comunicación en este centro, esto con el fin de buscar las herramientas para garantizar un buen funcionamiento de comunicación.

La frecuencia con la que se difunden los mensajes claros es constante; es importante mencionar que gran parte de esta información, se emite desde y es revisada por los ministros de la cartera; a tal panorama, la calidad de la información es frecuente; asimismo, los expertos concuerdan en que la frecuencia de la calidad de información es alta, porque los datos se emiten desde el Ministerio de Justicia y Paz.

Las jefaturas de los departamentos del centro penal Vilma Curling Rivera, son los que más emiten datos; a pesar de que todos tienen la garantía a la libre expresión y libertad de información. Dicho lo anterior, el centro penal cuenta con diferentes jefaturas, jerárquicamente está la señora Directora, posterior se encuentra Pablo Morales, Jefe de Seguridad y, posteriormente continua el personal técnico interno, como nutricionistas, psicólogos, personal de salud, psiquiatras, entre otros.

El organigrama interno del centro penal para mujeres Vilma Curling Rivera, se desconoce, a pesar de los esfuerzos por entrevistas y evidenciar la forma en cómo se organizan; se llega a la conclusión de que hay un desconocimiento. No obstante, los expertos concluyen y concuerdan que a la cabeza debe estar la Directora y, en orden descendente, el personal de seguridad y técnicos.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El centro penitenciario para mujeres Vilma Curling Rivera tiene una comunicación interna buena (de acuerdo a la única entrevista relacionada al centro penal), hablando del flujo descendente; es decir, la información se emite desde la jerarquía y tiene como destino las reclusas.

En términos de comunicación interna con flujo ascendente, el centro penal está deficiente ya que no hay muchas herramientas que garanticen el buen funcionamiento o una comunicación efectiva; la herramienta que se conoce son los “líderes de pabellón” que a su vez son canales de comunicación interna.

El Ministerio de Justicia y Paz en su investigación sobre la Política Penitenciaria Científica y Humanística, denuncia que las internas no poseen un canal de comunicación formal con flujo ascendente que garantice una pronta respuesta a las quejas o sugerencias planteadas para la mejora de su estancia, mientras cumplen condena.

Desde el Ministerio de Justicia y Paz se emite información de comunicación interna para el centro penitenciario El Buen Pastor. Es decir, la calidad de la información es considerada buena ya que proviene desde una cartera, donde la revisan los ministros de la institución.

No hay herramientas de comunicación ascendentes formales que les garantice el derecho a la libertad de información y de expresión.

No hay igualdad en el flujo de la comunicación interna en el centro penal, ya que solo las jerarquías cuentan con las herramientas necesarias para emitir y difundir información asertiva, hacia las privadas de libertad.

La Directora del centro penal es el canal de comunicación más eficiente, en relación con el flujo descendente, ya que es una autoridad respetada por las residentes y está capacitada para dar información y tener una reacción asertiva.

El centro penal Vilma Curling Rivera tiene la posibilidad de crear herramientas de comunicación ascendente, sin necesidad de hacer una inversión económica alta.

Es posible que el centro penal cuente con los encargados de velar por el cumplimiento de las garantías y derechos nacionales e internacionales de las privadas de libertad.

Los principales emisores de información son las jefaturas hacia las mujeres privadas de libertad, ya que cuentan con los elementos y herramientas necesarios para lograr crear datos, redactarlos y buscar los canales para hacerlos llegar a su destino.

Recomendaciones

Se le recomienda al centro penitenciario para mujeres Vilma Curling Rivera, crear un buzón de sugerencias con permanencia diaria en diferentes puntos estratégicos del centro penitenciario; esto con el fin de que las reclusas cuenten con una nueva herramienta y canal de comunicación con flujo ascendente. Se deben incluir lapiceros y un machote en los buzones, donde solo se tengan que llenar datos para garantizar una mejor interpretación de los mensajes, cuando lleguen a su destino.

Se le recomienda al centro penitenciario para mujeres Vilma Curling Rivera que conforme un comité organizacional con el mismo personal para que se encargue de velar por el cumplimiento de la comunicación interna del centro penal, con el fin de garantizar el equilibrio entre los tres tipos de flujo de comunicación que existen; además, conviene crear protocolos y nombrar y entrenar a los voceros de la organización; esto se lograría haciendo una valoración de los colaboradores y quienes tengan conocimiento en comunicación, serían los aptos para estar dentro; cabe mencionar que a la cabeza de este comité organizacional debe estar la Directora y el Jefe de Seguridad.

