

**TRABAJO SOCIAL Y REINSERCIÓN SOCIAL:  
DESAFÍOS DE LA PROFESIÓN DESDE LA  
PERSPECTIVA DE TRABAJADORAS SOCIALES  
INSERTAS EN PROGRAMAS DE REINSERCIÓN  
SOCIAL EN CHILE**

SEMINARIO PARA OPTAR AL GRADO DE  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

Autoras

Carmen Gloria Bernal Raquelich

Belén Stephanie Muñoz Luengo

Yasmine Teresita de Jesús Ogas Moraga

Marianela Isabel Ortiz González

María de los Ángeles Pozo Quiroz

Viviana Elizabeth Silva Rocha

DOCENTE GUÍA

Víctor Manuel Parga Bustamante

Santiago – Chile

2021

## Índice

<b>Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>Capítulo I: Formulación del problema.....</b>	<b>5</b>
1.1 Antecedentes del problema.....	5
Las cárceles y programas de reinserción social: panorama internacional	6
Sistema Penitenciario en Chile y programas de reinserción social.....	10
El Trabajo Social Penitenciario .....	17
1.2 Planteamiento del problema.....	18
1.3 Justificación del problema .....	23
1.4 Objetivos .....	25
<b>Capitulo II: Marco de referencia.....</b>	<b>25</b>
2.1 Antecedentes .....	25
Delincuencia .....	25
El surgimiento de las cárceles modernas .....	29
Enfoque de derechos humanos en el Sistema Penitenciario.....	31
Reinserción social.....	33
2.2 Estado del arte .....	35
2.3 Conceptualizaciones .....	40
Jeremy Bentham.....	40
Michel Foucault.....	42
Max Weber .....	46
John Howard el creador del derecho penitenciario.....	49
Karen Healy y el Trabajo Social crítico .....	50
Teresa Matus.....	53
<b>Capitulo III: Marco metodológico .....</b>	<b>56</b>
3.1 Paradigma.....	56
3.2 Enfoques .....	57
3.3 Método .....	59
3.4 Técnicas de recolección de datos .....	61

3.5 Criterios de selección de informantes .....	62
3.6 Criterios de validez.....	62
3.7 Plan de análisis .....	63
<b>Capitulo IV: Presentación y análisis de la información.....</b>	<b>65</b>
4.1 Descripción del trabajo de campo .....	65
4.2 Presentación y análisis de resultados .....	68
I Experiencia del Trabajador/a Social .....	68
II Reinserción social.....	69
III Derechos Humanos .....	71
IV Motivaciones y emociones del Trabajador/a Social.....	73
V Rol del Trabajo Social en programas de reinserción.....	75
VI Percepciones del Trabajador/a Social del Sistema Penitenciario.....	77
VII Procesos de intervención del Trabajo Social en programas de reinserción .....	80
VIII Obstaculizadores de la intervención social.....	82
IX Facilitadores de la intervención social .....	83
X Desafíos del Trabajo Social en los recintos penitenciarios.....	85
<b>Capitulo V: Conclusiones y sugerencias.....</b>	<b>87</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>104</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>119</b>
Anexo 1: Cronograma de actividades .....	119
Anexo 2: Documento de consentimiento informado .....	120
Anexo 3: Consentimientos informado.....	121
Entrevistada 1 .....	121
Entrevistada 2.....	122
Entrevistada 3.....	123
Entrevistada 4.....	124
Entrevistada 5.....	125
Anexo 4: Pauta de entrevista .....	126

Anexo 5: Audios y videos entrevistas .....	129
Entrevista 1 .....	129
Entrevista 2 .....	129
Entrevista 3 .....	129
Entrevista 4 .....	129
Entrevista 5 .....	129
Anexo 6: Transcripción entrevistas .....	130
Entrevista 1 .....	130
Entrevista 2 .....	164
Entrevista 3 .....	180
Entrevista 4 .....	205
Entrevista 5 .....	213
Anexo 7: Matriz de análisis .....	230

## Introducción

El Trabajador y Trabajadora Social es reconocido por ser un ejecutor de políticas públicas y por su capacidad de desarrollar metodologías de intervención, pero muchas de esas experiencias profesionales no han sido sistematizadas para aportar al campo teórico, razón por la cual al Trabajo Social le ha costado más que a otras disciplinas posicionarse como un área válida de conocimiento dentro de las ciencias sociales y se lo ha relegado al ámbito técnico/práctico en programas estandarizados.

En este contexto, el quehacer de los Trabajadores y Trabajadoras Sociales, que se enfrentan diariamente a diversas y complejas realidades que afectan la vida de las personas, se pierde ante un sistema que los limita porque está orientado al asistencialismo y no se esmera por generar cambios en la realidad que se le presenta. Por lo tanto, el rol del Trabajo Social encuentra barreras en medio de la política institucional y la acción del propio actor social.

Dentro del ámbito penitenciario, el rol de los Trabajadores y Trabajadoras Sociales se enmarca en los lineamientos de Gendarmería, es decir, es un ejecutor de la política establecida por la Institución, sobre todo en temas de reinserción social, donde el profesional se desarrolla como un gestor de casos, rol que no le permite realizar una intervención de mayor impacto en los espacios penitenciarios. Por esta razón esta investigación se planteó con un enfoque distinto, un enfoque que recoge las diferentes dimensiones sociales a fin de contemplar las voces y experiencias de los propios profesionales que se han visto significados a partir de sus propias experiencias y desde este conocimiento formular nuevos desafíos, siendo críticos y planteando temas necesarios de abordarse para contribuir, desde el Trabajo Social, a la problemática de la reinserción social.

La presente investigación da a conocer los principales desafíos de los Trabajadores y Trabajadoras Sociales insertos en el Sistema Penitenciario chileno con respecto a la reinserción social de la población penal privada de libertad a través de su experiencia, para esto en el siguiente informe se presenta el planteamiento del problema que definió el objeto de conocimiento, los objetivos que guiaron la investigación, la justificación de ésta, el marco de referencia que proporcionó los temas generales que

permitieron comprender el fenómeno estudiado en sus contexto histórico, definiciones conceptuales y corrientes teóricas relevantes. Además, contiene el marco metodológico donde se señala la metodología utilizada para abordar el objetivo de la investigación, esto da pie a la presentación y análisis de la información donde se deja en evidencia los principales hallazgos de la investigación para finalizar con las conclusiones y sugerencias.

## Capítulo I: Formulación del problema

### 1.1 Antecedentes del problema

La delincuencia es un grave problema social, con frecuencia ocupa la primera plana de periódicos y noticieros provocando un profundo rechazo y temor entre la población que reclama justicia y sanciones rápidas para los infractores de ley. La delincuencia está presente en todo el mundo, pero está más presente en los países pobres y subdesarrollados, por ende, es parte de América Latina y de Chile (Cooper, 2005). Si bien las estadísticas nacionales señalan que los delitos de mayor connotación social y violencia intrafamiliar durante el año 2020 han ido a la baja<sup>1</sup> (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2020), también se reconoce la presencia de mayor violencia en el actuar de los delincuentes, lo que se ha traducido en que la población nacional percibe que la delincuencia ha aumentado (Instituto Nacional de Estadísticas, 2019) y por consiguiente ha aumentado la sensación de inseguridad de las personas (Castro, 2020). Lo señalado, posiciona la delincuencia y la seguridad pública como una de las problemáticas que más preocupa a la población chilena.

La delincuencia “es un fenómeno social que siempre ha estado presente en la historia de la humanidad” (Vargas & Sánchez, 2010, p. 276), es una forma de inadaptación social que le plantea un desafío a la sociedad y a su normativa de convivencia (Jiménez, 2005). Dado que es un problema social, va mucho más allá de si los sujetos/as son buenos o malos, está atravesada

---

<sup>1</sup> La tasa de casos policiales, informados por ambas policías, durante el año 2020, presenta una variación a la baja de -31,6% respecto del año 2019. Los delitos que más disminuyen su tasa son: hurtos (-43,9%), robo por sorpresa (-37,6%) y robo en lugar habitado (-37,3%) (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2020, p. 4).

por determinantes sociales y económicos, por lo tanto, hay numerosas variables que intervienen en su determinación, algunas de ellas son: “la edad, el sexo, la orientación sexual, la clase social, los niveles educacionales, el desempleo, la familia, el grupo de pares, la rotulación, la neutralización de los valores normativos, la motivación del éxito económico” (Cooper, 2005, p. 17), por lo tanto, la delincuencia debe ser entendida como un fenómeno social arraigado en las condiciones socio-culturales de exclusión y desigualdad (Escobar, 2015), las que se exacerban en un país con un modelo neoliberal de desarrollo, que fomenta el individualismo y pone al sujeto/ta como una mera unidad de consumo, desarraigándolo de la comunidad (Jiménez, 2005), además este modelo entiende la delincuencia como un problema individual del sujeto que decide delinquir, lo que pone la prevención de dicho acto en el sujeto mismo, en que él/ella se haga responsable de sus actos, lo que tendrá como resultado la desactivación de la acción criminal (Pincheira citado en Escobar, 2015). Es por esta forma de ver la delincuencia que no sólo Chile, si no América Latina en general, está llena de cárceles hacinadas de detenidos/as porque se pone la responsabilidad en el sujeto/ta, sin la generación de cambios estructurales.

#### Las cárceles y programas de reinserción social: panorama internacional

Las cárceles son espacios que se han ido desarrollando a través de la historia, antes del siglo XX las prisiones eran espacios punitivos, eran un instrumento para esclavizar y/o maltratar a aquellas personas pertenecientes a grupos sociales marginados, inferiores en la escala social (Sanhueza & Pérez, 2019). Al respecto, Michel Foucault señala que estos espacios de encarcelamiento son un mecanismo simbólico que refuerzan las estructuras de poder, desempeñan una función jurídico-política, ya que restituye la soberanía lesionada y dejan una huella disciplinaria sobre aquellos que no cumplen la ley (Sanhueza & Pérez, 2018).

La cárcel moderna responde a una nueva lógica enfocada en el sujeto, su rehabilitación y reinserción en la sociedad; un esfuerzo por generar un sistema más humanizado. En la actualidad, el enfoque de derechos humanos (DD.HH.) es sumamente relevante en la operación de estos espacios penitenciarios, los reclusos deben ser respetados y considerados como

personas cuya dignidad debe ser reconocida, así lo señaló la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en el “Primer Congreso sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente” de 1955, donde se establecieron Reglas Mínimas para el funcionamiento de recintos penitenciarios y el buen trato a los reclusos y reclusas (Instituto Nacional de Derechos Humanos, 2013); y esto se consolida en la publicación de los “Principios básicos para el tratamiento de los reclusos” en la asamblea general del 14 de diciembre de 1990: “Todos los reclusos serán tratados con el respeto que merecen su dignidad y valor inherentes de seres humanos” (Organización de las Naciones Unidas, 1990).

Las cárceles en Europa están respondiendo a esta nueva lógica, que considera los derechos humanos de las personas que se encuentran privadas de libertad. Desde 1973 el “Consejo de Europa”, organización intergubernamental integrada por 47 Estados europeos (Gobierno de España, 2021), se apoya en las iniciativas de la ONU acogiendo y adoptando una resolución con las reglas mínimas para el tratamiento de reclusos y reclusas en diversos aspectos, los que están orientados al cumplimiento de defender los principios de los DD.HH. y la importancia de la reinserción social para que la vida en prisión se ajuste lo más posible a los aspectos positivos de la vida fuera de este espacio, posibilitando la reintegración de los reclusos y reclusas al momento de obtener su libertad y volver a vivir en sociedad (Lafortune, Guay, Jourdain, Turcotte, & Picard-Roy, 2014).

Las cárceles europeas en la actualidad tienen un enfoque innovador en su diseño y arquitectura, son construidas pensando en la reinserción social y en la no reincidencia del recluso/a, un ejemplo de ellas son las prisiones de los países nórdicos y del centro de Europa que posibilitan la adaptación, la habitabilidad y la sociabilidad de las personas privadas de libertad, facilitando su integración basada en un enfoque humano (Ruiz, 2021). Asimismo, los programas de reinserción son atendidos por equipos capacitados de trabajo que se centran en conseguir la reducción de la reincidencia de los reclusos y reclusas, un ejemplo de ello es el modelo de tratamiento de infractores desarrollado en Inglaterra, que ante la complejidad de las necesidades que afectan a cada infractor/a de ley, articula sus programas de tratamiento especializado, considerando que la institución carcelaria requiere de un trabajo colaborativo con proveedores de servicios en materia de educación,

capacitación y empleo para atender a las diversas necesidades de la población penal, ajustándose la intervención al perfil de riesgo del sujeto/sujeta a fin de reducir su reincidencia (Morales, Pantoja, Piñol, & Sánchez, 2018).

Por su parte en España, en el contexto del Sistema Penitenciario, se produjo una disminución de la población carcelaria entre un 3% y 6% anual a partir del 2010. Las hipótesis que explican este descenso de la población penitenciaria se deben, por una parte, a la disminución de actos delictivos cometidos tanto por nacionales como por extranjeros, por otra parte, a las reformas del Código penal realizadas en materia de tráfico de drogas, las cuales reducen las condenas de los sujetos y sujetas que han cometido delito contra la salud pública y por último a la implementación de herramientas alternativas a las penas de reclusión, como es la sustitución de condenas, trabajos en beneficio para la comunidad y la libertad condicional, sin embargo, el Sistema Penitenciario español es “prisionista, donde la reinserción social va cediendo cada vez más espacio a la retribución y a los fines de prevención general” (Daunis, 2016, p. 479), en ese sentido su tasa de población ha descendido, pero sigue siendo alta en comparación a la de otros países europeos.

En Latino América, se hacen esfuerzos para responder a la nueva lógica carcelaria establecida por la ONU, sin embargo, existen algunas falencias como la falta de garantías de los derechos humanos de las personas privadas de libertad y las deterioradas condiciones de vida dentro de los centros penitenciarios, esto último se debe principalmente a la sobrepoblación dentro de las cárceles porque en ellas, además de encontrarse albergadas las personas condenadas, también se recibe a las personas que están siendo procesadas en espera de juicio, es decir, que se encuentran en prisión preventiva. En cuanto a las altas tasas de encarcelamiento, por el incremento de penas en prisión, se distinguen en Latino América a Perú y el Salvador, ambos cuentan con una sobrepoblación penal que supera en un 100% su capacidad carcelaria, por otra parte, países como Honduras y Paraguay se han mantenido estables en su elevada sobrepoblación, respecto de Argentina, este país ha disminuido sus niveles de tasas de reclusión de 144 personas por cada 100.000 habitantes. En definitiva, el aumento de la población que se encuentra en las cárceles se

debe al incremento de las penas privativas de libertad, a su duración y a la disminución de la efectividad de las políticas públicas en prevención del delito (Dammert, 2015).

Así también, se realizan esfuerzos para mejorar las condiciones generales de los recintos penitenciarios en Latinoamérica, existiendo varios aspectos que son coincidentes en la región y que deben ser mejorados. Por una parte, el control de las administraciones penitenciarias que dependen de un mismo Ministerio el cual regula y controla la seguridad, la justicia y las policías, como es el caso de El Salvador y algunos países más pequeños. Otro punto en común, son los bajos recursos estatales destinados para el Sistema Penitenciario, en comparación a los recursos que se entregan a otros sistemas como a las policías o al sistema de justicia, en este sentido, República Dominicana es el único país que otorga mayor presupuesto a su Sistema Penitenciario (Dammert, 2015). También, otro denominador común que caracteriza las cárceles en Latinoamérica, es la violencia interna dentro de los recintos que se produce tanto entre reclusos y reclusas como entre funcionarios/as penitenciarios y los reclusos/as, en relación a esto el Informe Regional de Desarrollo Humano para América Latina 2013-2014, señala que los mayores porcentajes de personas privadas de libertad que han indicado haber sido golpeadas por personal penitenciario se encuentran en Argentina (76,8%) y Chile (71,8%), mientras que los porcentajes más altos de personas que indican haber sido golpeadas por otros internos corresponden a El Salvador (95,5%) y México (73,4%) (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2013). Otro tipo de violencia que también sufren los reclusos y reclusas es en relación a su salud y a los contagios de enfermedades como el VIH<sup>2</sup>. Cabe resaltar que la crisis carcelaria que afecta a gran parte de los países en Latinoamérica también se debe a un alto uso de la prisión preventiva en el Sistema Penitenciario, como se señaló anteriormente, ejemplos de esto son Guatemala, Honduras, Panamá, República Dominicana y México (en este último el 50% de la población reclusa se encuentra en prisión preventiva). A esto se debe sumar la debilidad de los programas de reinserción y rehabilitación, el bajo presupuesto que se les asigna y la dificultad para medir su efectividad. Sobre este tema, existe poca

---

<sup>2</sup> Virus de la Inmunodeficiencia Humana, VIH.

información, además, los programas de reinserción se realizan en forma focalizada existiendo una débil base de evaluación que permita conocer sus resultados (Dammert, 2015).

### Sistema Penitenciario en Chile y programas de reinserción social

El Sistema Penitenciario chileno, asume el compromiso establecido por Naciones Unidas, planteando un sistema que considera el respeto de los derechos humanos con enfoque de género de las personas privadas de libertad, la prohibición de tortura, penas y tratos crueles y el derecho a readaptarse socialmente (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018). Además, el Estado chileno se acogió el año 1975 al Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, posteriormente se actualiza en el año 2015 las “Reglas Mínimas para el Tratamiento de Reclusos” que tienen como propósito fundamental cumplir con los estándares para la aplicación de sus derechos y garantías, lo que significa la inclusión de tareas educativas, promoción de la salud, formación profesional y trabajo durante la reclusión para así hacer posible la integración en la sociedad de las personas privadas de libertad (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018).

Gendarmería de Chile es una institución de servicio público dependiente del Ministerio de Justicia y DD.HH., cuya misión es “atender, vigilar y contribuir a la reinserción social de las personas que, por resolución de autoridades competentes, fueren detenidas o privadas de libertad y cumplir las demás funciones que les señala la ley 20.426<sup>3</sup>” (Gendarmería de Chile, 2021). La Institución está encabezada por el Director Nacional que es el responsable de la organización y administración de Gendarmería, (Gendarmería de Chile, 2021), de él dependen: la Escuela Institucional, los Directores Regionales y las subdirecciones de Administración y Finanzas, Operativa y la de Reinserción Social. La Subdirección de Reinserción Social es la responsable del desarrollo de programas y proyectos institucionales que tienen por objetivo la reinserción social de las personas que se encuentren en el

---

<sup>3</sup> La ley 20.426 moderniza Gendarmería de Chile en lo que respecta a la carrera funcionaria y su estructura organizativa. Los cambios se manifiestan primero en un incremento de su personal y una readecuación de las normas de la carrera funcionaria y segundo, en la incorporación de una dirección nacional y direcciones regionales (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2015).