Se le recomienda al centro penitenciario para mujeres Vilma Curling Rivera que se invierta en la creación de un circuito cerrado de comunicación y este sea expuesto en las diferentes pantallas de la cárcel, y por medio de videos con audio reproducidos en ellas, se pueda hacer llegar información relevante y de interés común para las reclusas; el objetivo es garantizar que las internas con capacidad reducida de lectura, puedan interpretar bien el mensaje; es indispensable capacitar a una o a dos personas para la creación y edición de videos que sean difundidos para enviar mensajes descendentes.

Se le recomienda al Ministerio de Justicia y Paz asignarle personal de derecho a las reclusas para asesorarlas y que conozcan cuáles son sus derechos, como privadas de libertad y de la misma forma, este abogado pueda hacer visitas frecuentes al centro penal para velar por el cumplimiento de los derechos constitucionales y decretados por el Gobierno; esto se puede llevar a cabo desde peticiones internas de las reclusas a la dirección y que la dirección lo eleve al Ministerio para que se considere la propuesta.

Se le recomienda al centro penitenciario para mujeres Vilma Curling Rivera invertir en la compra de megáfonos para que las privadas de libertad con capacidad reducida de lectura puedan escuchar e interpretar los mensajes y de este modo evitar las ambigüedades de los datos, para que no haya rumores a lo interno del centro penal; esto se puede llevar a cabo haciendo la gestión por medio del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP) para que el Ministerio de Hacienda lo valore y les gire el dinero para la respectiva adquisición.

Se le recomienda al centro penitenciario para mujeres Vilma Curling Rivera, capacitar y utilizar al personal técnico colaborador, llámese enfermeras, psicólogos, nutricionistas, trabajadores sociales, entre otros, como canales de comunicación interna con flujo ascendente, ya que algunas privadas de libertad pueden sentirse más cómodas expresando sus quejas y sugerencias por medio de estos trabajadores, cuyos canales tengan un acceso directo con las jefaturas para dar a conocer el mensaje; este objetivo se puede alcanzar, capacitando al personal técnico para que motive a las reclusas a expresar su sentimiento y que sirvan como canales de comunicación interna.

Se le recomienda al centro penitenciario para mujeres Vilma Curling Rivera, capacitar o contratar a una persona experta en comunicación para que esta se encargue de crear nuevas herramientas de comunicación organizacional interna, esto con el fin de lograr que haya un buen ambiente entre ambos públicos, que a ciencia cierta son muy diferentes. Esto se podría lograr coordinando con Escuelas de Periodismo y estudiantes avanzados de periodismo, publicidad o alguna carrera a fin, que puedan realizar sus prácticas y pasantías en el centro penal Vilma Curling Rivera. De este modo, se evitan gastos en el pago de planilla y se obtienen beneficios recíprocos entre las universidades y algunos estudiantes de la carrera de periodismo.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Descripción

Mi propuesta en este trabajo de investigación va dirigida al centro penitenciario para mujeres Vilma Curling Rivera en San Rafael Arriba en San José; durante el proceso de investigación se indica que la comunicación organizacional interna en esta institución, es considerada buena en cierto grado; en el caso de la comunicación descendente está bien, caso contrario sucesos en términos de flujo de comunicación interna ascendente.

Dentro del centro penal los canales de comunicación con flujo ascendente se conocen que son los “líderes de pabellón” que son las mismas reclusas quienes se encargan de transportar el mensaje hasta las jefaturas; a pesar de esta herramienta, no se garantiza el buen funcionamiento de la misma, por ese motivo se propone la oportunidad de mejora para crear una nueva herramienta informativa que se encargue de la comunicación ascendente.

Objetivo general

Proponer la creación de una herramienta informativa que promueva la comunicación ascendente.

Objetivos específicos

Analizar la eficacia y formalidad que puede dejar como producto la creación de una nueva herramienta de comunicación interna, con flujo ascendente.

Crear una herramienta de comunicación interna con flujo ascendente que garantice el derecho constitucional a la libertad de información y de expresión.

Propuesta

La propuesta consiste en hacer un estudio interno para valorar y analizar qué tan eficaz ha sido el canal de comunicación ascendente del que se ha estado haciendo uso en los últimos meses, posteriormente al análisis que se haga, por medio de expertos en comunicación organizacional o periodistas del Ministerio de Justicia y Paz, deliberar y concluir si verdaderamente los “líderes de pabellón” cumplen con el objetivo y evidenciar cuántas veces se ha tenido una respuesta positiva a las peticiones de las reclusas.

Posteriormente, por medio de expertos en comunicación se desarrollaría un machote donde se incluya el nombre de la persona que emite la información; se puede hacer anónimamente, luego

que se indique cuál es el destino del mensaje; en esta parte se puede marcar con una equis la casilla que se desee (escribir los nombres del personal y departamento), se deja un espacio donde se indique todo fundamentado, cuál es el problema, queja o sugerencia que se hace a las jefaturas; cuando ya se concluya con esa parte, se dejan tres casillas para marcar donde se indique con qué urgencia se necesita una respuesta, al final del machote se incluirá líneas vacías para que la reclusa anote su petición, en caso de ser necesario.

Luego de tener el machote, se ubicarán en puntos estratégicos considerados por la dirección y el jefe policial, buzones de sugerencias; estos serán de cualquier material que se considere seguro, los machotes estarán a cargo de alguna jefatura para evitar dejarlos al lado de los buzones y que le den un uso no adecuado; las reclusas deberán solicitar el machote, más un lapicero para formular el mensaje; luego se introducirán al buzón y cada tres días habrá un encargado asignado por la dirección, quien se encargará de distribuir los mensajes a sus respectivos receptores.

Para garantizar la eficacia, las jefaturas tendrán 10 días hábiles para responderle a las reclusas, esto según lo indica el Artículo 32 de la Ley de Jurisdicción Constitucional (LJC) de Costa Rica, donde se expone que en caso de no tener fecha de respuesta ante el amparo para garantizar el derecho del Artículo 27 de la Constitución Política, el Art de la LJC dice lo siguiente:

Se entenderá que la violación se produce una vez transcurridos diez días hábiles desde la fecha en que fue presentada la solicitud en la oficina administrativa, sin perjuicio de que, en la decisión del recurso, se aprecien las razones que se aduzcan para considerar insuficiente ese plazo, atendidas las circunstancias y la índole del asunto. (Ley de Jurisdicción Constitucional , 1989)

Por tales motivos, el buzón de sugerencias ayudaría a que la comunicación interna con flujo ascendente le garatice a las reclusas el derecho a la libertad de información y expresión y, por supuesto que, habrá un mayor control y eficacia de las peticiones.

Referencias

- Balarezo Toro, B. (2014). *“La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE.* Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Bedoya Ureña, J. (Junio de 2019). *Controversias por la administración penitenciaria en Costa Rica, en el contexto del hiperencarcelamiento.* Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-42992019000100078
- Bruno, E. (20 de octubre de 2018). *Rockcontent.* Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/comunicacion-interna/>
- CIUDADANA, S. D. (13 de Julio de 2020). *SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA* . Obtenido de <https://www.sspc.chiapas.gob.mx/Secciones/centros-penitenciarios>
- Cuenca , J., & Verazzi, L. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna.* Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mxSzDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=que+es+comunicaci%C3%B3n+interna&ots=eP1qIcCzZig&sig=0Po40rMPp51FmE5TJebnpXVXZ_4#v=onepage&q&f=false
- De Castro, A. (2015). *Manual Práctico de Comunicación Organizacional.* Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=1PRDDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=que+es+comunicaci%C3%B3n+organizacional&ots=ZDV3jpgLOf&sig=bl9NaYyOO4EEZl68e6uCu6u-w4o#v=onepage&q&f=false>
- De Moragas , M., Beales , A., Dahlgreen, P., Eco , U., Fitch, T., Gasser , U., & Majó , J. (noviembre de 2012). *La comunicación: de los orígenes a internet.* Obtenido de <http://www.fondationeuropa.com/wp-content/uploads/2015/05/LA-COMUNICACI%C3%93N-De-los-or%C3%ADgenes-a-Internet.pdf>
- Díaz, B. (marzo de 2021). San José .