Sistema Penitenciario, procurando respetar los derechos humanos y promoviendo su integración. Esto se realiza mediante intervenciones psicosociales y diversos programas conducentes a la reintegración social y también al desarrollo de estadísticas y estudios para la proyección, ejecución y perfeccionamiento de las políticas penitenciarias (Gendarmería de Chile, 2020).

Dentro de la Institución, el Sistema Penitenciario es el responsable de administrar y dar cumplimiento a la misión de la Institución contenida en la Ley Orgánica de Gendarmería de Chile, decreto ley N°2859 en su Artículo 1<sup>º</sup> (Gendarmería de Chile, 2021). A marzo del 2021, la población atendida por el Sistema Penitenciario asciende a 111.519 personas, de las cuales el 89,5% corresponde a hombres y el 10,5% a mujeres. Del total de personas atendidas, 45.422 personas están en el subsistema cerrado, 44.252 personas en el subsistema abierto y 21.845 personas en el subsistema postpenitenciario (Gendarmería de Chile, 2021). El subsistema cerrado corresponde al que trata con personas privadas de libertad por disposición de los tribunales competentes (en aplicación de la medida cautelar de prisión preventiva, cumplimiento de pena privativa de libertad o cumplimiento de una medida de apremio), el subsistema abierto atiende a las personas condenadas por disposición de los tribunales competentes en cumplimiento de pena sustitutiva a la pena privativa o restrictiva de libertad y por último, en el subsistema postpenitenciario participan las personas egresadas de los subsistemas anteriores y que pueden optar a la eliminación de antecedentes prontuarios o a la conmutación del saldo de una pena privativa o restrictiva (Gendarmería de Chile, 2021).

El Sistema Penitenciario opera a través de diversos establecimientos penitenciarios especializados que son recintos no sólo de detención (custodia de personas privadas de libertad), también lo son de seguimiento, asistencia y control de los condenados: Centros de Detención Preventiva (CDP), Centros de Cumplimiento Penitenciario (CCP), Centros Penitenciarios Femeninos (CPF), Complejos Penitenciarios (CP), Centros de Educación y

---

<sup>4</sup> Artículo 1º. Gendarmería de Chile es un Servicio Público dependiente del Ministerio de Justicia, que tiene por finalidad atender, vigilar y contribuir a la reinserción social de las personas que, por resolución de autoridades competentes, fueren detenidas o privadas de libertad y cumplir las demás funciones que le señale la ley (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2020).

Trabajo (CET), Centros de Reinserción Social (CRS), Centro de Apoyo para la Integración Social (CAIS), Centros de Internación Provisoria y de Régimen Cerrado (CIP-CRC) y Direcciones Regionales (DR) (Gendarmería de Chile, 2021). Estos centros pueden ser públicos o privados, debido a que en Chile existe un sistema de concesión de cárceles que nace el año 2000 en respuesta a los problemas de hacinamiento presentes en ese tiempo (Sanhueza & Pérez, 2017). El sistema es administrado y custodiado con recursos del Estado (Gendarmería de Chile, 2018) y se diseña con el fin de crear espacios eficientes, seguros, flexibles, rentables y de mejor calidad que permitan disminuir los costos y aumentar las posibilidades de reinserción, debido a que los establecimientos no estaban cumpliendo las expectativas, por ende, el sector privado se convirtió en un aliado del Estado (Cárdenas, 2009). La sociedad concesionaria “se ocupa de la ejecución de los programas de reinserción social y de servicios, como alimentación, lavandería, aseo y atenciones de salud” (Gendarmería de Chile, 2018, p. 38). Esta alianza es parte de políticas neoliberales que excluyen al Estado de la administración y supervisión de los centros, dejando en manos de privados la tarea de resguardar la seguridad del país (Arriagada, 2012). Si bien, el sistema de concesiones busca mejorar la atención brindada por los establecimientos penitenciarios, en la actualidad aún se pueden apreciar problemas de hacinamiento, infraestructura, condiciones de insalubridad, servicios precarios o deficientes de agua potable, alimentación, higiene, denuncias de maltrato (LEASUR ONG, 2019), violencia entre los internos y falta de personal (Sanhueza & Pérez, 2017), entre otros.

En lo que respecta a temas financieros, el presupuesto 2020 de Gendarmería aumentó en un 1,3% respecto al año 2019, lo que afectó positivamente lo relacionado a personal y en la adquisición de activos no financieros, sin embargo, el dinero destinado a bienes y servicios de consumo disminuyó levemente. En este sentido, dado que los programas de reinserción social de Gendarmería han tenido una evaluación negativa, producto de que no existe coordinación entre ellos (lo que afecta su implementación y eficiencia), se redujo la dotación 2020 destinada a estos programas en un 3,6% con relación al año 2019 (Libertad y Desarrollo, 2020). La evaluación negativa de los programas apunta principalmente a un problema de implementación y de eficiencia, por ejemplo, en los programas de reinserción laboral el año 2019,

sólo un 27,1% del total usuarios lograron ser colocados en un trabajo (Dirección de Presupuestos de Chile, 2020).

La reinserción social, es una de las labores más relevantes de Gendarmería para lograr la integración en la sociedad de los reclusos y las reclusas al término de su condena. Esta intervención se realiza en múltiples niveles: dentro del recinto penitenciario, durante el proceso de su liberación y post salida para garantizar su integración a la comunidad.

Según el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se entiende como reinserción social al:

Proceso sistemático de acciones orientado a favorecer la integración a la sociedad de una persona que ha sido condenada por infringir la ley penal. Estas acciones buscan abordar la mayor cantidad de factores que han contribuido al involucramiento de una persona en la actividad delictiva, con el objetivo de disminuir sus probabilidades de reincidencia y promover el cambio hacia conductas prosociales. (Reinserción Social, 2018)

En el año 2017 el Ministerio de Justicia y DD.HH. creó el Comité Asesor para la Reinserción Social con la finalidad de regenerar “debate, diálogo y apoyo en la formulación de políticas, planes y programas para la reinserción social” (2018, p. 21) en él participan instituciones y organismos de diversos sectores tanto del ámbito público como privado a fin de generar políticas públicas de rehabilitación y reintegración social. El Comité Asesor para la Reinserción Social está presente en todas las regiones del país, en ese sentido, el objetivo de los Comités Regionales es realizar su labor focalizándose en las necesidades propias de las personas privadas de libertad en cada región. Los ámbitos de acción del Comité Asesor para la Reinserción Social tienen como objetivos en la línea del respeto a los derechos humanos que todas las personas condenadas o privadas de libertad tengan acceso a la justicia, resguardar las condiciones carcelarias, contemplar normas que tengan a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derecho, evaluar resultados e impactos de las penas sustitutivas y entregar cobertura, calidad y pertinencia a los programas para el logro de la reinserción social (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018).

En esta línea se identifican algunos programas que son implementados en política de reinserción social a través de Gendarmería de Chile, entre ellos se

encuentran en operación los siguientes (Morales, Pantoja, Piñol, & Sánchez, 2018; Gendarmería de Chile, 2021):

- Programa de Reinserción para Personas Privadas de Libertad: este programa constituye la oferta de intervención básica con mayor cobertura entregada a la universalidad de la población penal condenada y recluida en los establecimientos tradicionales.
- Programa de Reinserción Social de Personas Condenadas por Infracción a la Ley Penal en convenio con el Ministerio del Interior: está orientado a la población condenada masculina que presenta alto compromiso delictual y que no cuentan con contraindicaciones de salud mental.
- Programa Centro de Educación y Trabajo semiabiertos (CET): está dirigido a las personas privadas de libertad que cumplan con ciertos requisitos en su perfil.
- Programa de intervención para jóvenes que cumplen condena en secciones juveniles: está orientado a las personas condenadas y recluidas en establecimientos cerrados no concesionados.
- Programa de Apoyo Post-penitenciario: está dirigido a personas egresadas por cumplimiento de condena o que se encuentren en libertad condicional, entregados a través de los Centros de Apoyo a la Integración Social (CASI).

Dado que no se ha experimentado un aumento en el gasto de proyectos de reinserción destinados a la población penitenciaria, es que se han tenido que focalizar las iniciativas en una población objetivo. Ya en el año 2008, se pueden ver este tipo de decisiones, puesto que muchos proyectos sólo llegaron a la población penal con mayores potencialidades y posibilidades de cambio, a aquella población próxima a cumplir la condena o aquella que presenta un menor riesgo de reincidencia (Cárdenas, 2009). Hoy, la política de focalización sigue existiendo puesto que la reinserción no es un tema central dentro de Gendarmería de Chile, que destina una parte importante de su presupuesto a financiar la custodia de sus reclusos y reclusas.

La poca importancia que tienen los programas de reinserción se ve reflejada en las tasas de reincidencia que, si bien han ido a la baja, aún son elevadas. Para el año 2007, de un total de 16.911 personas que egresaron del subsistema cerrado, el 50,5% reincidió durante los 36 meses siguientes a su

egreso, mientras que de las 23.736 personas que ingresaron al subsistema abierto el mismo año, el 27,7% reincidió durante su seguimiento de 36 meses (Morales, Muñoz, Welsch, & Fábrega, 2012), en tanto para el año 2010 se observó una disminución en el porcentaje de reincidencia: 39,5% en el subsistema cerrado y un 10,7% en el subsistema abierto (Morales, Pantoja, Piñol, & Sánchez, 2018). La tendencia a la baja, el año 2018, sólo se mantuvo en el subsistema cerrado, que presentó una reincidencia de 38,3%, mientras que el subsistema abierto tuvo un aumento importante en la tasa de reincidencia que subió 11 puntos porcentuales, respecto del año 2010 (21,7%) (Dirección de Presupuesto, 2019). Por otra parte, el estudio sobre reincidencia realizado por Gendarmería en 2013 señaló que las personas que participaron en actividades de reinserción social presentaron menor reincidencia respecto de aquellas personas que no participaron en los programas de intervención, observándose una baja de un 24% frente a un 46% de reincidencia, respectivamente. Además, la reincidencia en las personas que cumplieron la pena sin permiso de salida fue de 39,9%, mientras que de los que sí se les otorgó este permiso de salida la reincidencia bajó a un 14,9%. Por último, respecto a la tasa de reincidencia por tipo de administración penitenciaria, se evidencia un aumento de un 41,1% de reincidencia de egresados de sistemas concesionados respecto de 38,2% de reincidencia de egresados de cárceles tradicionales (Gendarmería de Chile).

Diversas investigaciones nacionales centradas en el tratamiento penitenciario se han enfocado principalmente en la estructura del Sistema Penitenciario y sus programas de investigación. En estos estudios se han identificado falencias que no permiten a Gendarmería de Chile ser una institución eficiente y moderna que le permita cumplir su labor relacionada con la seguridad y centrarse en el tema de reducir las tasas de reincidencia delictiva, algunas de estas deficiencias son (Morales, Pantoja, Piñol, & Sánchez, 2018):

- La situación de hacinamiento del sistema carcelario que no contribuye para desarrollar actividades de intervención.
- El sistema organizativo de Gendarmería de Chile que contiene una influencia militar la cual presta relevancia a valores como la jerarquía, obediencia y la autoridad.

- La institución orienta su trabajo concentrándose en funciones de custodia y seguridad en desmedro del trabajo de reinserción social de los reclusos y reclusas.
- Gendarmería de Chile provee un escaso reconocimiento y actualización respecto a su trabajo de supervisión y entrega de servicios en relación a las penas sustitutivas, que se cumplen en libertad.
- La Institución no cuenta con procesos de clasificación útiles que permitan segmentar adecuadamente a los reclusos/as infractores de ley.
- Se genera desconexión dentro del Sistema Penitenciario, lo que produce descoordinación, no hay un sistema integrado que permita a los cuatro subsistemas entregar oportuna y eficientemente los servicios al usuario.
- Hay deficiencia en los mecanismos de control internos y externos que no permiten controlar y supervisar eficientemente el trabajo institucional.
- Se detecta que la gestión de Gendarmería no se enfoca en la obtención de resultados relacionados con la atención y asistencia a los reclusos/as, sino que se centra en medir aspectos relacionados con la vigilancia.

Por lo tanto, dado que los programas de reinserción han sido mal evaluados, mal diseñados, no están coordinados y cuentan con pocos recursos, es que es necesario se ponga la atención en ellos (Sanhueza & Pérez, 2018), para que así se logre cumplir la misión de la Institución, que va más allá del cuidado de las personas privadas de libertad, apunta a entregarles las herramientas al sujeto/sujeta para que se pueda reincorporar a la comunidad.

El trabajo de reinserción social es realizado por un equipo multidisciplinario que entrega a los reclusos y reclusas a través de capacitaciones, las herramientas y habilidades (Paine, 2017) para estimular el logro y desarrollo en la superación de los conflictos y dificultades que fueron parte de la conducta delictiva y que llevó a las personas privadas de libertad a quebrantar las normas establecidas (Gendarmería de Chile, 2021). En estos equipos participan psicólogos, asistentes sociales, trabajadores sociales, educadores, médicos, terapeutas ocupacionales, abogados, entre otros (Consejo para la Transparencia, 2021). El rol de los Trabajadores Sociales y Asistentes Sociales dentro del sistema se enfoca en lo que respecta al trabajo con las familias, trabajo en redes, contacto con la comunidad, evaluación de beneficios sociales, (Mella, Villarroel, Sepúlveda, & Guzmán, 2008); realizan entrevistas a los internos para interiorizarse en las relaciones

familiares y sociales, orientan y gestionan solicitudes de los reclusos/reclusas, investigan la situación social y familiar, realizan informes sociales sobre su evolución, vínculo entre la sociedad y el centro penitenciario, seguimiento socio laboral, manejan programas de intervención y fomentan la reinserción (Flores, 1991; Martín, 2017; Rivero, 2021), entre otros aspectos.

### El Trabajo Social Penitenciario

El Trabajo Social penitenciario es un área que surge de la necesidad de la sociedad de resolver conflictos sociales como también la de devolver la dignidad a las personas que se encuentran privadas de libertad, reconociendo en ellos su calidad de sujetos de derechos (Rodríguez K. , 2019), así lo señala Minela Rivero Zúñiga, Trabajadora Social peruana:

El trabajo social penitenciario es una disciplina de las ciencias sociales, enmarcada en la política penitenciaria, que se basa en el respeto de los derechos humanos y dignidad de la persona que ha quebrantado el ordenamiento legal; el quehacer profesional está orientado al logro de un cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas que promueve la resocialización del interno y la prevención del delito, mediante una metodología de intervención profesional individual, grupal y familiar. (2021)

A nivel internacional, algunos de los temas tratados desde la perspectiva del Trabajo Social Penitenciario, hacen referencia al rol de los/las profesionales en los centros penitenciarios (Flores, 1991) y en programas de reinserción (Kouyoumdjian & Poblet, 2010), educación en contextos carcelarios (Kouyoumdjian, 2011) y tratamiento social en las cárceles (Montaña, 2001; Sánchez & Llamas, 2019). El Trabajador/a Social, tiene el propósito de lograr la reinserción social de los reclusos/as de manera que ellos/as puedan tomar conocimiento e identifiquen las circunstancias que los/las impulsaron a tomar esas conductas y puedan visualizar las consecuencias que los/las llevaron a estar privados de libertad, teniendo en cuenta que tratan directamente con una persona que tiene dignidad, como todo ser humano, y que es importante, desde el quehacer profesional, estimular y lograr un grato ambiente para un mejor diálogo con los reclusos y reclusas (Romero & Mendoza, 2018). Sin

embargo, el rol de los Trabajadores/as Sociales en las instituciones penitenciarias es más bien aislado y está vinculado con tareas asistencialistas, puesto que su incorporación en el sistema no fue pensada originalmente como un agente institucional para desplegar su intervención sobre los efectos de la cárcel ni sobre la dinámica que la cárcel imprime (Arce, 2018).

Mientras tanto las investigaciones en Chile dan cuenta de que el Trabajo Social Penitenciario, en el ámbito técnico, se enfoca en la reinserción social desde una mirada de las ciencias sociales, en donde la conceptualización del proceso psicosocial implica una intervención directamente con la persona, familia y comunidad (Ahumada & Grandón, 2015). Dicho lo anterior, el Trabajador Social cumple una función importante dentro de un centro penitenciario, el cual está directamente relacionado con la reinserción social de las personas privadas de libertad. En este sentido, se puede ver que las investigaciones realizadas en este ámbito abordan temas descriptivos como la caracterización de las cárceles y la realidad carcelaria (Sanhueza & Pérez, 2018; Sanhueza, Ortúzar, & Valenzuela, 2015), los programas de reinserción social que se están desarrollando en el país (Paine, 2017; Osorio, 2019) y el análisis de los programas de intervención dentro del Sistema Penitenciario (Sanhueza & Pérez, 2019), entre otros. En definitiva, el objetivo de las investigaciones apunta a conocer la calidad de vida de los reclusos/as, con el fin de poder guiar las políticas públicas en función de los DD.HH. de las personas privadas de libertad y las posibilidades de reinserción que se dan en estos espacios.

## 1.2 Planteamiento del problema

De acuerdo a los antecedentes del problema la reinserción social en los Sistemas Penitenciarios de Chile sigue siendo uno de los grandes desafíos del siglo XXI; en este ámbito el Trabajo Social juega un rol fundamental en las instituciones carcelarias, porque sus funciones están dirigidas a la concientización e identificación de las conductas que originaron que el individuo actuara fuera del orden establecido o tuviera comportamientos delictuales que lo llevaron a la privación de libertad por representar un riesgo para la convivencia social, lo cual se conceptualiza en la reinserción social y

se materializa en la integración del individuo a la sociedad a través de nuevas oportunidades educacionales, laborales y psicosociales (Reinserción Social, 2018).

Cuando se trata de conocer la experiencia de los Trabajadores y Trabajadoras Sociales la información se vuelve insuficiente, por no existir antecedentes bibliográficos que demuestren el quehacer profesional, por lo tanto, existe un vacío de conocimiento que necesita ser llenado para generar posibles soluciones e intervenciones y así conocer, si lo existente es suficiente o se deben seguir nuevos lineamientos para generar los cambios que son relevantes para la sociedad chilena.