- Fernandez Díaz, C. R. (14 de Junio de 2015). *LAS RELACIONES DEL INTERNO CON EL MUNDO EXTERIOR Y SU IMPORTANCIA PARA LA REEDUCACIÓN Y REINSERCIÓN SOCIAL*. Obtenido de <http://criminet.ugr.es/recpc/17/recpc17-07.pdf>
- Freire Torres, S. Z. (2018). *Creación de una radio online en el Centro De Privación De Libertad Varones N° 1*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32728/1/SARA%20FREIRE.pdf>
- Gacía Gamica , A., & Torres Salazar , M. D. (s.f.). *La relación entre los procesos de comunicación y la estructura organizacional: un análisis desde el enfoque de la Teoría Organizacional*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/286455174_La_relacion_entre_los_procesos_de_comunicacion_y_la_estructura_organizacional_un_analisis_desde_el_enfoque_de_la_Teoria_Organizacional
- Garcés, C. V. (Setiembre de 2020). *Derechos de comunicación y lengua en centros penitenciarios: normativa y situación actual en España*. Obtenido de <https://lnx.derechocambiosocial.com/ojs-3.1.1-4/index.php/derechocambiosocial/article/view/355/228>
- García , I. (14 de noviembre de 2017). *Economíasimple.net*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/eficacia>
- Gobierno de Costa Rica . (s.f.). *Derechos y Deberes de los Privados y Privadas de Libertad* . Costa Rica .
- Gonzales , P. (23 de abril de 2018). *Un Profesor*. Obtenido de <https://www.unprofesor.com/lengua-espanola/canal-de-la-comunicacion-definicion-y-ejemplos-2584.html>
- Gonzales , P. (2 de Abril de 2020). *Un Profesor* . Obtenido de <https://www.unprofesor.com/lengua-espanola/cuales-son-los-elementos-de-la-comunicacion-2447.html>
- Guzmán , V. (2012). *Comunicación Organizacional*. Mexico: Red Tercer Milenio .

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jiménez Badilla, C., Peña Fonseca, H., & Rodríguez Solís, S. (s.f.). *Experiencias de personas con identidades disidentes sobre el control de sus cuerpos: posibles expresiones de opresión dentro del Sistema Penitenciario Costarricense*. Obtenido de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tfglic-sr/tfg-l-sr-2017-08.pdf>
- Juárez, F. (agosto de 2017). *La comunicación en contextos de encierro carcelario*. Obtenido de https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/11091/JUAREZ%20Fernanda_Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ley de Jurisdicción Constitucional. (11 de octubre de 1989). *Sistema Costarricense de Información Jurídica*. Obtenido de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=38533&nValor3=87797
- López Roldan, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Ministerio de Justicia y Paz. (24 de Mayo de 2018). *Ministerio de Justicia y Paz*. Obtenido de <https://www.mjp.go.cr/Dependencias/DGASDetalles>
- Ministerio de Justicia y Paz. (2018). *Política Penitenciaria Científica y Humanística*. Obtenido de <file:///C:/Users/pc/Downloads/18-0090%20Libro%20Politica%20Penitenciaria.pdf>
- Mora, J. L. (18 de febrero de 2021). Experto en comunicación organizacional. (B. Díaz, Entrevistador)
- Nordquist, R. (06 de abril de 2020). *ThoughtCo*. Obtenido de <https://www.thoughtco.com/what-is-communication-process-1689767>
- Olarte Martínez, M. M. (2018). *CENTRO PENITENCIARIO ESPECIALIZADO EN LA REHABILITACIÓN*. Obtenido de

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/34874/OlarteMartinezManuela2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Palma Campos, C. (27 de Mayo de 2019). *El sistema penal es un espejo de la injusticia social: las deudas con las mujeres en la cárcel*. Obtenido de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/nuevohumanismo/article/view/12337/17899>

Paloma Contreras, D. M. (Junio de 2015). *Derribando el autoestigma: Medios de comunicación en prisiones como aliados de la inclusión social*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0719-367X2015000100002&script=sci_arttext&tlng=en

Pazos, J. (18 de febrero de 2021). Experto en comunicación organizacional. (B. Díaz, Entrevistador)

Peiró, R. (2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/retroalimentacion.html>

Picado, K. (2019). *ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EXTERNA DEL COLEGIO DE PERIODISTAS Y PROFESIONALES EN COMUNICACIÓN DURANTE EL SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL 2019*. San José.

Portillo, G. (Julio de 2012). *LA COMUNICACIÓN EXTERNA EN UNIVERSIDADES PRIVADAS CONESTUDIOS A DISTANCIA EN PREGRADO*. Obtenido de http://www.razonypalabra.org.mx/N/N79/V79/59_Portillo_V79.pdf

Quiroa, M. (2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estructura-organizacional.html>

RAE. (2014). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/contenido/cita>

Rodríguez, A. (2013). *La comunicación organizacional: origen y evolución*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos98/comunicacion-organizacional-origen-y-evolucion/comunicacion-organizacional-origen-y-evolucion.shtml>

Rodríguez, A. (2020). *ANÁLISIS COMPARATIVO DEL GRADO DE INFLUENCIA EN LA CONFORMACIÓN DE LOS EQUIPOS Y GRUPOS DE TRABAJO DEL AREA DE*

EMERGENCIAS DEL AREA DE SALUD DE SANTA CRUZ, EN RELACIÓN CON LA EFICIENCIA DEL SERVICIO BRINDADO A LOS USUARIOS. Santa Cruz.