En este contexto es significativa la mirada del Trabajador y Trabajadora Social que se desempeña en el Sistema Penitenciario en programas de reinserción social, porque el Gobierno, a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, busca modernizar y encontrar métodos efectivos para los internos, desde los funcionarios de Gendarmería, la sociedad civil y académicos que se encuentren insertos en este ámbito para reducir la reincidencia, favorecer hábitos prosociales y fomentar su integración a la sociedad (Reinserción Social, 2018). Trabajar desde la experiencia significa en este ámbito generar investigaciones de calidad que conlleven métodos y técnicas propias de la profesión, detectando las problemáticas existentes y la posterior búsqueda de soluciones a través de proyectos que respondan a la visión que tiene el Gobierno en su búsqueda de modelos eficientes de reinserción (Ducca, 2015).

Cuando se habla de Trabajo Social se debe tener en consideración la conceptualización de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS):

Profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social y el empoderamiento y la liberación de las personas. Los principios de justicia social, derechos humanos, responsabilidad colectiva y respeto por la diversidad son fundamentales para el trabajo social. (2014)

Por lo tanto, los derechos humanos y la justicia social se vuelven fundamentales a la hora de trabajar con personas privadas de libertad, por ser un principio inherente de la profesión lo cual se respalda a través de

estudios a nivel internacional que señalan que los programas de reinserción son importantes, puesto que el rol de los/las profesionales dentro de las instituciones viene dado por el Sistema Penitenciario que convoca al profesional con el fin de que aporte en el marco de un enfoque terapéutico, rehabilitador, en un contexto de control, es decir, el profesional no tiene libertad de acción y se debe regir por las normas de la institución, por lo tanto, se plantea como necesario que el profesional pueda concebir una intervención basada en una reflexión ético-política que oriente su quehacer en este ámbito a la construcción de valores mencionado en su conceptualización, ya sea dentro del marco institucional o a través de proyectos alternativos (Kouyoumdjian & Poblet, 2010). En definitiva, los estudios apuntan a la construcción de un rol profesional crítico, que no sea coartado por el sistema y que abogue por la consideración de las personas privadas de libertad como sujetos/as de derecho. Se comprende que existe un sistema estructurado, que no permite cambios sustanciales porque existen normas preestablecidas emanadas de autoridades competentes como lo son los tribunales de justicia; lo cual se vuelve evidente en el subsistema cerrado porque se priva de libertad a la persona bajo los principios de seguridad, orden y disciplina impuestos por Gendarmería de Chile, sin embargo, dada la existencia de numerosos programas de reinserción y actividades dictadas en los subsistemas, es que se puede idealizar y replantear nuevas soluciones a problemáticas preexistentes y realizar una reflexión crítica mediante el trabajo en equipo y la supervisión profesional, estos aspectos aparecen como mecanismos ideales para la mejora de la práctica profesional y la incorporación de elementos teóricos a la misma (Ducca, 2015).

Para conocer la experiencia de los profesionales, es necesario mencionar que existen Trabajadores y Trabajadoras Sociales que trabajan en los distintos subsistemas de Gendarmería, pero para conocer la experiencia de los/las profesionales que se desenvuelven en el sistema, esta investigación se enfocó en aquellos que se encuentran cumpliendo funciones dentro de los centros penitenciarios, es decir, aquellos profesionales que intervienen con la población penal privada de libertad en un régimen cerrado. Aquella experiencia será entendida como: “conjunto de vivencias personales de carácter subjetivo relacionadas con esa misma acción” (Montagud, 2015, p.

202), es decir, que la investigación realizará una reflexión crítica de aquel conocimiento práctico que se encuentra invalidado por los científicos aludiendo a la falta de racionalidad y objetividad en comparación al método científico que no cuenta con sensaciones, percepciones, creencias, juicios personales y subjetividades (Ortiz, 2013). Es por esto que se vuelve relevante investigar la experiencia vivida por los y las profesionales, desde sus vivencias se puede comprender y generar nuevos conocimientos, lo que favorecerá la elaboración de herramientas y técnicas que servirán para el quehacer profesional.

A pesar de las políticas y programas establecidos para fomentar la reinserción social, estas tasas presentan porcentajes de reincidencia elevados, lo cual se ve reflejado en la demanda de la ciudadanía por mayor seguridad ante la delincuencia. Cuando se habla de reincidencia se hace referencia a “aquella que se produce cuando [el ex recluso/a] vuelve a cometer [el] delito por el cual había sido condenado anteriormente y había cumplido la pena impuesta” (Cofré, 2011, p. 4), la cual se transforma en un indicador que mide la eficacia de los centros penitenciarios y las políticas públicas del país, sin embargo, el concepto de reincidencia es complejo y deriva de diversas causas que no sólo tienen que ver con la efectividad de la reinserción social interna, sino también, con el apoyo familiar que se recibe fuera del centro penitenciario, el proceso individual de cada sujeto y los programas de acompañamiento externos.

Invisibilizar estos problemas va en contra de la ética de los Trabajadores y Trabajadoras Sociales, ya que sus principios van en favor de los derechos humanos y sociales, como se mencionó anteriormente, el profesional se ampara en ellos, debe respetar la dignidad de las personas para mejorar su calidad de vida y las condiciones de supervivencia necesarias para que pueda volver a la sociedad, la cual también debe estar preparada para aceptar e integrar al individuo, por esto, la labor de las y los profesionales es suma importancia porque se genera un vínculo entre la sociedad y las personas privadas de libertad, desde su posición y experiencia se generan nuevos conocimientos, los que serán un aporte para la sociedad y los futuros profesionales.

Esta problemática refleja las falencias en políticas públicas dirigidas a la prevención de los delitos, las cuales sólo excluyen a los más vulnerables y mantienen en el "patio trasero" del país aquellas problemáticas que la sociedad no quiere aceptar. Desde las perspectivas preventivas, el Gobierno puede adoptar medidas que eviten la delincuencia juvenil y posterior reincidencia en la etapa adulta de una persona, pero no son temas que se encuentren en la agenda pública, por tanto, solo se oculta el problema sin dirigir los esfuerzos hacia las raíces de él. Al respecto, la ex Fiscal de la Corte Suprema, Mónica Maldonado, señaló la necesidad que existe de realizar investigaciones y dar a conocer la situación de crisis de las prisiones en Chile y de lo relevante que es que los fiscales contribuyan con esto transparentando sus informes "la complejidad de esta realidad entorpece las posibilidades de quienes se encuentran privados de libertad, sean rehabilitados y que una vez egresados de la cárcel, puedan reinsertarse en la sociedad" (Soto, 2014). Por lo tanto, en Chile se puede observar que el Sistema Penitenciario aún presenta falencias que se han mantenido en el tiempo, siendo necesario abordar la problemática de manera integral.

Es por lo antes señalado que la problemática adquiere relevancia, puesto que surgen dudas respecto al proceso de reinserción propiamente tal, al rol de los profesionales que intervienen dentro de los recintos penitenciarios, si existen propuestas para mejorar el sistema desde el Trabajo Social y cuáles son los desafíos de los profesionales, si tienen una mirada distinta o propuestas para mejorar los programas de reinserción social de la población penal privada de libertad. En el momento que se escoge el tema a investigar es sumamente complejo pensar la dirección o la guía de la investigación, ya que es una problemática que abarca diversas dimensiones, es por esto que la situación a investigar es la experiencia vivida por los y las profesionales en los centros penitenciarios, como anteriormente ya se había mencionado.

Es sumamente complejo repensar la labor de cada persona perteneciente a la sociedad, lo que sí está claro es que el Trabajador o Trabajadora Social dentro del recinto penitenciario puede llegar a ser un agente de cambio para las personas que están privadas de libertad, brindando apoyo socio educativo en el proceso anterior a la reinserción, donde se vuelve preciso brindar la confianza necesaria y creer en los procesos de cambios, para así generar conciencia y lograr los objetivos esperados ante la libertad. Esto se

convierte en un gran desafío al tratarse de una institución jerarquizada y de poder, como lo es Gendarmería de Chile, porque se busca el reconocimiento para generar los cambios que son necesarios para las personas privadas de libertad. “Un objetivo esencial de la profesión es mejorar los sistemas de protección social para que las personas puedan vivir en entornos sociales con confianza, seguridad, dignidad y la plena realización de sus derechos” (Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 2016) para alcanzar estos aspectos es necesario conocer la experiencia de quienes decidieron orientar su quehacer profesional en la rehabilitación de personas estigmatizadas y excluidas, ya que esa experiencia es conocimiento que debe ser valorado, por lo tanto, esta investigación busca conocer a partir de la experiencia los principales desafíos de los Trabajadores y Trabajadoras sociales insertos en el Sistema Penitenciario con respecto a la reinserción social de la población penal privada de libertad en Chile.

### 1.3 Justificación del problema

Los principios de los derechos humanos y la justicia social son los fundamentos básicos del Trabajo Social (FITS citado en Cordero, Palacios, & Fernández, 2006), por lo tanto, conocer la experiencia de los Trabajadores y Trabajadoras Sociales que están insertos en el Sistema Penitenciario, es sumamente relevante para poder mejorar los programas de reinserción desde la función propia del profesional, puesto que su mirada crítica de la sociedad y su origen profesional, fundado en los ideales humanitarios y democráticos, hacen que la profesión se centre en las necesidades humanas y busque que éstas sean respetadas. Además, para el Trabajador/a Social, la ética es constitutiva de la identidad profesional, es la ética la que orienta el quehacer profesional a una lucha por la promoción, ampliación, defensa y exigibilidad de los derechos humanos (Lizana, 2011), por lo tanto, la forma de acercarse al problema debe ser desde la perspectiva de quienes están insertos en el sistema para así poder enfrentar los nuevos desafíos de la sociedad y, por ende, del sistema de reinserción, en donde los/las profesionales y los derechos humanos tienen una estrecha relación, convirtiéndose en un marco axiológico que ilumina la teoría, la metodología y la praxis del profesional.

En este sentido, la investigación propuesta plantea la necesidad de que se abran los espacios para un Trabajo Social crítico, que se enfrente con su quehacer en la búsqueda de la necesidad concreta de su acción. Dada su complejidad, la mirada crítica dentro del sistema de reinserción social de reclusos/as es importante puesto que implica realizar una revisión policéntrica del Sistema Penitenciario y neoliberal, que permita identificar la raíz del problema de los programas, superar su visión aparente para alcanzar su esencia, poniendo el acento no sólo en sus consecuencias, sino también en sus causas.

Pese a que el Trabajo Social crítico se contrapone al neoliberalismo, por ser una corriente y un modelo económico que se ha transformado en una concepción ideológica y que ha permeado todas las acciones y relaciones de la vida cotidiana, el Trabajo Social como disciplina no está ajena a esta realidad, debido a que la profesión se ha influenciado por las concepciones individualistas, tecnocráticas y conservadoras del neoliberalismo. A pesar de que el Trabajo Social busca ser influenciado por pensamientos de la corriente crítica, la acción profesional sigue reproduciendo las estructuras de poder. Esta investigación le permite a la profesión cuestionar y reflexionar sobre su rol en las estructuras de poder, las cuales perpetúan la desigualdad y el individualismo, normalizando las prácticas de dominación que se reflejan en los recintos penitenciarios y en la sociedad en general.

Sumado a lo anterior, la importancia de realizar esta investigación se fundamenta principalmente porque esta temática no ha sido abordada en Chile desde la mirada del profesional en Trabajo Social; existen escasos estudios que den cuenta del quehacer y la experiencia en el ámbito penitenciario, por esta razón es importante conocer cuáles son los matices que pueden existir a nivel de experiencias personales respecto a los profesionales que se encuentren realizando labores en recintos penitenciarios, por lo tanto, lo que pretende esta investigación, es ser el inicio de una nueva perspectiva que no sólo apunte a la descripción y comprensión de un problema de investigación, sino que además incorpore como propósito la indagación de las potencialidades con que cuenta el Trabajo Social como disciplina y a su vez generar conciencia, mejorar la convivencia, el clima social y con ello despertar un cambio en la sociedad, la cual no se encuentra preparada para ser parte del proceso de reinserción social de reclusos/as,

por lo tanto, es primordial la búsqueda de nuevas soluciones que amplíen la mirada, dejando atrás los prejuicios que afectan el proceso para una efectiva reincorporación a la sociedad.

## 1.4 Objetivos

El objetivo general de la investigación es conocer los principales desafíos que plantean los Trabajadores y Trabajadoras Sociales insertos en el Sistema Penitenciario con respecto a la reinserción social de la población penal privada de libertad en Chile.

En función del objetivo general, los objetivos específicos son los siguientes:

1. Describir la experiencia de los y las profesionales en los procesos de intervención que se realizan en el en el Sistema Penitenciario en programas de reinserción social.
2. Determinar las principales motivaciones de los y las Trabajadores Sociales para trabajar en el Sistema Penitenciario en programas de reinserción social.
3. Identificar, a partir de los relatos, la percepción que tienen los y las profesionales del sistema y su rol en la reinserción social.
4. Descubrir posibles obstaculizadores y facilitadores de la intervención social en los programas de reinserción social.

## Capítulo II: Marco de referencia

### 2.1 Antecedentes

#### Delincuencia

La delincuencia es un hecho transcultural y perenne que ha afectado a todas las sociedades humanas. Sus raíces se hunden en los primeros movimientos organizativos que surgen con el nacimiento de las sociedades agrícolas que buscaban garantizar la supervivencia, razón por la cual desarrollaron un incipiente orden normativo en donde las conductas nocivas se prescribieron y sancionaron (Hernández & O'Reilly, 2015). Hoy la delincuencia es un tema

que está en el debate público puesto que produce miedo, inseguridad, desconfianza en la población y sin duda afecta la calidad de vida de los ciudadanos (Villalón, 2019).

La delincuencia es una forma de ejercer violencia de unos sujetos sobre otros, abre paso a la relación delincuente y víctima, pero ¿Qué es la delincuencia? ¿Cómo se la entiende? La delincuencia comprendida desde el biologicismo, como un hecho individual, busca explicar la criminalidad por medio del método científico de las ciencias naturales. Cesare Lombroso, sienta las bases de la antropología criminal y señala que el delincuente es innato desde que nace o desde su origen y que este sujeto es el resultado de un proceso evolutivo incompleto (Aróstegui, 2009). Los planteamientos biológicos de la delincuencia han sido objetados desde la criminología, argumentando que si los factores etiológicos de la delincuencia fueran de carácter genético o innato, el tratamiento sería farmacológico y/o quirúrgico, por lo tanto, los resultados de esta escuela de pensamiento representan un extremismo radical, éstas olvidan que el ser humano es receptivo a todo tipo de influencias (personales y ambientales) y que no es sólo biología, sino también historia, cultura y experiencias (Aróstegui, 2009).

La perspectiva biologicista sin duda no logra explicar el fenómeno de la delincuencia porque éste no surge como un hecho individual, sino que es un fenómeno social. Esta idea se instaló con fuerza durante el siglo XIX y diversas escuelas teóricas lo han abordado desde distintos enfoques, de los cuales se consolidaron en el siglo XX teorías estructuralistas que parten de un paradigma esencialmente sistémico, algunas de ellas son: las teorías ecologistas de la desorganización social, las teorías de la subcultura desviada, las teorías del etiquetaje, las teorías del aprendizaje o la transmisión cultural y las teorías críticas (Villalón, 2019).

Las teorías ecologistas de la desorganización social ponen el acento en las determinaciones de la posición social producidas por la forma de organización que desarrolla una sociedad, en este sentido estas teorías plantean que la delincuencia “se explica por la existencia de un ecosistema específico que favorece la desviación” (Villalón, 2019, p. 14), lo que es el reflejo de la desorganización social, de problemas residenciales, económicos y conflictos culturales que reducen el control social debilitando los lazos

sociales, los vínculos sociales básicos. En este sentido, estas teorías reconocen la importancia del entorno para comprender el comportamiento delictivo y por esta razón lo que buscan es identificar los factores que delimitan las posiciones objetivas (como lo son la edad, el género, ocupación, clase social, nivel educativo, nivel socioeconómico, etc.) para reducir la incertidumbre y que son reproducidos en distintos contextos sociales: familia, trabajo, escuela, barrio, etc.

Al igual que la anterior la teoría crítica se posiciona desde una perspectiva sistémica en donde lo más relevante es lo estructural-relacional. Esta teoría plantea que la delincuencia es un acto desviado que responde a un modelo económico y político instaurado por la sociedad industrial y sus contradicciones internas, está fuertemente asociado al marxismo y las teorías del conflicto (Villalón, 2019) y su objetivo es “reorientar el objeto de investigación hacia los procesos de criminalización, la actuación de las agencias del sistema penal y, sobre todo, las relaciones entre estructura política y control social” (De Carvalho, 2014), por lo tanto esta teoría considera como algo sumamente relevante en la delincuencia el contexto social global que históricamente determina al sujeto (por ejemplo el capitalismo, fomenta la avaricia, el egoísmo y la propia satisfacción, lo que hace que la delincuencia surja como una reacción de los segmentos más pobres ante las clases que son dueñas de las riquezas y los medios de producción).

Las teorías de la subcultura desviada responden a la sociología funcionalista. Desde esta perspectiva la delincuencia es una respuesta colectiva que es consecuencia de una estructura social que no es capaz de proporcionar los medios para alcanzar los objetivos deseados y aprendidos del grupo social, lo que deriva en una subcultura desviada que se refuerza. Cohen señala que una subcultura es una estructura social formada por grupos que se apartan del comportamiento de la mayoría, como lo son las pandillas y bandas, a fin de poder acceder a los bienes necesarios, los cuales no pueden obtenerse por la injusta situación que padecen (citado en Ibáñez, 2012). La asociación de los sujetos a estos grupos lleva asociado un aprendizaje por observación y lleva a asumir una determinada forma de enfrentarse a los problemas que surgen de una forma contraria a como los enfrenta el resto de la sociedad (Ibáñez, 2012). En consecuencia, para este enfoque lo fundamental es

comprender las diferencias culturales entre los distintos grupos sociales, puesto que estos transmiten valores, creencias, identidades y comportamientos, siendo relevante conocer cómo se sitúan los miembros de grupos delictuales que cometen acciones delictivas y cómo son situados por su entorno (Villalón, 2019).

También tienen a la base una visión estructural-culturalista las teorías del aprendizaje. Éstas postulan que la conducta delictiva es aprendida por el sujeto del grupo, del contacto que tenga el individuo con grupos que actúan de esa manera (Villalón, 2019), por lo tanto, el entorno medioambiental y social es un factor relevante, así lo señala Bandura, máximo exponente de este enfoque, al explicar la conducta humana como “la interacción recíproca y continua entre los determinantes cognoscitivos, comportamentales y medioambientales” (citado en Ibáñez, 2012, p. 100), por lo tanto el comportamiento violento y delictivo son aprendidos, son un aprendizaje vicario e imitativo.

También están las teorías del etiquetaje, que señalan que la delincuencia “es el resultado del establecimiento de normas y controles sociales por parte de los grupos humanos que etiquetan ciertos comportamientos como desviados” (Villalón, 2019, p. 14), así lo señala Payne quien define el etiquetaje como el proceso a través del cual se crea un rol desviado, un estereotipo que define al sujeto en función de su pertenencia a ciertos grupos o categorías sociales poco valorados, “el etiquetamiento tiende a perpetuar el comportamiento, debido a que quien es etiquetado socialmente como negativo es conducido a expectativas negativas de la audiencia social, y esto conlleva al autoetiquetamiento negativo, lo que se traduce en conductas coherentes con la expectativa negativa de la audiencia social. Por lo tanto, se crea una especie de círculo vicioso” (Vargas J. , 2014, p. 37), por esta razón, dentro del paradigma sistémico, este enfoque es estructural-constructivista por poner su atención en cómo los elementos estructurales y culturales han fraccionado a la población, posicionando a los sujetos en categorías y grupos sociales que tienen relaciones de dominación (se da una lucha por las imágenes colectivas que han de dominar) (Villalón, 2019).

Por último, hay que señalar que el sujeto no es un mero receptor del entorno, también éste tiene la capacidad de influir en él, considerando esta capacidad

es que surge la teoría estructural-constructivista que plantea que la acción social no es solamente estructurada, también es estructurante, es decir la acción social tiene el potencial de influir sobre la estructura social para mantenerla o transformarla, y por tanto la delincuencia tiene la misma capacidad, dando un campo reflexivo y no sólo adaptativo/reactivo al sujeto. En este sentido, no es solamente un conjunto de comportamientos desviados, es también una herramienta desarrollada en contextos altamente complejos, como de desigualdad y de conflictos de poder, utilizada para generar mantener o transformar las estructuras sociales de forma ilegal.

Bourdieu tributa a esta perspectiva teórica con su concepto de “habitus” que refiere a una “predisposición a actuar que los individuos aprenden en su proceso de socialización e interacción social” (Villalón, 2019, p. 20). El habitus son estructuras estructuradas porque representan la posición objetiva y relativa del sujeto en el espacio social y estructurantes porque son el reflejo de las selecciones, elecciones, gustos y distinciones que orientan la acción. En este sentido, “la delincuencia sería un conjunto de disposiciones duraderas producidas en un entorno particular, capaz de generar estrategias ilegales y estructurar las prácticas concretas de grupos y personas de una forma que no es natural, ni racional, si no socialmente constituida, y que no se atiene a la norma jurídica existe” (Villalón, 2019, págs. 21-22), es decir, que los sujetos desarrollan ciertos esquemas mentales de percepción del entorno y de acción que hacen que en ciertas condiciones cometan delitos, por lo tanto la delincuencia será producto de la estructura social y la experiencia del actor.

Para esta investigación la delincuencia sin duda es comprendida como un fenómeno social y es de carácter multicausal, no se comulga con el determinismo biológico-individual, no es algo solamente psicológico que opera al margen de la cultura, pero requiere una mirada amplia, puesto que la comprensión del fenómeno no pasa por una única teoría estructuralista.

### El surgimiento de las cárceles modernas

El encierro de criminales no es algo reciente, más bien es una fórmula de control utilizada desde tiempos antiguos, pero antes de que existieran instituciones de control social, ya existían sociedades de control. Desde el

principio de los tiempos los seres humanos se agruparon como una forma de garantizar su supervivencia, pero la convivencia requería de un orden normativo, la primera forma de hacer justicia fue la autotutela individual, luego surgió la autocomposición, que consiste en arreglar los asuntos entre las partes involucradas (Ruiz, 2021) y el gran salto en materia normativa, se dio cuando los sujetos/as decidieron someter su voluntad a la de un tercero que, en función de su posición de poder, imponía una solución, así surge el derecho antiguo en las grandes civilizaciones del mundo (Ruiz, 2021), un ejemplo de esto es la Ley del Talión (Mesopotamia), “ojo por ojo, diente por diente”, que garantiza un castigo mínimo al delincuente (Alfaro, 2018); y el Pacto Social que surge en el Renacimiento, en donde los individuos renuncian a parte de sus derechos y libertades a cambio de tener seguridad que permita su desarrollo en la sociedad (Ruiz, 2021). Por lo tanto, el poder se comenzó a configurar desde la justicia y no desde la fuerza física de la persona que lo detenta.

Las cárceles, hasta este punto de la historia, funcionaron como espacios de retención y aprensión de delincuentes, una retención que duraba hasta que se determinaba el castigo (Ruiz, 2021). La pena privativa de libertad es un concepto moderno que surge de la evolución racionalizadora y humanitaria del derecho punitivo. Benthan, señala que en el siglo XVIII la prisión se comienza a entender como una pena crónica propia de una sociedad civilizada (Torremocha, 2018), de hecho, en este siglo nacen el primer establecimiento penitenciario de Europa: Hospicio de San Michele en Roma, Italia, el año 1704 (Rodríguez F. , 1945). Con la aparición de la concepción moderna de las cárceles surge un nuevo saber científico según Michel Foucault, el del ordenamiento jurídico y la administración penitenciaria (Rodríguez F. , 1945), en este sentido, las cárceles son un espacio de transformación para los individuos y dado que en la sociedad la libertad es un bienpreciado tanto filosófica como económicamente, la supresión de ésta aparece como un castigo igualitario y de carácter civilizado (Rodríguez F. , 1945). Desde esta nueva perspectiva, por tanto, se comienza a poner el acento en el criminal y no en el crimen, en el actor y no en su acto.

Con el siglo XIX, con el positivismo criminológico, se plantea la necesidad de estudiar de forma científica la criminalidad a fin de poder prevenir la acción delictiva y estudiar las causas que llevaron al sujeto/ta a delinquir. Desde

esta perspectiva, las cárceles son espacios de custodia, pero además en ellos se debe reeducar y readaptar al delincuente, para que éste pueda ser reintegrado en la sociedad (Ruiz, 2021). Este nuevo enfoque de las cárceles va de la mano del surgimiento de la primera prisión departamental de Fresnes-les-Rungins, del arquitecto Henri Poussin, que abre camino a lo que hoy se conoce como complejos penitenciarios, los cuales se entienden como un “conjunto de establecimientos y servicios diferenciados, interrelacionado y coordinado para hacer efectiva una mejor individualización del tratamiento y una efectiva aplicación de las distintas fases de la progresividad del régimen penitenciario” (Parvia citado en Ruiz, 2021, p. 181).

La resocialización y el modelo carcelario de complejos se difundieron rápidamente por el mundo. El trato más humano hacia los reclusos inspiró a la ONU para crear en 1957 las Reglas Mínimas para el tratamiento de los reclusos, que desde un enfoque de derechos humanos, consagra esta nueva idea de espacios de custodia y de reinserción social de los condenados/as. El camino que queda por recorrer hoy en temas carcelarios está en la apropiación de estos modelos y en su aplicación considerando las particularidades latinoamericanas, es decir, hoy hay que estudiar más el modelo delictivo nacional desde sus particularidades para así poder modernizar los centros penitenciarios y lograr reinsertar de forma eficiente y efectiva a los reclusos/as.

### Enfoque de derechos humanos en el Sistema Penitenciario

Los derechos humanos son un conjunto de derechos que emanan de la dignidad humana, son un concepto legal con un componente filosófico porque apuntan a respetar valores como la libertad, el respeto y la dignidad de las personas. Los derechos humanos son indivisibles, puesto que no hay uno más importante que otro y no puede prescindirse de ninguno; inalienables porque son inseparables de la persona, no se puede renunciar a ellos; son absolutos puesto que no pueden ser suspendidos ni violados bajo ninguna circunstancia y universales para todos los seres humanos por el sólo hecho de serlo, razón por la cual deben ser respetados y promocionados.

Los Estados Americanos ratificaron la Declaración Universal de los Derechos Humanos en 1969 en la Convención Americana sobre Derechos Humanos,

también llamada Pacto de San José. En el artículo 32 se señala que los DD.HH. están limitados por los derechos de los demás, por la seguridad y por las justas exigencias del bien común de la sociedad. Un pilar fundamental de los derechos humanos es el principio de igualdad y no discriminación, en virtud del cual tanto el Estado como los individuos deben reconocer los derechos humanos de cada una de las personas sin distinción alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2021). Chile aprueba esta convención por medio del decreto 873, que fue promulgado el 23 de agosto de 1990 y publicado el 5 de enero de 1991.

El enfoque de derechos humanos debe ser garantizado por todas las instituciones para cada persona, en este sentido el Sistema Penitenciario no debe quedar fuera, ya que los delincuentes son sujetos de derecho, por lo tanto, aunque se encuentren privados de libertad, tienen derecho a un trato digno y justo. Los primeros esfuerzos por humanizar el sistema se lograron en el año 1955, cuando Naciones Unidas aprobó las Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos, manifestando por primera vez las intenciones de la comunidad internacional en materia de políticas penitenciarias.

Las reglas mínimas están dirigidas hacia los reclusos/as que están con pena de cárcel o en una medida privativa de libertad y tienen por objeto inculcarles la voluntad de vivir conforme a la ley, que puedan mantenerse con su trabajo y crear en cada uno de ellos la aptitud para hacerlo. En definitiva, el tratamiento que recibe el privado de libertad está orientado a fomentar en ellos el respeto en sí mismos y desarrollar el sentido de responsabilidad (ONU, 1977).

En Chile, después de la Dictadura Militar, se dieron a conocer reportes judiciales y reportajes que denunciaban que el Sistema Penitenciario chileno estaba deteriorado y que existían abusos frecuentes dentro de los recintos; esto evidenció los problemas carcelarios vividos en el país. A principios de la década del 2000, la Universidad Diego Portales comenzó a desarrollar un informe anual sobre los derechos humanos en Chile que incluía información sobre la situación de los reclusos, es así como se comenzaron a denunciar

más formal y sistemáticamente las condiciones deterioradas de los presidios del país, asociado en su mayoría a temas de precaria infraestructura. El resultado de esto fue la respuesta principal de poder mejorar las condiciones de hacinamiento al construir más cárceles y aumentar el número de guardias y funcionarios penitenciarios (Sanhueza, 2015).

En la actualidad, si bien el Sistema Penitenciario chileno opera bajo el enfoque de derechos humanos, aún sigue existiendo un alto grado de hacinamiento en los recintos, con malas condiciones de vida y una situación generalizada y sistemática de vulneración de los derechos de los reclusos/as (Instituto Nacional de Derechos Humanos, 2013). En este sentido el Trabajo social, desde el enfoque de derechos humanos, tiene una gran responsabilidad dentro de los centros penitenciarios, puesto que justamente los derechos humanos son el principio organizador de su práctica profesional, entendiendo éstos como una perspectiva ética e institucional, orientada a construir una cultura ética fundada en los valores de los derechos humanos en el seno de las instituciones sociales y cuyo objetivo es transformar y corregir la inequidad de las relaciones de poder existentes y las prácticas discriminatorias, lo que en el quehacer profesional se manifiesta en dos facetas: por una parte, en un diagnóstico adecuado de los problemas sociales a cuya resolución posteriormente se orientarán las políticas públicas; y por otro, en la configuración de dichas políticas en todos sus niveles (Cubillos, 2017).

### Reinserción social

La relevancia de la reinserción social de las personas privadas de libertad ha estado presente a lo largo de los últimos tiempos en diversos ámbitos sociales por la importancia de su finalidad. Se han dado diversas concepciones sobre reinserción social tanto a nivel internacional como nacional, denominándolos con términos como: resocialización, reintegración, rehabilitación, entre otros (Hedderman citado en Villagra, 2008).

Una definición del término en general de reinserción que entrega Carolina Villagra es el “acto de insertar nuevamente a una persona al orden social y legal en que los ciudadanos de cierta comunidad se relacionan, y del cual esta persona se encontraba marginada por algún motivo” (2008, p. 27). Por

otra parte, David Garland señala que el tema de la reinserción de las personas privadas de libertad ya era de interés a fines del siglo XVIII (Garland, 2018). Estas preocupaciones han sido tanto por razones humanitarias o como también con la finalidad de mantener un control del orden social ante el riesgo que el individuo reincida en un acto delictual (Villagra, 2008). En la opinión de García-Pablos, entiende que tanto reinserción social como el término reeducación han sido interpretados en el sentido de resocialización, siendo un proceso que permite al recluso preparar de la mejor manera su regreso a la vida en libertad y poder adaptarse dentro de la sociedad, por ello la necesidad de un programa resocializador que sea prestado y realizado no sólo por las instituciones a cargo de la ejecución penal, sino por toda la sociedad que—debe ser capaz de ofrecer los ajustes y prestaciones asistenciales necesarias para la efectiva reinserción del infractor de ley (García-Pablos, 1979). Por su parte Sara Carou coincide señalando que reeducación y reinserción social son conceptos que parecen complementarse, con un orden sistemático de acciones en su proceso, por una parte, la reeducación pretende suprimir las conductas o rasgos de la personalidad del recluso a fin de reintegrarse a su ambiente social y al entorno familiar, y por otra “la reinserción que abarcaría los medios necesarios para que, una vez producida la excarcelación, el sujeto pueda llevar una vida digna” (2017, p. 279). Otro punto de vista es el de Crespi que destaca la importancia de la comprensión del proceso de reinserción desde un marco de análisis ecológico debido a “que la inserción al contexto social requiere no sólo de las estrategias y recursos que movilicen los liberados, sino también fundamentalmente, de la estructura de oportunidades ofrecidas por el entorno socio-comunitario e institucional” (2012, p. 12).

En palabras de Villagra, el concepto reinserción puede contener tres puntos de vista: uno de corte valórico que remite a la necesidad de insertar y aceptar en la sociedad libre, a una persona que ha infringido la ley; uno de tipo práctico que consigna las prestaciones de servicios que permiten a los ex reclusos acceder a facilidades sociales en su regreso a la comunidad; y un tercero, de corte funcional, que da cuenta de un proceso dinámico bidireccional en que la persona regresa a la vida en libertad, al mismo tiempo que la sociedad facilita dicho proceso (Hedderman citado en Villagra, 2008).

Según lo expuesto, los autores plantean que el concepto de reinserción contiene diferentes interpretaciones y connotaciones, pudiendo identificar que es un proceso que conlleva un control institucional y social, asimismo, de responsabilidad social en la interacción del ex recluso/a y el medio socio cultural donde vivirá en libertad y generará vínculos.

En esta línea, el Ministerio de Justicia y DD.HH. tiene como labor elaborar las políticas, planes y programas pertinentes para el tratamiento y rehabilitación de personas que han sido condenadas, para ello se crea en el año 2016 la Subsecretaría de Derechos Humanos a fin de asesorar y colaborar en su labor. Entendiendo por reinserción social como un proceso que permite al individuo condenado que ha infringido la ley, integrarse plenamente a la sociedad, este proceso de reinserción debe incidir en las causas que provocaron a la persona involucrarse en actos delictivos, por lo que es importante considerar un trabajo intersectorial y especializado, a fin de reducir la reincidencia y contribuir a un acercamiento de oportunidades prosociales promoviendo la integración de la persona en la comunidad y para ello el Estado debe promover las acciones y espacios necesarios para lograr esta reintegración social y laboral (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018).

Asimismo, la reinserción social de las personas privadas de libertad es considerada de interés por los sistemas de justicia penal y de los profesionales encargados del diseño y desarrollo de políticas penitenciarias, que permitan lograr objetivos en temas de seguridad pública, prevención de delitos, disminución de la victimización y la reincidencia delictual. Este interés y preocupación está presente en la práctica internacional como en Chile (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018).

## 2.2 Estado del arte

La reinserción social de los reclusos y reclusas, como se señaló anteriormente, es un proceso sumamente relevante que debe ejecutar el Sistema Penitenciario para garantizar los derechos humanos de los internos/as y su reintegración a la sociedad. Este proceso no tiene una forma única de ejecutarse, más bien existen diversos enfoques que plantean

distintas formas de abordar la reinserción social de los reclusos/as en los centros penitenciarios.

Uno de los más conocidos es el enfoque punitivo-custodial que, mediante el poder castigador y normalizador, busca abordar el comportamiento delictual desde la lógica distributiva. Este enfoque considera que el cumplimiento de la sanción servirá como proceso de rehabilitación para que el condenado se encause, reflexione y se reintegre a la sociedad; y que la responsabilidad del sistema es solamente la de custodiar al recluso/a durante este periodo, velando por la seguridad, estabilidad y su supervivencia (Díaz J. , 2018), pero evidentemente esto no es suficiente para reducir las tasas de reincidencia, puesto que se deben favorecer los enfoques que apunten a la reinserción social de los individuos.

Uno de los enfoques de reinserción social que ha tenido mejores resultados dentro de los recintos penitenciarios es el educativo. La aplicación de modelos educativos universales permite llegar a un mayor número de individuos, logrando así un cambio en el paradigma de intervención penal que fortalece la intención educativa y reinsertadora (Enjuanes & Morata, 2019).

También está el enfoque psicológico de reinserción social que plantea la necesidad de incluir presupuestos psicológicos en el tratamiento de los reclusos y reclusas, primero con el fin de dar un trato más humano y segundo para resocializar al sujeto/a, a fin de que se pueda integrar a la sociedad al finalizar su condena (González, 2010) sin que vuelva a delinquir, lo que dialoga con la concepción de cárcel como centro de custodia y rehabilitación.

No puede quedar fuera el enfoque ecológico de reinserción social que busca abordar el tema desde su complejidad, como señala Crespi, considerando los múltiples sistemas que ecológicamente están conectados (2012). El modelo ecológico permitirá vincular la interacción del sujeto en su desarrollo con la familia y con su entorno. En este sentido, aportará una mirada integral centrada en la persona privada de libertad, su familia y su relación con los diferentes niveles de contexto, esto es primordial para entender y comprender los síntomas de la problemática que afectan al sujeto/a y planear junto con la familia las estrategias necesarias para mejorar su funcionalidad y relaciones.