- Salas, D. (23 de abril de 2019). *Investigalia*. Obtenido de ¿Qué es la justificación en una investigación?: <https://investigaliacr.com/investigacion/que-es-la-justificacion-en-la-investigacion/>
- Samaranch, E. A. (8 de junio de 2016). *Mujeres y cárceles en América Latina. Perspectivas críticas y feministas*. Obtenido de <https://papers.uab.cat/article/view/v102-n2-almeda-dinella/2335-pdf-es>
- Vargas, O. (03 de marzo de 2021). Minsiterio de Justicia y Paz . (B. Díaz, Entrevistador)
- Vargas, O. (04 de Marzo de 2021). Periodista en el Ministerio de Justicia y Paz . (B. Díaz, Entrevistador)
- Velasteguí Molina, L. E. (enero de 2018). *Medios de comunicación en centros carcelarios del país y su impacto en personas privadas de libertad*. Obtenido de <file:///C:/Users/pc/Downloads/Medios%20de%20Comunicaci%C3%B3n%20en%20Centros%20Carcelarios%20del%20pa%C3%ADs.pdf>
- Villafuerte , R. (2015). *Mujeres y Privación de la Libertad: una aproximación desde el trabajo social en el centro de atención institucional (CAI) Buen Pastor*. Obtenido de <file:///C:/Users/pc/Downloads/282-437-1-SM.pdf>
- Villafuerte Vega, R. (2016). *GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES BRINDADOS A HIJOS E HIJAS DE MUJERES PRIVADAS DE LIBERTAD* . Obtenido de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tfglic/tfg-l-2016-05.pdf>
- Villamil Rodríguez , E. (2017). *LA COMUNICACIÓN INTERNA COMO HERRAMIENTA ESTRATÉGICA EN LA EMPRESA: UN ANÁLISIS DESDE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16401/VillamilRodriguez%20ElisaEnidia2017..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Apéndice

Apéndice A:

Envío del primer correo electrónico a Hernández.



yo 30 de oct. de 2020



para rherrera, aliciapazb ^

De Brandon Díaz brandon.099diaz@gmail.com

Para rherrera@mj.go.cr

Cc aliciapazb@hotmail.com

Fecha 30 de oct. de 2020 12:32

Buenas tardes. Soy Brandon Díaz, estudiante de periodismo en la Universidad internacional de las Américas (UIA)...

Estoy en el proceso de seminario de graduación (tesis), resulta que mi tema es: **Comunicación Interna en el Centro Penitenciario Vilma Curling Rivera**. Por ese motivo necesito realizar una serie de entrevistas y conocer un poco sobre la comunicación dentro del centro penal.

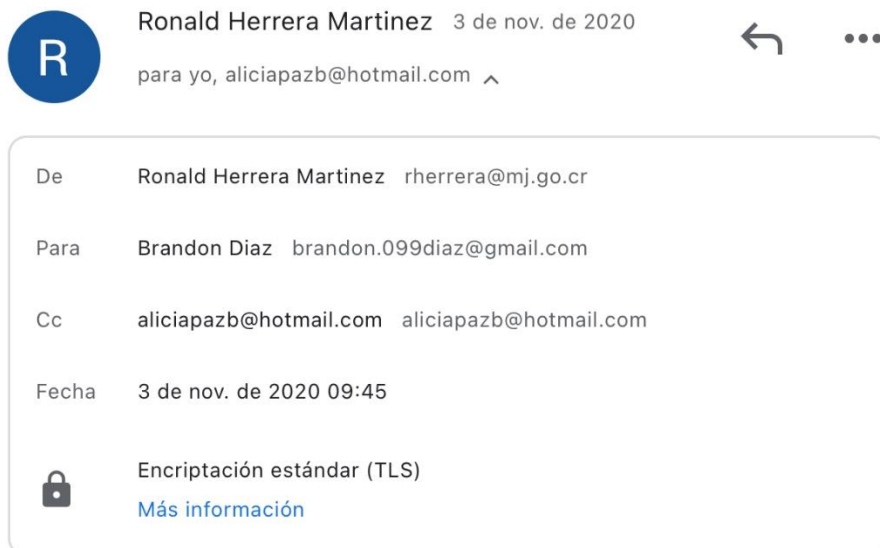
Me comuniqué con Adriana Chavarría Segura y me indicó que me comunicara con usted para que me haga la autorización correspondiente...

Copio a mi tutora de tesis Alicia Paz Barahona.

Le agradezco de antemano su ayuda.

Apéndice B:

Respuesta de Hernández ante mi situación.



Buenos días Brandon.