Por último, el enfoque de la intervención psicosocial criminológica tiene como propósito crear condiciones individuales, interpersonales y sociales que permitan transformar los factores que incidan en la conducta delictiva y orienten a la persona hacia su integración social (Gendarmería de Chile, 2018), reduciendo el riesgo de reincidencia. La intervención psicosocial criminológica tiene como finalidad que la persona obtenga las capacidades de desarrollar estrategias que le permitan adaptarse a las diferentes demandas cognitivas y emocionales que recibe del mundo y que afectan a su conducta social, que le permita planificar y desarrollar habilidades de autocontrol, superar dificultades interpersonales y capacidad de resolución de conflictos, tratamiento de adicciones y condiciones de violencia (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018). Este enfoque de intervención psicosocial es el desafío que se ha planteado el Sistema Penitenciario chileno desde un punto de vista criminológico para desarrollarlo en el proceso de la reinserción social y adaptación de la persona privada de libertad a la vida libre en sociedad.

La reinserción social de las personas privadas de libertad es el objetivo principal para Gendarmería de Chile, en el sentido que los individuos privados de libertad logren modificar su conducta e integrarse a la comunidad, respetando los derechos de los otros como también ejerciendo sus propios derechos. En este proceso de reinserción se incluyen acciones técnicas, que siguen un orden sistemático en busca de promover la integración a la sociedad de las personas privadas de libertad durante y después del cumplimiento de su condena. En este sentido, la labor de Gendarmería es dar prioridad a la reducción de la reincidencia como condición necesaria para lograr la reinserción social del individuo como también enfocarse en la prevención del delito (Gendarmería de Chile, 2018).

Es así como la política de reinserción implementada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, incorpora especialmente una visión reintegradora y respetuosa de los derechos humanos de las personas condenadas, como también que sean diseñadas con un enfoque de género y contengan un componente participativo que involucre a los diversos actores que toman parte en el proceso de reinserción social, esto último entendiendo que la política de reinserción social se debe abordar desde un enfoque integral, esa finalidad es la que persigue la creación y el trabajo mancomunado del Comité Asesor para la Reinserción Social respecto del

diseño de políticas, planes y programas creando espacios y las conexiones necesarias para la rehabilitación y reintegración social de las personas privadas de libertad. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018).

Lo anterior conlleva a dar respuesta a este enfoque, en tal sentido, el Sistema Penitenciario Chileno, a través del Comité Asesor para la Reinserción Social y sus ámbitos de acción tienen como objetivos en la línea del respeto a los derechos humanos que todas las personas condenadas o privadas de libertad tengan acceso a la justicia, resguardar las condiciones carcelarias, contemplar normas que tengan a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derecho, evaluar resultados e impactos de las penas sustitutivas y entregar cobertura, calidad y pertinencia a los programas para el logro de la reinserción social (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018).

Es por esto que existen programas en políticas de reinserción social ejecutados a través de Gendarmería de Chile, como se presentó en el capítulo uno: Programa de Reinserción para Personas Privadas de Libertad, Programa de Reinserción Social de Personas Condenadas por Infracción a la Ley Penal en convenio con el Ministerio del Interior, Programa Centro de Educación y Trabajo semiabiertos, Programa de intervención para jóvenes que cumplen condena en secciones juveniles y Programa de Apoyo Post-penitenciario.

En cuanto al sector privado se encuentran instituciones y organizaciones nacionales que trabajan en proyectos de reinserción, entregando capacitaciones y ofertas laborales para infractores de ley, entre ellas se encuentra:

- Fundación Proyecto B, desarrolla un Programa de Intermediación Laboral (PIL), dirigido a jóvenes infractores de ley (Proyecto B, 2019).
- Corporación Abriendo Puertas, ofrece talleres de capacitación, acompañamiento y preparación laboral a mujeres privadas de libertad (Corporación Abriendo Puertas, s.f.).
- Fundación Reinventarse, cuenta con programas de habilitación, capacitación e intermediación laboral (Fundación Reinventarse, s.f.).

Es importante considerar que esta variada oferta programática que existe actualmente en Chile contiene características comunes las cuales son: los

reducidos niveles de cobertura, recursos mínimos destinados para su ejecución, los programas escasamente se fundamentan basados en la evidencia, las intervenciones se desarrollan con bajos estándares de calidad y pertinencia adecuada, existe una reducida oferta programática para atender a personas con perfiles delictuales específicos, no existe dentro de los programas de intervención una acción coordinada que considere la participación de la familia u organizaciones comunitarias y por último, son insuficientes las evaluaciones de los programas que permita medir logros en el propósito de reinserción social (Morales, Pantoja, Piñol, & Sánchez, 2018). Los programas de reinserción existentes en Chile a pesar de su cantidad siguen siendo insuficientes y su ejecución, como se ha señalado, apunta a la reducción de la reincidencia delictual, por lo que claramente es prioridad mantener la seguridad ciudadana y en segundo plano queda el interés por la reinserción de las personas condenadas.

Por lo tanto, es importante que la reinserción social en el Sistema Penitenciario nacional logre superar el enfoque punitivo-custodial y se abra paso, y no se quede sólo en el papel, al enfoque psicosocial, puesto que la reinserción debe considerar al sujeto y empoderarlo, es decir, entregarle las herramientas psicológicas y sociales para que pueda integrarse a la sociedad. Esto a su vez debe ir acompañado de cambios en la legislación y de una modernización del sistema, se presenta la necesidad de un cambio estructural que genere transformaciones de fondo que deben ser impulsadas por cambios en la legislación (Centro de Políticas Públicas UC, 2017).

La marcada tendencia del Estado que pone énfasis en el control más que en la prevención trae como consecuencias un aumento de la población carcelaria sumado a los problemas que esto conlleva. En este sentido, se cuestiona el poco éxito del Sistema Penitenciario chileno en el cumplimiento de sus objetivos respecto a la reinserción. Si bien esto se debe a un factor económico, por la baja asignación de presupuesto destinado tanto para los programas de reinserción como para la capacitación y especialización del personal penitenciario, también se asocia a un factor ideológico, Chile tiene un problema estructural que es la desigualdad producto de un modelo de desarrollo neoliberal lo que afecta ciertamente a grupos sociales que aspiran al consumo material y a un mayor bienestar, pero que no cuentan con las habilitaciones para desarrollar sus intereses, lo que facilita su

involucramiento en actos delictivos. A esto se suma la falta de un fortalecimiento en el diseño de políticas de Estado que den respuesta a esta necesidad de una forma integral y efectiva, no sólo abordándola en forma reactiva o represiva, sino que busquen también eliminar los círculos de exclusión y de desigualdad existentes.

## 2.3 Conceptualizaciones

### Jeremy Bentham

El jurisconsulto y filósofo inglés Jeremy Bentham, creador del utilitarismo, principio que sostiene que el individuo debe actuar siempre con el fin de producir la mayor felicidad para el mayor número de personas y al menor costo (Salvat, p. 40); su mayor aporte al mundo penitenciario fue la obra llamada “El Panóptico” publicada en el año 1791, en la cual el autor proporciona una descripción arquitectónica de lo que debería ser una cárcel. Establece un diseño que permitiría resolver las dos cuestiones que para él eran importantes: reformar y mejorar la vigilancia tanto de los presos como de los vigilantes de éstos.

El diseño del edificio, al que se hacía mención, debía garantizar el control desde un punto central, permitiendo supervisar todo lo que sucedía en los distintos lugares de la cárcel, el funcionamiento del panóptico se basaba en el juego del poder, en donde cada interno se sentía supervisado en todo momento, incluso si no había vigilante. El edificio ideado por Bentham incorporaba materiales innovadores, se comenzó a usar ventanas que proporcionaban un mejor uso de la luz, hubo mejoras en las condiciones higiénicas y de sanidad, el autor proponía que la cárcel debía ser útil, debido a que sería la mejor forma para que los internos fueran más productivos.

La construcción se debía realizar en la periferia, tenía forma de anillo y en el centro debía ir una torre, la que debía tener grandes ventanas, las celdas se construían a todo el ancho del edificio, debían permitir que desde la torre se pudiese observar la actitud del preso en todo momento, además estaban separadas por muros para así evitar que los internos tuvieran contacto entre ellos, este tipo de construcción pasa a ser un modelo muy seguro, sumado a

que era económico y efectivo, debido a que permitía mantener el control de un mayor número de personas, con un menor número de guardias, quienes rara vez intervenían e interactuaban con los internos (Bentham, Foucault, & Miranda).

El panóptico en sí, era como un laboratorio que permitía analizar con certeza el comportamiento que tenían los internos cuando eran observados y los cambios que se podían obtener de ellos, es decir, se creaba un efecto psicológico que permitía mejorar el comportamiento en base al ejercicio del poder. El panóptico constituía un modelo de funcionamiento donde se podía definir las relaciones de poder con la vida cotidiana de las personas, además pasó a ser un estandarte de la sociedad disciplinaria, que iba más allá de un sistema arquitectónico y óptico. Para Foucault, lo esencial es que el interno se sepa vigilado, no tiene necesidad de serlo efectivamente (Ruiz, 2020) , es decir, la vigilancia ejerce un poder sobre el interno, que no es sólo del espacio exterior, sino que, además ejerce un control interno, debido a que induce constantemente a un estado consciente y de vigilancia permanente, lo que garantiza el funcionamiento automático del poder.

Así Foucault refería que “en los comienzos de la revolución, el objetivo que se prescribirá a la enseñanza primaria será, entre otras cosas, el de fortificar, el de desarrollar el cuerpo, el de disponer al niño para cualquier trabajo mecánico en el futuro, el de procurar un golpe de vista preciso, la mano segura, los movimientos habituales rápidos” (Foucault, 1976, p. 214). Sin duda, los centros penitenciarios intentaban moldear a los internos, así como la formación de un niño desde la primera infancia, donde se les educaba y guiaba, en el caso de los internos, las estructuras disciplinarias y de poder resultaban visibles para el manejo y ocultación de la conducta, por lo tanto, se trabajaba con ellos en la formación de la disciplina, para lograr obtener individuos dóciles, obedientes y productivos. En este sentido, la cárcel es un establecimiento propuesto para guardar a los presos con mayor seguridad y economía, para así trabajar al mismo tiempo en su reforma moral, para ser reinsertado en la sociedad, procurando su buena conducta y proveer de herramientas para su subsistencia después de haber cumplido su condena.

## Michel Foucault

A través de los antecedentes del problema se han dado a conocer las características de los centros penitenciarios y cómo estos se encargan de la retención, custodia y reinserción social de las personas privadas de libertad. Michel Foucault, en el año 1975 publica el libro *Vigilar y Castigar*, donde expresaba cómo la sociedad ha pasado por procesos en lo que se refiere a castigar y vigilar (Burke, 2008).

Michel Foucault es el principal referente en lo que concierne al análisis del poder. Su reflexión transita a lo largo de toda su obra y es especialmente incisiva para el Trabajo Social puesto que, aunque raras veces se refiera a él explícitamente, su discurso gira en torno a las tecnologías asistenciales y a la sociedad disciplinaria, con referentes tan próximos como la psiquiatría o las instituciones carcelarias. Foucault critica el modelo jurídico-liberal de poder y adopta un paradigma estratégico. El modelo jurídico se basaba en concebir el poder a partir de la ley; esta ley creaba la regla de obediencia y frente a las ineludibles transgresiones utilizaba la represión mediante el uso de la fuerza sobre el cuerpo o la denegación de recompensas sociales. Es un modelo en que el poder se concibe como una posesión, que tiene una sola dirección: de arriba (el rey, el Estado) hacia abajo; las instancias intermedias (escuela, familia) reproducen el poder delegado; el poder controla y utiliza el saber y se manifiesta en procedimientos de exclusión y de encierro. Este modelo de poder ha venido funcionando tradicionalmente, pero, según Foucault, ejerce un efecto de enmascaramiento en los individuos al debilitar su resistencia al poder (Giraldo, 2008).

### *Michel Foucault y el Trabajo Social*

El poder así concebido es un concepto problemático sobre cuya definición no existe acuerdo unánime entre los científicos sociales, sino múltiples perspectivas y enfoques, como sucede a todo concepto estrechamente vinculado con el dinamismo de la realidad social y de sus paradigmas interpretativos. Como primera aproximación podemos entenderlo como un concepto “la capacidad de unas personas de imponer determinadas conductas a otras personas, aún contra la voluntad de éstas” (Montbrun, 2010).

De acuerdo al pensamiento de Foucault, su obra se ha enfocado en analizar el poder desde diversas perspectivas; a partir de la revisión de sus reflexiones se puede analizar el Trabajo Social desde un ángulo de poder, que deviene de las pautas disciplinares para la relación de ayuda que establece el profesional con el usuario y posteriormente el poder de las regulaciones normativas que sufre y ejerce el profesional como representante de una organización y ejecutor de una política social (Ávila, 2006).

En este sentido la relación del profesional con el poder permite conocer muchas y variadas situaciones sociales que son, en su esencia, actos de abuso o de ejercicio inadecuado de poder, bien sean fruto de la convivencia en el ámbito privado o bien producto de la injusticia social estructural. Se trata de un conocimiento indirecto o intermediado por la vivencia de los usuarios, pero no por ello deja de ser propia y la mayoría de las veces, menos impactante. La relación de ayuda en el proceso de intervención genera una relación de poder entre el usuario y el profesional en Trabajo Social que desempeña su labor revestida de poder. Cualquier relación profesional es, por definición, una relación asimétrica donde una parte dispone de un saber y de un saber hacer, que en esencia constituye una fuente de poder para la parte demandante de atención. En el Trabajo Social, este poder se incrementa a causa de la naturaleza de la relación que debe establecerse para que sea efectiva la intervención. La especificidad que comportan las relaciones de poder en una profesión cuyo propósito es procurar cambios emancipadores (Díaz J. , 2006).

La estructura organizativa normalmente en Trabajo Social se lleva a cabo en el seno de una organización y ella es también un importante escenario donde se producen relaciones de poder. El profesional, además de ser un técnico en su especialidad, es un trabajador que ocupa una determinada posición en la estructura organizativa y en función de ella, puede estar en un puesto subordinado o en diversos niveles jerárquicos que le comportarán situaciones y grados de poder diferentes (Pelegrí, 2005).

El aparato político, agrupa el sistema político y administrativo en sus diferentes funciones, legislativa, ejecutiva y judicial y en sus niveles, estatal, regional y local. Concretamente, se materializa en la política social, específicamente la que concierne al ámbito de los servicios sociales u otros

servicios de bienestar; dichas políticas públicas son las que interrelacionan dichos sistemas de poder con la sociedad, de la que emana a su vez el poder de legitimar legalmente al poder político. Pero el aparato político también representa genéricamente el campo de fuerzas donde se organizan otras entidades con influencia política como las empresas, sindicatos, movimientos sociales, entre otros; así como las que instituyen el poder del saber: universidades, institutos profesionales o la comunidad científica en general.

De hecho, el poder está en todas partes y opera a través de discursos y prácticas que son adoptadas por determinadas posiciones institucionales. Como se ha visto, Foucault sostiene que son inevitables las relaciones de poder y Healy por su parte afirma que “aunque los trabajadores oficiales no puedan evitar la utilización del poder, sí pueden aumentar la responsabilidad, la humanidad y la justicia con las que se ejerza ese poder” (Healy, 2001, p. 114). De esto se trata fundamentalmente aquí, de situar a los usuarios y a los Trabajadores Sociales dentro de instituciones y de sistemas de poder y ver cómo las regulaciones institucionales los moldean, ya que el contexto influye en el campo operativo donde se ubique el profesional, ya sea en el área de la protección de menores, servicios sociales, organizaciones no gubernamentales, aquellas orientadas a la intervención en procesos preventivos, reformadora, desde el ámbito educacional, desde un nivel de actuación individual, grupal o comunitario; los cuales son procesos que van a influir evidentemente en la particularidad de cada situación e incluso la actitud de los sujetos involucrados (Barranco, 2000, p. 84).

En el ejercicio de la profesión se ven involucrados los tres procesos que la sociedad adjudica a la disciplina: la vigilancia jerárquica, la sanción normalizadora y el examen. La vigilancia jerárquica implica una supervisión unilateral sobre los sujetos a partir de la cual los profesionales producen un saber sobre sus usuarios. La sanción normalizadora supone el poder de diagnosticar discrecionalmente la conducta de los sujetos en función de unos parámetros de normalidad que proporciona el saber profesional. El examen “combina las técnicas de la jerarquía que vigila y las de la sanción que normaliza” (Pelegrí, 2005, p. 33), permitiendo clasificar y sancionar, así como reconducir los estilos de vida disfuncionales hacia estadios de normalidad.

Por lo tanto, la capacidad que tiene el profesional en Trabajo Social para estar presente en diversas situaciones, permite situarlo en entornos donde se generan relaciones de poder, conocer la naturaleza de ellas y cómo se genera el poder entre los usuarios y los profesionales, no exentas de interferencias mutuas. Las funciones entre el Trabajador Social y el usuario son reguladas por las organizaciones de servicios sociales o de bienestar social que se encuentran estructuradas, por ende, aquella supuesta autonomía con la que cuenta el profesional se relaciona y funciona según regulaciones específicas preestablecidas (Pelegrí, 2005).

Como se mencionó anteriormente, el poder expresado por Foucault no sólo se materializa en las instituciones carcelarias o gubernamentales, sino que abarca a todos los ámbitos de la sociedad, lo cual él denomina poder social. De esta forma se comprende la lógica de cómo funciona el poder y se suman elementos para generar una crítica a las esferas de poder, como replantearse el rol del Estado, la escuela, entre otros. Esto lleva a repensar la forma y el sentido de las estructuras educativas, lo cual ha precedido a las actuales formas de actuar, porque ante la crisis los gobiernos han actuado con medidas excepcionales, lo cual se puede visualizar como un dispositivo de seguridad. De igual forma esto se refleja en los centros penitenciarios que vienen a responder a la demanda de las personas por seguridad, pero demuestran cómo se ejerce el control en la ciudadanía en general (Foucault, 1988).

Existen diversas situaciones a nivel nacional que generan descontento en la población, pero el autor a través de sus textos hace un llamado a actuar localmente con situaciones que molestan o afectan a las personas en su cotidianidad, porque este actuar va a generar cambios globales. El poder se presenta de forma discursiva a través de leyes, mandatos, marcos legales, ordenanzas, entre otros; como también de forma no discursiva como las cárceles, ejércitos, panópticos y cámaras de seguridad, lo cual hace pensar que existen cosas que se pueden cambiar como por ejemplo una ordenanza municipal que afecte a las personas de una determinada localidad, porque la existencia del poder demuestra que existe libertad y formas de resistencia que debieran ser parte del quehacer profesional si se quieren generar cambios estructurales.