En atención a su solicitud debo informarle que las prácticas académicas presenciales están suspendidas en los Centros Penales del Sistema Penitenciario y en las dependencias de la Dirección General de Adaptación Social, disposición adoptada por nuestras autoridades superiores como medida preventiva debido al COVID 19 y en consonancia con directrices emitidas por el Ministerio de Salud.

Debido a que la evolución de la situación es incierta no puedo indicarle cuando podrían ser reanudadas.

Atentamente,

Apéndice C:

Primer envío de requisitos solicitados por Hernández



yo 3 feb.



para Ronald, Alicia ^

De Brandon Diaz brandon.099diaz@gmail.com

Para Ronald Herrera Martinez rherrera@mj.go.cr

Cc Alicia Paz Barahona apaz@uia.ac.cr

Fecha 3 de feb. de 2021 18:20

Buenas tardes Ronald.

Ya tengo listos los tres documentos de requisito para tramitar mi solicitud, se los dejo adjuntos.



MINISTERIO DGAS
PLAN GENERAL.pdf



PDF

Cedula de
identidad.pdf



PDF


Carta emitida por la
UIA.pdf



PDF

Apéndice D:

Reenvío de documentos calificados como requisitos

 yo 9 feb. ← ...
para Ronald, Alicia ^

De **Brandon Díaz** brandon.099diaz@gmail.com

Para **Ronald Herrera Martinez** rherrera@mj.go.cr

Cc **Alicia Paz Barahona** apaz@uia.ac.cr

Fecha 9 de feb. de 2021 17:16

Buenas tardes Ronald.

Soy Brandon Díaz, estudiante de periodismo en etapa de seminario, anteriormente hablamos acerca de mi tesis en el Vilma Curling Rivera, usted me envió un formulario y otros requisitos para iniciar el proceso de solicitud.


Le hice un seguimiento a los correos anteriores y ahí le hice llegar los requisitos hace unos días atrás, sin embargo, desconozco si los recibió.

Le agradezco me confirme el recibido de este correo y de los documentos. Quedo anuente a cualquier cambio que deba realizar.


Le agradecería de igual forma y si cabe la posibilidad que cuando haga el envío de mi solicitud me copie a mi o a mi tutora para darle seguimiento al proceso.

Además agrego que estoy copiando a mi tutora de tesis, Alicia Paz Barahona.


Cédula .pdf

 PDF

Carta emitida por la UIA.pdf

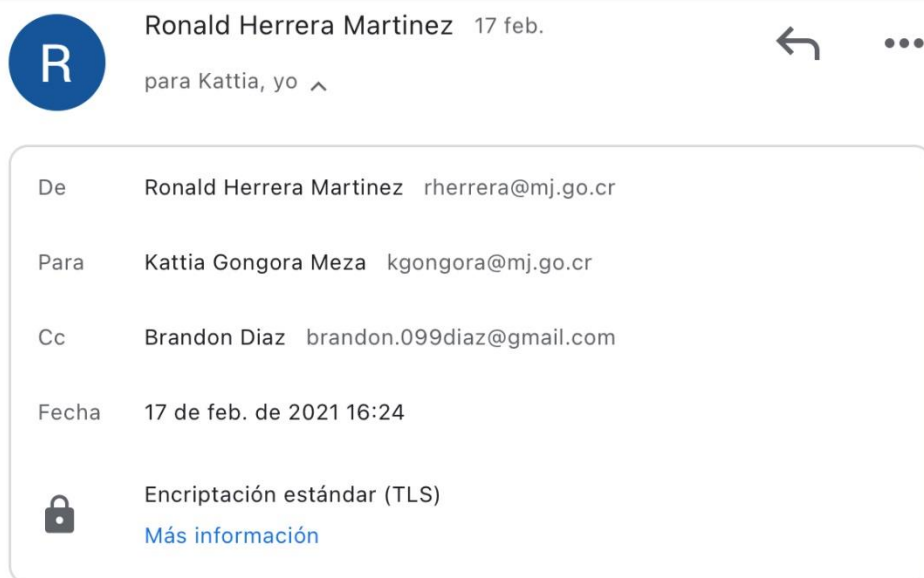
 PDF

MINISTERIO DGAS PLAN GENERAL.pdf

 PDF

Apéndice E:

Respuesta de Hernández ante mi segunda petición



Buenas tardes estimada Kattia.

Adjunto documentación y solicitud del estudiante Brandon Díaz Gutiérrez, estudiante de la carrera de Periodismo, Universidad Internacional de las Américas. Actualmente cursa el Seminario de Graduación para optar por el grado académico de Bachiller.