## Max Weber

Max Weber es uno de los principales exponentes del poder, el define este concepto como “la probabilidad de imponer la propia voluntad, dentro de una relación social, aún contra toda resistencia y cualquiera que sea el fundamento de esa probabilidad” (Weber, 2014). Al mismo autor se debe la conocida distinción entre poder coercitivo o dominación y poder legítimo o autoridad y a sus tres fuentes: autoridad carismática, tradicional y legal racional, que a su vez mantiene una relación directa con la burocracia la cual implica para Weber la máxima expresión de la racionalización del sentido de la acción, ya que la dimensión política de la vida moderna es la que puede ofrecer un sentido a la acción que no sea meramente adecuado a la racionalidad con arreglo a fines, es decir, donde el criterio de adecuación entre medios y fines para la búsqueda de la eficiencia sea la norma. Pero además Weber explica la burocratización creciente de la sociedad en términos de un modo de dominación específica que implica la autonomía de los funcionarios respecto de lo político, donde los valores y la responsabilidad de la empresa política se ven subsumidos por la racionalidad formal de la máquina burocrática, reforzando la pérdida de sentido sustantivo y también la pérdida de libertad (Martínez S. , 2016).

Para entender la dominación se parte de un principio que toda relación social supone reciprocidad, puede ser en agentes de igual posición o agentes diferenciados. Cuando esa relación no es igualitaria, es decir, hay un tipo de subordinación se sostiene en la dominación, por tanto, Weber lo entiende como la probabilidad de imponer la voluntad a otros ya sea fundada o no, si ésta es legitimada por los subordinados, el poder pasa a hacer autoridad. Para Weber, la autoridad implica una relación de dominio que se vuelve efectiva a partir del recurso a medios materiales y simbólicos que garanticen la administración de los hombres y mujeres y un cuadro administrativo que lleve adelante esa administración; el asunto es que, a mayor administración y centralización de las decisiones, mayor burocratización de la política (Martínez S. , 2016).

La dominación para Weber es más importante que el poder, ya que existe la probabilidad que la dominación sólo se dé en sociedades igualitarias. Es un modelo ya establecido, el cual es legitimado dando paso a una constante relación de poder. En la dominación se destaca la relación de dominador y

dominado. Para Weber el tipo de dominación predominante en la sociedad moderna es la dominación legal racional, por tanto, el concepto de dominación tiene que ver principalmente con la probabilidad que un mandato sea obedecido y se da en relaciones “no” igualitarias (Vásquez, 2006).

Es por esta razón, que Weber se hace funcional para esta investigación y la utilización del concepto de poder que se establece al interior de los recintos penitenciarios, como un ejercicio de poder efectivo, en cuanto logra imponerse, crear o constituir un orden social interno. Sobre este aspecto para Weber el poder siempre se ejerce por la fuerza a diferencia de Foucault este puede ejercerse de manera violenta o consensuada, el ejercicio de poder en todo caso, para este autor, va a implicar sujetos controlados, ya sea por su voluntad o en contra de ésta, si es en contra de su voluntad esto ocasiona una resistencia al poder (Vigna, 2016). En cambio, para Weber si el poder se ejerce de manera consensuada y es aceptado por el sujeto sin resistirse, es una dominación legítima.

Cabe señalar entonces que los recintos penitenciarios son instituciones en las cuales se puede visualizar el concepto de poder como un ejercicio que se da desde la ciudadanía hacia las personas privadas de libertad a través de la delimitación de su condición social y/o coartando sus acciones dentro de los procesos de reinserción como de la sociedad misma, donde por otro lado conviven diferentes muestras de órdenes que están basados en el reconocimiento de interés económico, en la sumisión a una fuerza mayor que en este caso debiera ser el Estado, pero que de igual manera no convierte las órdenes sociales en válidas o legítimas en sentido weberiano, sino más bien lo que mantiene la existencia de las órdenes al interior de estas instituciones, hace referencia a situaciones violentas, como son las relaciones de poder y de fuerza (Zamanillo, 2012).

### *Max Weber y su aporte al Trabajo Social*

Weber entrega a la profesión múltiples factores metodológicos y prácticos; pensar la intervención del profesional como acción social la que permite reconfigurar nuevas formas de intervención en las diferentes problemáticas sociales que se le presentan al profesional. El autor refiere a situarse dentro de la perspectiva teórica, lo que permite visualizar la realidad y reconstruirla desde la historicidad de las personas, ya sea a través de sus relaciones,

vínculos familiares, experiencias, que permitirán comprender e interpretar al sujeto en el contexto en el que se desenvuelve; reconoce que a través de una teoría sociológica puede darse otro fenómeno que no necesariamente es la acción y que éstas no siempre van a darse como acciones sociales (Lutz , 2010).

Así mismo en la intervención profesional se debe tener en cuenta que a partir de esta interacción entre el profesional y el sujeto existe una serie de elementos que determinan o influyen la intervención, como el lenguaje, el clima, el método el cual se va escoger, los procedimientos, entre otros, elementos considerados en la praxis del profesional que permiten dar intencionalidad desde una perspectiva teórica, permitiendo así utilizar argumentos, matrices teóricas; proporcionando un aspecto analítico lo que permitirá reconocer un elemento importante para la práctica profesional que es considerar elementos éticos y políticos (Falla, 2017).

Según Weber la administración burocrática se entiende como “la dominación en virtud del conocimiento. Como un rasgo que le entrega personalidad o un carácter racional específico. Es por esto que cuando se encuentra en una posición frecuente de poder, se genera el conocimiento especializado, proceso que debiera ser ejemplo para futuros profesionales o para quienes se encuentren en el pleno desarrollo de la profesión, quienes deben poner la voluntad en acceder más y de mejor manera al conocimiento” (Zamanillo, 2012, p. 163).

Por lo anterior es posible identificar este aspecto del pensamiento Weberiano en la formación del Trabajo Social siendo de gran utilidad al ser un tema contingente en la actualidad, ubicando la relación entre la administración y gestión con la dirección y la responsabilidad política de esa gestión como el talón de Aquiles para pensar la política del Estado democrático y la relación de poder como una acción racional que tiene el ser humano o el profesional. Un Trabajador Social que se compromete con el ejercicio de su profesión, es aquel que adquiriera el arte de gobernarse a sí mismo para así poder ejercer de manera legítima y afable, el poder que cada uno está destinado a hacer y ser, se encuentra entrampado en un sistema burocrático donde éste ejerce la labor social, quien gestiona tratando de distribuir con justicia y de acuerdo a los bienes sociales que tenga a su disposición (Falla, 2017).

### John Howard el creador del derecho penitenciario

John Howard, filántropo e inspector de prisiones, crea el movimiento penitenciarista, propugna una reforma al Sistema Penitenciario, debido a que “en Europa a finales del s. XVIII se están viviendo una serie de sucesos históricos que llevan a un replanteamiento de los sistemas punitivos de la época, tradicionalmente castigadores, autoritarios y desiguales, a través de una reforma penal orientada hacia una visión más humanista y democrática del derecho y de las penas” (Caro, 2013, p. 150).

Howard se enfocó en temas de cárceles, ya que hizo numerosos viajes por las prisiones europeas, como Suecia, Rusia, Inglaterra, Irlanda, Alemania, Suiza, España, Dinamarca, entre otras, las cuales le posibilitaron visualizar las condiciones en que se encontraban funcionando, situaciones como hacinamiento, deficiencias de higiene, proliferación de enfermedades, venta de alcohol, violencia, confinación en celdas de castigo, inexistencia de separación entre los reos donde convivían hombres, mujeres y niños. Para el autor era un ambiente reprochable en donde no había una selección correcta, las celdas eran compartidas sin importar la condición física, psicológica o el grado de crimen cometido, estos no eran tratados como se merecían desde la alimentación, el ambiente interno donde criminales de alto grado compartían misma celda con criminales menores, personas de diferente sexo, homosexuales, entre otros (Caro, 2013).

Su enfoque va dirigido al penitenciarismo y la manera de dirigir los distintos establecimientos carcelarios para que puedan modificar y cumplir con nuevas formas de sanciones y de dar cumplimiento a la privación de libertad. Para Howard era de suma relevancia hacer un cambio absoluto desde que se ubicaba al preso dando aislamiento y que éste no pudiera ser visto desde el exterior, hasta quienes sean penados sean obligados a realizar trabajos en común, talleres o mejoramiento a sus mismas celdas de castigo, en cuanto a quienes sean acusados no necesariamente serán obligados a dichos quehaceres (Caro, 2013).

Al proponer estas medidas se mejoran los reglamentos internos de los recintos penitenciarios, desde el ámbito de higiene propone que todos los reclusos debían hacerse aseo personal, como también mediante turnos rotativos mantener el orden y la limpieza de las habitaciones. Recalca

además que es de suma importancia ventilar los espacios, realizar fumigaciones en espacios que sean necesarios, habitaciones, patios recalcando a que no debe haber animales dentro del espacio en que residen los prisioneros, permitiendo únicamente un perro si así fuera necesario, sacar la basura dos veces por semana, para evitar que ésta se acumule (Caro, 2013).

Para asegurar que las medidas dentro de los reglamentos expuestos por Howard se lleven a cabo con efectividad debía haber en cada recinto una figura llamada inspector y con ello no quedaba sólo en manos del alguacil, tal representante debía ser designado por sus colegas o por el parlamento. Howard recomendó que debía existir una mayor supervisión a los prisioneros y una mejor manera de seleccionar al personal a cargo de los reclusos (Caro, 2013).

Las nociones de vigilancia e inspección centralizada, sugeridas por John Howard, se convierten en la inspiración que culmina con la construcción de la Penitenciaría de Santiago en 1847. Ideas que se comienzan a visualizar por medio de sus pensamientos filantrópicos y humanistas, que son conocidos por medio de su obra traspasando sus bosquejos a los distintos espacios penitenciarios, cambios que para la década de los años 30 donde se considera que Chile va logrado incorporar estas nuevas formas en materia penal y penitenciaria viéndose reflejadas en la manera de tomar medidas o decisiones por parte de ministros, intendentes, entre otras autoridades. Chile contaba con casas de reclusión, por ende, al instaurar este Sistema Penitenciario, se construye un centro en donde aplican principios filantrópicos y humanistas, dando solución o haciendo intento de combatir la criminalidad de la época, la regeneración moral y social de los reclusos (León, 2001).

#### [Karen Healy y el Trabajo Social crítico](#)

El bienestar social se define como un “conjunto de factores que participan en la calidad de vida de la persona y que hacen que su existencia posea todos aquellos elementos que den lugar a la tranquilidad y satisfacción humana” (Reyes & Franklin, 2014), por lo tanto, el Estado de bienestar se caracteriza por la expansión e influencia del Estado sobre las condiciones de vida de las personas; es un modelo ideal donde asume la responsabilidad primaria del

bienestar de sus ciudadanos. Este concepto surgió en Europa la segunda mitad del siglo XX y vino a enfrentar las desigualdades existentes en el siglo XIX, debido a la consolidación del capitalismo, industrialización, urbanización acelerada y descontrolada y las malas condiciones laborales, lo cual se dio a conocer como cuestión social. A partir de estas graves problemáticas y el descontento de la clase obrera es que se comienza a gestar un Estado de protección social, inclusión política y una expansión en el gasto fiscal (Biblioteca Nacional de Chile, s.f.).

En este contexto el Trabajo Social fue parte de esta implementación de servicios sociales que son un instrumento y vienen a cubrir un área del bienestar social, trayendo conceptos como calidad de vida y política social. Esto trajo consigo problemáticas para la profesión que se equiparaba con los servicios sociales sin distinguir ni reflexionar sobre su identidad y objeto de estudio de la disciplina, porque sólo se enfocó en ser un intermediario para concretar las políticas sociales determinadas por los Gobiernos. A pesar de esto, no se puede negar la relevancia que se le da a la profesión al ser partícipe de un sistema que pretendía en ese entonces generar bienestar social a la población a través de la visibilidad y el reconocimiento de su quehacer, así como también con otras profesiones, manteniendo a la profesión situada en un área de intervención, a través de la gestión de casos de forma asistencial y la resolución de problemáticas a corto plazo (Baltasar, 2004).

El Trabajo Social crítico se vuelve fundamental en el contexto de los Sistemas Penitenciarios y su relación con el quehacer profesional, debido a que existen condiciones sociales estructurales que limitan y coartan el actuar, simplificando al profesional como un intermediario o facilitador entre las instituciones y las personas privadas de libertad. El profesional crítico, como señala Healy, tiende a desenmascarar realidades para crear identidades y prácticas tendientes a la igualdad y supresión del poder que se reflejen en acciones colectivas, porque la práctica crítica fomenta la concientización y se caracteriza porque los usuarios oprimidos reconozcan y cuestionen las estructuras de poder para transformarlas. Para acompañar estos procesos, Healy señala tres elementos principales que vienen a fundamentar la oposición del Trabajo Social crítico del ortodoxo o tradicional; el primero es el enfoque individualista que culpa al usuario de las problemáticas que porta o

posee; el segundo se basa en la desigualdad entre los Trabajadores Sociales y los usuarios por el hecho de pertenecer a clases sociales distintas (no opuestas), lo cual conlleva historias de vida diferentes, de acuerdo a su posición en la estructura social, perpetuando la desigualdad, el tercer elemento se basa en el quehacer profesional, ya que prepondera el saber técnico sobre la experiencia cotidiana (Healy, 2001, p. 39).

Según Karen Healy, existe un distanciamiento entre teoría y práctica crítica que inhibe el compromiso de cambio de la profesión, lo cual puede tener como raíz las condiciones sociales estructurales que no permiten que la profesión deje de ser funcional al control social, el profesional puede acompañar estos procesos, pero primero debe reconocer su posición contradictoria en la estructura social y eliminar los tres elementos principales del Trabajo Social ortodoxo, porque se debe mantener el compromiso con los usuarios como premisa fundamental, por ende, se deben revalorar los conocimientos cotidianos de los usuarios donde se resalta que el compromiso es con ellos antes que con las instituciones, dando espacio a que el usuario cuestione las instituciones y el actuar del profesional (Healy, 2001).

Al comparar el Trabajo Social crítico con el objetivo de esta investigación, se puede mencionar que conocer la experiencia de los profesionales insertos en los centros penitenciarios va a generar cuestionamientos y nuevos precedentes para la intervención social, lo cual pondría en práctica las nociones que indica Healy de trabajar problemáticas locales para llegar a gran escala, porque se estaría haciendo teoría desde la práctica fundamentada en las fallas en el proceso de reinserción social. Al generar este tipo de investigaciones enfocadas en la profesión, se espera que el Trabajador Social reconozca sus posibilidades y limitaciones dentro del contexto siempre que se ejerza un rol crítico, esto guiará los desafíos futuros (Healy, 2001).

Si bien se han mencionado las premisas fundamentales del Trabajo Social ortodoxo o tradicional, también es importante saber a qué hace referencia el Trabajo Social crítico, ya que este concepto conlleva el compromiso con aquellos usuarios que se encuentran en situaciones desfavorables y que también son oprimidos, porque en la práctica crítica se busca transformar

aquellos procesos que perpetúan el poder y la explotación. En este contexto, las relaciones se sustentan en el diálogo entre los profesionales y los usuarios promoviendo el cambio (Healy, 2001).

En el texto Trabajo Social Perspectivas Contemporáneas, la autora señala tres categorías que son parte del proceso, aquellas son: poder, identidad y cambio; el primer concepto es entendido en torno al conflicto y se ubica en medio de la lucha dialéctica entre grupos sociales opuestos, la identidad es entendida como un concepto subjetivo ya que moldea y deduce de las estructuras y la ubicación de los individuos en ellas, es decir, un determinado grupo de personas comparte la opresión fija y unilateral, por último el cambio es el resultado del movimiento dialéctico de la historia que tiende a liberar a los grupos oprimidos (Healy, 2001).

En conclusión, las prácticas de Trabajo Social pueden informar y ampliar las teorías críticas, pero en la actualidad se han convertido en un desafío para la profesión, porque la teoría es vista como un añadido a la práctica y no como un elemento útil para el desarrollo de ésta (Healy, 2001). Las prácticas en Trabajo Social han sido marginadas en la construcción del saber, pero investigaciones de este tipo valoran las experiencias de los profesionales, pensando en crear nuevas formas de intervenir que respondan a las nuevas problemáticas de este tiempo.

### Teresa Matus

La sociedad moderna ha vuelto a las personas en individuos que sólo se preocupan por su bienestar y el de su grupo, exacerbando el narcisismo y compitiendo por la mejor calidad de vida. Esto se refleja en el contexto de los Sistemas Penitenciarios, donde la sociedad aparta a aquellos que están fuera de la norma, porque buscan controlar lo visible como lo es la delincuencia, pero pocas personas buscan la raíz del problema para evitar aquellas consecuencias que les afectan.

En base a esto existen nuevas interrogantes para la profesión, como repensar el tipo de intervención que se está gestando en la actualidad, ya que las personas atraviesan diversas problemáticas que no sólo tienen que ver con la pobreza o en este caso estar privado de libertad y es que la intervención no se trata de práctica separándola de la teoría, debe existir una

interconexión entre ambas a través de la innovación y la construcción de identidades reflexivas y más flexibles, porque la innovación va a generar cumplir las expectativas no resueltas en el pasado (Matus, 2003).

Teresa Matus indica que se debe repensar la conceptualización del Trabajo Social, porque las herramientas han sido insuficientes para ser aplicadas en la intervención, “lo que proponemos es resignificar el concepto de Trabajo Social situarlo en un horizonte de intervención que tenga como fundamento una rigurosa y compleja comprensión social” (Quesada, y otros, 1995, p. 14). Cuando Matus indica una comprensión social compleja, hace referencia a transformaciones contextuales, diversas perspectivas teóricas, enfoques epistemológicos y perspectivas éticas, por lo tanto, se necesita trabajar en la construcción de nuevas subjetividades que permitan la articulación entre la teoría y la práctica, que aporten a la configuración de nuevos modelos de intervención.

Las nociones de Trabajo Social penitenciario han generado cuestionamientos y nuevos desafíos para la profesión, porque se entiende que el profesional es un intermediario entre programas de Gendarmería y las personas privadas de libertad, por lo tanto, se podría decir que la intervención social se operacionaliza excluyendo la realidad social y sus distintas formas de expresión. Aquella realidad es carente de responsabilidad social, porque la sociedad moderna ha generado espacios donde cada persona debe asegurarse de sí mismo, quedando desprotegido y viendo como la seguridad social es un negocio (Quesada, y otros, 1995).

Cuando se genera la intervención social, en ocasiones se realiza para indicarle a la persona que deje de hacer algo que le afecta o cómo en este contexto que deje de delinquir, pero la sociedad y la profesión no están preparadas para ofrecer más de lo que se pide, entendiendo que la falla está en la estructura, ya que por un lado está la economía y por otro la sociedad las cuales se deben integrar y el Trabajo Social debe acompañar esos procesos porque su quehacer va dirigido a la lucha, el reconocimiento, los enfoques de derecho e ir en contra de cualquier clase de discriminación.