Desea realizar entrevistas al personal de forma virtual para desarrollar el tema: **Comunicación Interna en el Centro Penitenciario Vilma Curling Rivera.**

Mucho agradeceré analizar la viabilidad y pertinencia de la propuesta e informarme lo que tengas a bien decidir.

Atentamente,

Ronald Herrera Martínez

Apéndice F:

Respuesta de Kattia Góngora ante mi solicitud

De: Kattia Gongora Meza

Enviado el: jueves, 18 de febrero de 2021 16:32

Para: Ronald Herrera Martinez <rherrera@mj.go.cr>

CC: Adriana Chavarría Segura <achavarria@mj.go.cr>

Asunto: RE: Proceso de solicitud de aprobación de tesis

Estimado Ronald.

Que pena, pero vieras que me parece que este tema no es de interés en este momento para el Vilma Curling; como usted sabe estamos en una coyuntura por el COVID en la cual toda la organización interna ha cambiado de forma temporal, por lo que investigar esto ahora no tiene sentido ya que esperamos poder prontamente volver a la realidad.

Muchas gracias

Apéndice G:

Carta de petición propia hacia Góngora



yo 23 feb.

para kgongora@mj.go.cr ^



De Brandon Diaz brandon.099diaz@gmail.com

Para kgongora@mj.go.cr kgongora@mj.go.cr

Fecha 23 de feb. de 2021
10:30

Buenos días doña Kattia.

De la manera más encarecida le pido que pueda leer este documento.

Carta de Kattia,
directora del Vilma...



Documento

Apéndice H:**Recurso de amparo interpuesto por vulnerar derechos constitucionales**

21-004686-0007-CO

Recurso de Amparo

DOCUMENTO ESCANEADO
PODER JUDICIAL

PODER JUDICIAL
SALA CONSTITUCIONAL
14.33
08 MAR. 2021
Turrero Centro
RECIBIDO

Señores: Sala Constitucional

El suscrito, Luis Brandon Díaz Gutiérrez, portador de la cédula de identidad número 504260566 interpongo este recurso de amparo en contra de la directora del centro penitenciario para mujeres Vilma Curling Rivera, la señora Kattia Góngora.

HECHOS: Desde agosto del 2020 inicié mi tesina para poder obtener el último requisito para graduarme de bachiller como periodista de la Universidad Internacional de las Américas (UIA), me interesó mucho trabajarla en un centro penal y elegí el Vilma Curling, resulta que hace 6 meses he trabajado arduamente para recabar información de antecedentes, historia, proyecciones y demás elementos necesarios para la investigación como era de esperarse; paso el tiempo y a tal grado en el que me encontraba, debía proceder a realizar entrevistas a personal del centro penal y de esta forma hacer un análisis de resultados para posterior crear las conclusiones y recomendaciones del proyecto; me comunico con el Ministerio de Justicia a Paz (MJP) para iniciar el proceso de recolección de información y me ponen a llenar un formulario, me piden fotocopia de cédula y hasta una carta de la UIA que fuera dirigido a la cárcel, realicé todo lo solicitado y resulta que en ese momento, se le hace llegar la petición a la Directo de la cárcel a lo que ella responde que no es de interés en este momento para el centro y que además por temas de COVID-19 no lo cree conveniente, cabe aclarar que en varias ocasiones se le indicó que todo sería de manera virtual para evitar riesgos de contagios. Es importante mencionar que le hice una llamada al número directo de la oficina de la señora Góngora y tuve respuesta de una dama donde me indicaba que la directora no me podía atender porque estaba en una reunión, me indicó que le dejara un mensaje y le dije que me urgía conversar con ella y dejé mi nombre completo, de la misma forma le consulté que a qué horas la podría llamar para conversar y me dijo que a las 3:30 pm de ese mismo día, la llamé y de inmediato me enviaba al buzón de voz, intenté el día siguiente y fue igual, nunca más tuve repuesta; a tal negatividad, procedía a enviarle una carta al correo donde le explicaba mi caso y le rogaba me pudiera dar entrevistas pero han pasado días y no tengo ninguna respuesta por parte de ella.

DERECHO VIOLENTADO: Considero que con el actuar de la Directora del centro penal Vilma Curling me ha violentado el derecho expuesto en la Declaración Universal de los

Apéndice I:

Nueva petición hecha a Kattia Góngora



yo 4 mar.



para kgongora@mj.go.cr ^

De Brandon Diaz brandon.099diaz@gmail.com

Para kgongora@mj.go.cr kgongora@mj.go.cr

Fecha 4 de mar. de 2021
17:31

Buenos días doña Kattia.