Son varios los cuestionamientos realizados hacia la intervención social debido a los nuevos tiempos y nuevas problemáticas, porque la sociedad también comenzó su proceso de transformación, por ende, se necesita una

intervención transformadora que se ajuste al contexto actual y las necesidades de los individuos. Se debe rediseñar el quehacer profesional analizando, comprendiendo y observando los fenómenos sociales desde otro punto de vista, porque las formas actuales de comprender desde la profesión se han vuelto insuficientes (Quesada, y otros, 1995).

En conclusión, se resalta un enfoque basado en el entorno, entendiendo la delincuencia como un fenómeno social y no como un hecho individual y sociopolítico, como se materializa en la actualidad, lo cual se atribuye a la falta de oportunidades y condiciones óptimas para el pleno desarrollo de las personas y también deriva de factores de riesgo en la adolescencia que conllevan resultados o consecuencias negativas como la delincuencia.

Si bien el quehacer del Trabajo Social está ligado a distintos ámbitos, la búsqueda constante de resolución de problemas se ha instaurado desde diversas modalidades, lo cual ha generado el desarrollo de la profesión teórica y metodológicamente, como se refleja en el ámbito de los Sistemas Penitenciarios, si bien estos vienen a dar cobertura a la población penal privándolos de libertad como consecuencia de sus delitos, también es necesario brindar cobertura a la rehabilitación de las conductas que llevaron a los sujetos a la pérdida de libertad, de ahí la labor que tienen los y las Trabajadoras Sociales en su rol transformador, donde es necesario cuestionar y repensar la mirada teórico-práctica y ético-política que guían la profesión, para enfrentar las contradicciones y dilemas que a diario van surgiendo en los recintos penitenciarios, para esto es necesario tener en cuenta las particularidades del contexto, para así asumir como un Trabajador Social crítico, donde se propicien los espacios de diálogo y autocrítica sobre el poder que se ejerce en la intervención producto de condiciones estructurales contextualizadas en el neoliberalismo. En este sentido, desde el Trabajo Social se hace necesario incidir en la formulación y ejecución de las políticas públicas en temas de reinserción y rehabilitación de aquellas personas que actuaron fuera de las normas establecidas, situación que podría incidir en la disminución de las tasas o aumentar el porcentaje de sujetos que vuelvan a reincidir en la sociedad de manera positiva.

## Capítulo III: Marco metodológico

### 3.1 Paradigma

La investigación cualitativa como paradigma nace como una alternativa al paradigma positivista porque las ciencias sociales requieren de una perspectiva que permita abordar los fenómenos sociales que no se comportan de la misma manera, puesto que el ser humano es un ser complejo que se constituye desde el lenguaje y la acción (Martínez V. , 2013). En este sentido, lo que distingue a la investigación cualitativa de la cuantitativa es su objetivo que es “el desarrollo de conceptos que ayuden a comprender los fenómenos sociales en medios naturales dando la importancia necesaria a las intenciones, experiencias y opiniones de todos los participantes” (Martínez, 2013, p. 5).

En función del objetivo de esta investigación, se optó por un enfoque de investigación cualitativa, interpretativa, puesto que ésta buscaba comprender los fenómenos, a su vez proporcionó la profundidad y riqueza interpretativa de la información recabada a partir de los propios Trabajadores y Trabajadoras Sociales que se encontraban insertos en el Sistema Penitenciario trabajando en los programas de reinserción social.

Desde este enfoque se permitió acceder a esa variedad de concepciones y percepciones que “todo individuo, grupo o sistema social tiene una manera única de ver el mundo y entender situaciones y eventos, la cual se construye por el inconsciente, lo transmitido por otros y por la experiencia, y mediante la investigación, debemos tratar de comprenderla en su contexto” (Hernández R. , 2014, p. 10), en este sentido, se pretendió orientar el estudio para acceder a la experiencias únicas y cómo son entendidas éstas. El enfoque permitió poner énfasis en abordar las realidades subjetivas e intersubjetivas de los propios Trabajadores y Trabajadoras Sociales para comprender desde su perspectiva las significaciones que otorgan a la reinserción social desde el contexto específico en los cuales actúan y la influencia que ejercen éstos sobre su labor.

Al respecto, la investigación social cualitativa apunta a la comprensión de la realidad particular de cada sujeto/ta, a conocer “las lógicas de pensamiento

que guían las acciones sociales. Estudia la dimensión interna y subjetiva de la realidad social como fuente del conocimiento” (Galeano, 2004, p. 18). Desde esta perspectiva cualitativa se impulsó durante la investigación a no perder el contacto con la realidad inmediata y la proximidad con los actores como un requisito indispensable, porque todas las personas cuentan con un conocimiento propio que es necesario conocer para comprender la realidad. En este sentido, una de las características del enfoque cualitativo es “la comprensión de la realidad, como resultado de un proceso histórico de construcción a partir de lógicas de sus protagonistas, con una óptica interna y rescatando su diversidad y particularidad” (Galeano, 2004, p. 18), es decir, a través de la metodología cualitativa se enfatizó el valor de lo subjetivo, la experiencia vivencial y la interacción que surge entre los sujetos y sujetas.

Por lo anterior, “uno de los aspectos más importantes en la investigación cualitativa es el hecho práctico que el investigador se constituye en el instrumento principal de recolección y análisis de datos. Esto conllevó, que se le adscriban o exijan una serie de características (a él y a su acción)” (Krause, 1995, p. 9). En esta línea, fue fundamental la tarea del investigador, al estudiar el proceso de interpretación que los actores sociales hacían de acuerdo con su realidad, investigando el modo en que se le asignaba un significado a las cosas, metodológicamente hablando el paradigma cualitativo no supone un observador ajeno a la realidad estudiada sino, por el contrario, un investigador inmerso en ella, a fin de comprender los significados (Krause, 1995).

### 3.2 Enfoques

En función del paradigma seleccionado y respondiendo a los objetivos de la investigación es que se planteó como relevante los desafíos y experiencias de los profesionales, los cuales se abordaron desde el enfoque fenomenológico, lo que permitió hacer hincapié en cada una de las entrevistadas como productoras de conocimiento y en la priorización de las vivencias tal y cómo se presentaron en los relatos, por ende, la investigación se focalizó en la subjetividad de los profesionales insertos en el Sistema Penitenciario, en su entorno y cómo trabajan en una institución como Gendarmería.

Según Habermas, se puede entender la fenomenología “como una forma de filosofía que estudia el mundo respecto a la manifestación de los seres y acciones. Aquello con esencia y perceptible puede ser estudiado con la fenomenología, es una corriente filosófica, muy amplia y diversa, por lo que difícilmente valdrá una sola definición para todas sus vertientes. Sin embargo, es posible caracterizarla como un movimiento filosófico que llama a resolver todos los problemas filosóficos apelando a la experiencia intuitiva o evidente” (Uribe, 2017). Este enfoque permitió conocer la experiencia de los Trabajadores/as Sociales y el sentido que para ellos tiene el mundo desde esta mirada, ya que el objetivo primordial de la fenomenología es reconstruir los ejes articuladores de la vida de la conciencia.

En este sentido Pintos señala que “aplicar este método significa siempre ir al sujeto humano, a las personas, y, a la vez, ir a aquello en lo que consiste su vivir en su mundo entorno para hacer su descripción. Siendo entonces, esta descripción la que nos facilite una respuesta a cuestiones que tienen que ver, por ejemplo, con estrategias biológicas ligadas al cuerpo, como son la empatía y las emociones” (2010, p. 142). Al haber sido abordado desde este enfoque, fue posible visibilizar las diferentes necesidades y realidades de los profesionales en Trabajo Social, siendo esta realidad un aspecto importante de conocer, comprender y validar. Lo anterior, permitió observar cómo la realidad de los profesionales no se ha interpretado de manera prioritaria, se ha restado importancia al relato subjetivo, complejo y por sobre todo humano; entender cómo ha sido trabajar con personas que en su mayoría son rechazados e invisibilizados en la sociedad. Los hechos personales o psicológicos se pudieron expresar sin juicios, lo que permitió llegar a las vivencias sin involucrarse en ella, surgió por ende, el método de co-implicación que es el trabajo del encuentro entre sujetos, en el cual se buscó descubrir subjetividades, para esto, fue necesario tener en consideración las emociones y sentimientos que fueron surgiendo en el encuentro, permitiendo así un acercamiento a la realidad, este encuentro permitió escuchar y recoger los testimonios, directamente desde las protagonistas.

La estrategia que se escogió fue el relato de vida, debido a que éste se define como toda situación vivida y realizada por el ser humano, está sujeta a sus vivencias y experiencias, las que al pasar el tiempo forman parte esencial del desarrollo de la vida cotidiana. La historia de vida tiene diferentes miradas

dentro de una investigación desde las cuales se ejecuta a partir de distintos propósitos o fines, basados en las experiencias, saberes y aprendizaje de los sujetos/as, por ende, las historias de vida son una reconstrucción de vivencias o sucesos, es un método que está relacionado con la biografía de una persona y es frecuente su utilización para realizar investigaciones (Cornejo, Mendoza, & Rojas, 2008).

Se estimó que, para llevar a cabo el proceso de recolección biográfica o relato personal, tuvo que haber un entrevistador y uno o varios entrevistados, quienes pudieron y quisieron contar libremente su historia, además de responder preguntas sobre sus experiencias. Por lo anterior, fue sumamente importante tener en cuenta que el simple hecho de recordar trajo significado a las vivencias que ya pasaron, como lo es descrito en el texto *Tiempo y Memoria* del autor Carlos Piña, en él se expresa que “las vivencias no tienen significado en sí mismas, el significado no radica en la acción, sino que es siempre una atribución de sentido que alguien hace; el significado está presente en la vivencia que recuerdo y en cómo es recordada” (1999).

### 3.3 Método

Para captar la particularidad del fenómeno estudiado, los principales desafíos de los Trabajadores y Trabajadoras Sociales insertos en el Sistema Penitenciario con respecto a la reinserción social de la población penal privada de libertad en Chile, a partir de la experiencia de ellos/as como profesionales insertos en el sistema, se seleccionaron casos que permitieran profundizar en el fenómeno. El estudio de caso, como señala Stake, "constituye un modo común de llevar a cabo la investigación cualitativa [y] optimiza el entendimiento persiguiendo cuestiones de investigación académica" (2013, págs. 154-155), el estudio de casos como estrategia de investigación es un sistema delimitado que se construye sobre la experiencia vivida, permite estudiar hechos específicos y recoger información de carácter biográfico, experiencial; su utilización permitió captar y reflejar los elementos del fenómeno en el contexto real y propio de cada Trabajador y Trabajadora Social, y permitió interpretar la complejidad y singularidad de cada caso.

La selección de casos fue instrumental, puesto que los casos se definieron en función de conocer y comprender los desafíos del Trabajo Social en el

Sistema Penitenciario con respecto a la reinserción social desde la experiencia de los profesionales. Por lo tanto, el universo de estudio estuvo compuesto por Trabajadoras Sociales, que se encuentran trabajando en el Sistema Penitenciario en Chile, específicamente en programas de reinserción social. Además, este diseño se caracterizó por ser abierto, interactivo, lo que permitió que surgieran ideas emergentes desde la experiencia de cada actor, ideas que tienen el potencial de cambiar el centro de atención en función de una progresiva comprensión del caso.

El proceso de selección de la muestra fue no probabilístico y para responder a las características de la investigación se consideraron dos tipos:

1. Muestreo de casos tipo: la unidad de análisis fueron los Trabajadores/as Sociales que están trabajando en programas de reinserción del Sistema Penitenciario, por lo tanto, se buscó sujetos/as con estas características a fin de poder conocer su experiencia y así adentrarse en el fenómeno de estudio. Este tipo de muestreo, por tanto, tuvo como objetivo la riqueza, profundidad y calidad de información y no la cantidad, ni futuras estandarizaciones (Hernández R. , 2014) y conversó perfectamente con la investigación, puesto que unos de los objetivos específicos de la investigación era conocer la experiencia de éstos.
2. Muestreo en cadena o bola de nieve: dado que los Trabajadores/as Sociales que trabajan en el Sistema Penitenciario no son de fácil acceso, para poder llegar a ellos/as se recurrió al uso de redes sociales naturales, es decir, mediante un informante clave se identificaron los participantes, se agregaron a la muestra y se les preguntó si conocían a otras personas que pudieran participar, por lo tanto, a través de otros contactos es como se accedió a capturar a los actores objeto de la investigación (Hernández R. , 2014). Esta forma de contactar a los profesionales para el estudio, permitió generar un vínculo más eficiente, puesto que los Trabajadores/as Sociales contactados tuvieron una referencia de las investigadoras, lo que posibilitó el vínculo, hecho crucial para que las entrevistas fueran exitosas.

En respecto al tamaño muestral, fue un estudio cualitativo de tipo fenomenológico, se esperó tener al menos 5 casos, donde no interesó la representatividad, más bien lo relevante es que los casos seleccionados

proporcionarán la comprensión profunda del problema de investigación (Hernández R. , 2014).

### 3.4 Técnicas de recolección de datos

En la presente investigación, en primera instancia, se utilizaron fuentes de información secundarias para aproximarse al objetivo de investigación, ya que se debía conocer la información existente con respecto al tema y al contexto en el cual se sitúan los profesionales en Trabajo Social (Poisot, 2012).

Para la obtención de información primaria, fue necesario utilizar la entrevista semiestructurada; cuando se habla de entrevista Vélez Restrepo la define como “un evento dialógico, propiciador de encuentros entre subjetividades que se conectan o vinculan a través de la palabra permitiendo que afloren representaciones, recuerdos, emociones y racionalidades pertenecientes a la historia personal, a la memoria colectiva y a la realidad sociocultural de cada uno de los sujetos implicados” (2016, p. 47), por lo tanto, permitió recoger relatos y vivencias, ya que al ser semiestructurada permitió seguir un guion temático que va introduciendo temas que parezcan convenientes a la investigación, las preguntas fueron guiadas de acuerdo a la información que se necesita obtener, por lo tanto, existió una pauta previamente elaborada para dirigir la actividad a través de una serie de preguntas, lo que permitió poner en relieve las experiencias de las personas a través de la interacción entre ellas y las investigadoras, donde la entrevista en profundidad tuvo como finalidad obtener información sobre un determinado problema y a partir de él, se estableció una lista de temas en relación con los que se focalizó la entrevista, quedando ésta a libre discreción del entrevistador. Esto último, permitió que la investigadora se moviera durante la entrevista frente a los distintos elementos que la persona entrevistada fue mostrando durante su relato.

Para la realización de la entrevista se tuvo en cuenta diversos aspectos que permitieron que ésta fluyera de manera natural, prestando atención además a la comunicación no verbal, a su forma de expresar, manteniendo una posición de respeto con el entrevistado y escucha activa, donde el entrevistado sintiese que lo que transmitió era importante.

Hay que tener en cuenta que la entrevista sólo pudo ser leída de una forma interpretativa, es decir, la información recibida fue producto de un individuo, dando importancia a las experiencias de los profesionales para la investigación (Escoda, 2015). Se comprende que este instrumento mostró y describió elementos no observables, que fueron exacerbados por la pandemia, la cual impidió el trabajo de campo y la observación de situaciones en terreno, pero la entrevista semiestructurada dio cuenta de significados, motivos, puntos de vista, experiencias, desafíos, emociones, opiniones, entre otros aspectos que dieron a conocer las entrevistadas.

### 3.5 Criterios de selección de informantes

La selección de informantes se realizó a través de un muestreo no probabilístico de casos tipo y por bola de nieve, como se señaló en el apartado de muestra de este capítulo, por lo tanto, la selección de informantes no fue al azar y respondió a los objetivos de esta investigación. Los informantes, en función al muestreo de caso tipo, fueron Trabajadores y Trabajadoras Sociales con al menos dos años de experiencia laboral en programas de reinserción social de Chile y que se encontraran trabajando en un programa de reinserción social al momento de ser entrevistados/das, estos criterios fueron relevantes primero que todo, porque la investigación lo que buscó era conocer a partir de la experiencia los principales desafíos de los Trabajadores/as Sociales insertos en el Sistema Penitenciario con respecto a la reinserción social de la población penal privada de libertad en Chile, por esta razón entrevistar a otros profesionales no resultaba pertinente para la investigación y era necesario que estos tuvieran experiencia y se encontraran trabajando actualmente en un programa de reinserción social porque primero, los informantes debían conocer cómo funciona el sistema y segundo porque se necesitaba una visión actual del sistema para poder establecer desafíos para la profesión.

### 3.6 Criterios de validez

Durante el desarrollo de esta investigación se procuró mantener una coherencia metodológica, la cual es, según plantea Morse, mantener una concordancia entre la pregunta de investigación con el método utilizado

durante la investigación (citado en Cornejo & Salas, 2011), es decir, asegurando que todos los aspectos que la integren como la problematización, objetivos, método, la información recabada y su análisis se encontrarán relacionados, vinculados e incluidos, de manera que existiera una congruencia durante todo el proceso investigativo.

Asimismo, fue importante para la investigación establecer y controlar criterios esenciales que permitieron planificar y guiar el trabajo en su análisis interpretativo, sólo desde las experiencias recabadas de los y las Trabajadores Sociales durante su interacción con ellos/ellas y así alcanzar la validez interna que es el “grado de confianza que se tiene de que los resultados del experimento se interpreten adecuadamente y sean válidos” (Hernández R. , 2014, p. 135). Además, se estableció la credibilidad como otro criterio de la investigación, puesto que el estudio captó “el significado completo y profundo de las experiencias de los participantes, particularmente de aquellas vinculadas con el planteamiento del problema” (Hernández R. , 2014, p. 456), así a través de la transcripción de los relatos recogidos se dejó en evidencia las experiencias y percepciones de los profesionales y se evitó las expectativas y creencias previas acerca del problema de estudio.

### 3.7 Plan de análisis

El plan de análisis cualitativo de la presente investigación se basó en el método de análisis categorial simple, ya que se buscaba una observación próxima y detallada del sujeto de investigación y el contexto en el cual se encontraba inserto. A partir del relato de las entrevistadas se reconstruyó, interpretó y se captó los significados validos que fueron el contenido para analizar y clasificar a través de las transcripciones de las entrevistas semiestructuradas y la bitácora de las estudiantes. Este método sigue reglas lógicas, ya que posee los estándares antes vistos de validez y confiabilidad (Hernández R. , 2014).