Primeramente le quiero agradecer su empatía conmigo y colaborarme con el desarrollo de mi tesis, estaba viendo el correo que le envió a Ronald dónde aprueba mi solicitud.

Le explico, yo necesito hacerle un total de 13 preguntas a 6 personas del centro penal, entre ellos debe estar usted como directora y el jefe de seguridad (como más importantes) los otros cuatro le pido a usted que me los refiera, tomando en cuenta que mi tema es la comunicación interna, por ende, deben ser personas que tengan una cercanía con el mismo, ya sea emitiendo información y difundiéndola.

Tengo entendido que dentro del centro penal hay personal técnico, no sé si ellos se encargan también de la comunicación, si es así entonces estaría bien poder entrevistarlos a ellos también.

Quedo atento.

Apéndice J:**Entrevistas de profundidad a expertos en comunicación organizacional (José Luis Mora, Jennifer Pazos)****Unida 1: Comunicación interna**

1. ¿Cuál sería la estructura de comunicación organizacional interna que usted recomienda para garantizar una eficacia para el desarrollo y bienestar de la institución?
2. A su experiencia como especialista en comunicación organizacional ¿Cuáles son los canales de comunicación interna que son más eficaces para obtener respuestas por parte de los receptores?
3. ¿Qué acciones recomienda para garantizar la realimentación entre receptor y emisor?
4. ¿Cuál sería el panorama ideal para que se garantice igualdad en temas de flujo de comunicación interna en un centro penal tanto para jefatura como para exponer las quejas y sugerencias de las reclusas? Tómese en cuenta el derecho a la libertad de información y libre expresión.
5. ¿Con qué frecuencia es recomendado que se difundan mensajes dentro de una institución de seguridad y resguardo? Tómese en cuenta que el sentimiento de interés por parte de los receptores puede disminuir.

Unidad 2: Calidad de la información

1. Dentro de una organización y sin importar el flujo de la información ¿cuáles son los datos fundamentales que deben tener los mensajes difundidos?
2. A su opinión ¿cuál debería de ser el impacto del receptor ante un mensaje emitido en una institución penal?
3. Tomando en cuenta que trabaja en una organización como un centro penitenciario ¿cuáles serían las causas para emitir información y posterior difundirla?

Unidad 3: Estructura organizacional

1. ¿Quiénes deberían ser los emisores de la información dentro de una organización?

2. A su opinión ¿cuál serie el organigrama ideal para garantizar el buen funcionamiento de la comunicación organizacional interna de un centro penal?

Apéndice K:

Cuestionario

Aplicación de cuestionario (encargados de la comunicación interna en el centro penal Vilma Curling Rivera)

Unida 1: Comunicación interna

6. ¿Cuáles son los canales de comunicación interna que se utilizan dentro del centro penal para distribuir los mensajes a los receptores?
7. ¿Cuál es la estructura de comunicación organizacional interna que tiene el centro penal Vilma Curling Rivera?
8. ¿Qué acciones se llevan a cabo para garantizar la realimentación entre receptor y emisor?
9. ¿Quiénes son los emisores de la comunicación interna en el centro penitenciario?
10. ¿Cuál es el proceso que se lleva a cabo para la emisión y revisión de los mensajes antes de ser difundidos?
11. ¿Con qué frecuencia se difunden los mensajes dentro del centro penal?

Unidad 2: Calidad de la información

4. ¿Cuáles son los datos presentes que hay en un mensaje que se difunde dentro del centro penal Vilma Curling Rivera?
5. De manera interna ¿cuál es el motivo principal para que se motive a emitir un nuevo mensaje dentro de la cárcel para mujeres?
6. De su opinión ¿cuál es el impacto del receptor ante un mensaje emitido en una por las jefaturas del centro penitenciario “El Buen Pastor”?
7. De su opinión y como testigo de la comunicación interna ¿qué tan buena es la claridad del mensaje emitido en el centro penal? Tómese en cuenta que hay reclusas con capacidades reducidas de interpretación y lectura.
8. Dentro del centro penal ¿con qué frecuencia hay claridad en los mensajes para la fácil interpretación?

Unidad 3: Estructura organizacional

3. Tomando en cuenta que la información dentro del centro penal se emite desde el Ministerio de Justicia y Paz [MJP] de su opinión ¿Quiénes deberían ser los emisores de la información específicamente dentro del centro penal Vilma Curling Rivera?
4. ¿Quiénes son las jefaturas de los departamentos en el centro penal Vilma Curling Rivera?
5. Considera apto el organigrama del centro penal a modo de comunicación ¿qué mejoras considera se deberían mejorar?