A diferencia del método cuantitativo, en el cual se recolectan los datos para posteriormente analizarlos, en el cualitativo estas acciones ocurren en paralelo, porque se reciben datos no estructurados a los cuales se les debe generar una estructura, para esto, existe la codificación cualitativa, donde los datos son segmentados para detectar diferencias y similitudes que derivan

en categorías, las cuales se definen como “conceptualizaciones analíticas desarrolladas por el investigador para organizar los resultados o descubrimientos relacionados con un fenómeno o experiencia humana que está bajo investigación” (Hernández R. , 2014, p. 426), por lo tanto, se deben definir, relacionar y ejemplificar constantemente. Esto se traduce en que la selección de la muestra, la recolección de los datos, el proceso de análisis y la producción de resultados son simultáneas y mantienen una relación de reciprocidad entre ellos. De esta forma se conformaron patrones que se fueron ajustando a la investigación para interpretar los datos, los cuales fueron representados a través de las narraciones que se recolectaron en el campo y en el lenguaje propio de las entrevistadas.

La construcción de las categorías respondió inicialmente al objetivo general y específicos de la investigación, por lo cual se plantearon 6 y posteriormente al desarrollo de la primera entrevista, en función del relato de la entrevistada, se establecieron 4 categorías adicionales para abordar todos los temas pertinentes y dar respuesta al problema de investigación. Por lo tanto, las categorías se fueron construyendo en el proceso investigativo, por lo que consideran las situaciones esperadas, inesperadas, el relato, la perspectiva de los participantes, la manera de pensar, las actividades, estrategias, las relaciones y estructuras (Hernández R. , 2014). Las diez categorías son las siguientes:

1. Experiencia del Trabajador/a Social
2. Reinserción social
3. Derechos Humanos
4. Motivaciones y emociones del Trabajador/a Social
5. Rol del Trabajo Social en programas de reinserción
6. Percepciones del Trabajador/a Social del Sistema Penitenciario
7. Procesos de intervención de Trabajo Social en programas de reinserción
8. Obstaculizadores de la intervención social
9. Facilitadores de la intervención social
10. Desafíos del Trabajo Social en los recintos penitenciarios

Dentro de estas categorías fue posible identificar las etiquetas que permitieron que el análisis surgiera de manera más cotidiana, lo que permitió a las investigadoras hacer del análisis un proceso más simple, fácil de

realizar y enriquecedor para el aprendizaje. Además, trabajar con este método permitió conocer la estructura del mensaje por consiguiente se pudo elaborar y procesar los datos. Las investigadoras intentaron reducir, organizar y simplificar en unidades manejables con el fin de advertir temas relevantes, analizando similitudes y diferencias, como también recuperar ejemplos y segmentos (Hernández R. , 2014).

## Capítulo IV: Presentación y análisis de la información

### 4.1 Descripción del trabajo de campo

Desde el comienzo de la investigación se tenía conocimiento de que el trabajo de campo no sería algo sencillo, primero por el contexto sociosanitario producto de la pandemia COVID-19, que condicionó el desarrollo de la investigación a un trabajo remoto, es decir, a reuniones y entrevistas que en su mayoría se realizaron a través de plataformas virtuales y segundo porque el tema abordado es de difícil acceso, los profesionales que trabajan en cárceles muchas veces prefieren no hablar sobre el tema ya sea porque la institución solicita muchos permisos o por temor a que algo de lo que digan los afecte laboral o personalmente, puesto que no se puede olvidar que ellos/ellas trabajan con una población que es complicada. Por ambas razones, desde el mes de junio se comenzó a trabajar en la búsqueda de informantes.

La búsqueda de informantes, para llegar a los entrevistados, no fue fácil, pero tuvo buenos resultados y para agosto del año 2021 las investigadoras estaban en contacto con:

- Una Educadora de Párvulo, conocida de una de las investigadoras, la cual tenía contacto estrecho con una Trabajadora Social que trabaja en un Programa de Prevención Focalizada (PPF) de Temuco. Esta profesional gestionó el contacto con una Trabajadora Social que trabaja en la cárcel de la misma comuna.
- Sandra B., estudiante de Trabajo Social de la Universidad Católica Silva Henríquez (UCSH) que realizó su práctica intermedia en la Fundación Mujer Levántate, gestionó el vínculo con la institución para poder

entrevistar a Trabajadoras Sociales que trabajan con mujeres en la residencia transitoria de la Fundación.

- Jessica Landeros, Trabajadora Social del Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU) de Puente Alto, al ser conocida de una de las investigadoras, gestionó el contacto con Cecilia, Trabajadora Social del Centro de Detención Preventiva de Puente Alto, quien fue la primera entrevistada y además se convirtió en una informante clave, puesto que a través de ella se pudo ampliar la red de contactos.

A través de estas informantes las investigadoras lograron tener un total de 11 potenciales entrevistados, varios de ellos no contestaron los correos electrónicos o llamadas realizadas, en uno de los casos se tuvo respuesta pero el entrevistado señaló que solicitaría los permisos a la institución y nunca más contestó e incluso una de las personas contactadas agendó entrevista, pero no se presentó a la reunión por un tema médico y ya después se perdió el contacto, pero lo relevante es que 7 de estas personas estuvieron dispuestas y decidieron participar de la investigación.

El contacto con estas personas se realizó durante el mes de agosto y partió con la presentación correspondiente de las investigadoras y de la investigación, se les señaló a cada uno lo importante que era su participación en el estudio para lograr los objetivos definidos. Una vez confirmada su participación, se coordinó la fecha y la hora que fuese más cómoda para cada persona y se presentaron dos modalidades de participación:

1. Entrevista presencial: se acordó el lugar donde se realizaría la entrevista, se procuró contar con un espacio que reuniera las condiciones adecuadas para la conversación.
2. Entrevista por videoconferencia: se propuso utilizar la herramienta digital Meet, recurso comunicativo accesible que contribuyó a superar los límites espaciales y temporales.

En ambas formas las investigadoras procuraron generar un ambiente favorable, rompiendo el hielo con temas cotidianos antes de iniciar la entrevista para que fluyera una conversación amena, fueron asertivas, respetuosas, dejaron de lado los prejuicios, lo que favoreció el diálogo. Respecto de la duración de la entrevista, se estimó un mínimo de 60 minutos, pudiendo extenderse o acortarse sí la entrevistada lo requería.

Por consideración ética, antes del inicio de cada entrevista se entregó una carta de consentimiento informado (ver Anexo 2), la cual fue firmada por cada una de las entrevistadas. Dentro de sus puntos esta carta de consentimiento contiene la invitación para participar de la investigación y se explicó cuál era la finalidad de ésta. Asimismo, se informó sobre la confidencialidad de las entrevistas y se indicó que su participación era voluntaria, que no conllevaría a ningún tipo de perjuicio o riesgo y se solicitó el consentimiento para grabar las conversaciones durante las entrevistas para fines de transcripción y análisis.

Por otra parte, así como fue significativo trabajar desde la escucha respetuosa, de cordialidad y confianza, también fue importante que las investigadoras abandonaran las ideas preconcebidas acerca del tema; los prejuicios e ideas no debían interferir y obstaculizar la investigación. Así también, al término de cada entrevista se agradeció la participación, confianza, tiempo y el aporte a la investigación.

De las siete entrevistas que se realizaron, una fue presencial y seis remotas, aunque se procuró hacer todo de la forma correcta y establecida, evidentemente ocurrieron inconvenientes, por ejemplo, en tres casos se tuvo que reagendar fechas de entrevistas, en la entrevista presencial hubo interrupciones de una tercera persona, otra de las entrevistadas contaba con la experiencia en programas de reinserción, pero actualmente se encontraba en el Sistema Penitenciario pero en otra área, tampoco pudo ser incluida en la investigación, en algunas entrevistas hubo problemas de señal, pero lo importante es que las investigadoras pudieron actuar proactivamente y salieron del paso con éxito, lograron obtener cinco relatos muy enriquecedores en donde sin duda cada una de las entrevistadas fueron las protagonistas, porque a través de ellas se pudo conocer sus experiencias y los principales desafíos con respecto a la reinserción social de la población penal privada de libertad en Chile. Cerca del final del estudio, el grupo investigador decidió sacar una de las entrevistas realizadas por un tema ético, puesto que la Trabajadora Social no envió firmado el consentimiento informado, lo que se consideró como una falta publicar su entrevista. Por lo tanto, la investigación cuenta con cinco entrevistas.

Cada una de las entrevistas fueron transcritas en formato Word (ver Anexo 6). La transcripción fue un largo proceso, pero el trabajo en equipo permitió obtener los documentos en los tiempos pactados para que pudiesen ser analizados y posteriormente vaciados a la matriz de análisis (ver Anexo 7), la cual dio cuenta de la cantidad de información relevante que surgió de las entrevistas. Sin duda de sus relatos surgió una nueva forma de comprender el problema que las investigadoras habían identificado al inicio del proceso. Hoy las dudas e inquietudes iniciales se han convertido en conocimiento.

## 4.2 Presentación y análisis de resultados

Se entrevistó a cinco Trabajadoras Sociales, todas ellas se encuentran trabajando actualmente en un programa de reinserción social en Chile:

- Entrevistada 1 (E1) Cecilia. Trabajadora Social, trabaja en Gendarmería de Chile en el Centro de Detención Preventiva de la comuna de Puente Alto desde hace 5 años en reinserción social.
- Entrevistada 2 (E2) Michelle. Trabajadora Social, trabaja para Gendarmería de Chile en la Cárcel de Temuco en el Programa para Personas Privadas de Libertad (PPL) desde el año 2015.
- Entrevistada 3 (E3) Alejandra. Trabajadora Social en Fundación Mujer Levántate, que trabaja con mujeres privadas de libertad en el Centro Penitenciario Femenino de la comuna de San Joaquín.
- Entrevistada 4 (E4) Loreto. Trabajadora Social de Gendarmería de Chile, se desempeña en el programa Creciendo Juntos desde hace 6 años.
- Entrevistada 5 (E5) María. Trabajadora Social, lleva 12 años trabajando en la Unidad Penal, Centro Cumplimiento Penitenciario Colina II de Gendarmería de Chile.

### I Experiencia del Trabajador/a Social

En lo que respecta a la primera categoría, que es la experiencia laboral en temas de reinserción, las cinco entrevistadas llevan 5 años o más trabajando en el programa de reinserción en el que se encuentran y dos de ellas tienen más de 10 años de experiencia en temas de reinserción social. Cuatro de ellas son funcionarias de Gendarmería de Chile en distintos centros de

detención y una de ellas trabaja en un programa externo a Gendarmería de Chile; una de ellas trabaja en la Novena Región y el resto en la Región Metropolitana. Por último, dos Trabajadoras Sociales trabajan con mujeres y el resto se desempeña en centros de Gendarmería donde hay solamente hombres.

## II Reinserción social

Para la investigación es importante comprender, desde la perspectiva de los y las Trabajadoras Sociales qué es la reinserción social, en esta segunda categoría respecto a la definición de reinserción social las cinco entrevistadas señalan que la reinserción es un proceso que trasciende el quehacer de Gendarmería y que es algo que no recae sólo en el sujeto privado de libertad, sino que también en la sociedad, en la comunidad:

E1: “la reinserción es tan amplia, no tan sólo tiene que ver con la disminución de los riesgos, que hacen que la gente reincida, sino que tiene que ver cómo este hombre privado de libertad se inserta fuera con una mirada distinta. [...]. Este es un trabajo de todos. [...] una tremenda, una tremenda tarea que no se le puede cargar solamente a una sola institución llamada Gendarmería, es un trabajo de la sociedad en general y de todo”.

E2: “O sea, la reinserción es la participación plena del usuario en el medio libre poh, ya sea en su vínculo familiares, comunitario que pueda trabajar, que pueda estudiar eeh que participe de grupos, que vote, que tenga decisión. [...] tiene que ver con las redes de apoyo que tenga el usuario con la con la experiencia que haya tenido privado de libertad con, con su con su adaptación también a este a este ambiente, a este mundo, eeh cultural diferente digamos, emm depende como de muchos factores”.

E4: “Bueno en general es tratar de que la persona privada de libertad, una vez que salga, se reinserte en la sociedad, pueda trabajar pueda optar a las mismas condiciones que opta cualquier personas no sé... vivienda, beneficios sociales, eso la reinserción social”.

Además, en lo que respecta a la definición de reinserción, la Entrevistada tres señala algo muy interesante, pues plantea que más que hablar de

reinserción social, de lo que se debe hablar es de inserción social, puesto que muchas de las personas que se encuentran en las cárceles cumpliendo condena son personas que no se han insertado a la sociedad en su vida:

E3: “yo no sé si es reinserción o inserción social, yo no sé si la mujer privada de libertad eh... lo voy a ver hablar desde... alguna vez ha estado insertada en la sociedad [...] porque en muchos casos, son chicas que nunca han estado insertas, son muchas mujeres... se asombrarían hoy día que todavía, por ejemplo, hoy día tengo quince casos y de mis quince casos tengo tres mujeres que no saben leer y ni escribir [...] Entonces tú te empezái a cuestionar y decís será realmente reinserción o es una inserción social”.

Retomando la definición ecológica que hacen las entrevistadas de reinserción social, en lo que respecta a las posibilidades de que los privados y privadas de libertad se reinserten, todas las entrevistadas señalan que la posibilidad de la reinserción existe, pero depende de dos aspectos: del sujeto y de la sociedad y/o comunidad que los recibe. En lo que respecta al sujeto, las Trabajadoras Sociales señalan que es un proceso complejo, porque es difícil cambiar hábitos:

E2: “Es que... yo... para trabajar en esto creo yo que uno tiene que creer en eso, porque (tose) como te digo igual comprender que el sujeto no actúa porque nació así y porque se le ocurrió eeh... delinquir digamos, de un día para otro tuvo la visión yo voy a ser delincuente toda mi vida, sino que comprender que no es un proceso fácil y que para ellos tomar la decisión”.

E1: “hay conductas que se arrastran desde la niñez, ¿Te fijas?, entonces el cambio de conducta es un proceso eh súper, súper especial, con muchas características, con no sé nosotros avanzamos dos pasos y podemos retrocedemos cinco y estancarnos, nada te garantiza, nosotros apostamos a que esto resulte, porque hay un modelo que nos rige y ese modelo implica hacer este proceso de reinserción”.

A lo anterior se suma lo social, si bien una parte corresponde al sujeto/a, también es importante el entorno donde se reinserta la persona, si éste es bueno o no, si hay oportunidades para que se desarrolle laboralmente y pueda participar, al respecto las entrevistadas señalan:

E5: "de la reinserción, ellos quieren, pero les cuesta, puede ser que... que a lo mejor quieran mucho cambiar, pero resulta que va a venir el vecino, el amigo y le va a decir ya vamos a fumarnos un pipazo o por qué no hacemos una... unas llamaditas por teléfono si total un ratito no más y vamos a sacar buena plata. Entonces, el contexto en el que están ellos es adversos poh... quieren, pero le es difícil".

E2: "Claro, hay mucho prejuicio es cosa de ver una noticia que se publica en redes sociales, ver cuál es reacción de la gente, o sea, por la gente que les dieran cadena perpetua o como se llama esto (mira al techo) pena de muerte a todas las personas eeem entonces tampoco hay como un interés tampoco en qué pasa con ese sujeto o que va a pasar después, no es un tema muy popular entre las personas".

Por último, al respecto también se suma un factor de género, así lo señala la Entrevistada tres, que acusa que las privadas de libertad al salir de la cárcel cargan con un programa de reinserción que no se ajusta a sus necesidades, sino que están pensadas para hombres:

E3: "yo digo las políticas públicas que existe puede aportar en algunas cosas, pero cuando uno hace una política pública general, tanto para hombre como para mujer, en la práctica no se puede aplicar, no bien poh, porque son distintas cosas, o sea, tú no podéis tener políticas públicas y no podís tener fuentes laborales de construcción, si sabís que no todas las mujeres van a trabajar en la construcción, no estoy diciendo que no pueden, a mí no me gustaría trabajar en la construcción, si me preguntas y si yo estuviera saliendo, y si lo único que tengo es trabajo así y trabajo mediocre y si no compatibilizái eso con que ellas sean mamás, no... son mamás que quieren recuperar su tiempo, cachái".

### III Derechos Humanos

En los que respecta a la tercera categoría que son los derechos humanos, tres de las cinco entrevistadas cruzan el tema de la reinserción social con los derechos humanos de las personas privadas de libertad, en función de lo que ellas señalan, la Entrevistada tres dice que éstos no existen pues dentro de los centros se maltrata a las personas privadas de libertad:

E3: “Los derechos humanos dentro de los centros penitenciarios no existen o existen siempre y cuando la mujer o en este caso el hombre me imagino lo denuncie, si no, no existe. Hay tratos, hay tratos de parte de los funcionarios de Gendarmería que son inhumanos, por decirlo así, eh... pero hoy día la mujer está muy empoderadas y en muchos casos ellas amenazan con denunciar, a derechos humanos, [...] si bien ha cambiado la cosa, igual hay tratos que son. que no son, no son ni educados, ni humanos, ni nada, cachái. O sea, hemos visto funcionaria y he... o presenciado funcionarias con golpes, sin motivo alguno, con malos tratos verbales, sin motivo alguno”.

Mientras que las dos restantes, mencionan que los derechos humanos están presentes en Gendarmería, pero no de forma óptima, en este sentido, la Entrevistada uno dice que los programas de reinserción social son reflejo de una política que considera los derechos humanos de los y las privados de libertad, pero en la práctica, aunque esto está regulado, no se cumplen cabalmente:

E1: “Bueno durante el tiempo que... que se está interviniendo en las unidades penales desde otro enfoque, porque antes las unidades penales eran sólo para cumplir penas, ¿No es cierto? Después se fue como ampliando, entraron el tema de los derechos humanos, empezó a socializarse la información con las experiencias de otros países, entonces se fue... se fue empezando a abordar otras formas de ver la reinserción, que aparte que de un privado de libertad tenga una pena encima que cumplir eh... tiene un proceso paralelo que hacer, que es de reinserción social y ese proceso de reinserción social es lo que hacen los profesionales, [...] Esta actualmente súper regulado eso, súper regulado, hay una comisión dentro de las unidades penales que regula el tema de los derechos humanos, [...] Pero en la práctica algunas veces eso no se da como debiera ser, por dos razones y esto tiene que ver con carencia de ambos lados” (recluso/a y funcionarios/as de Gendarmería).

Además, la Entrevistada uno apunta a que la incorporación de los derechos humanos en el Sistema Penitenciario no ha sido la adecuada porque los modelos utilizados provienen del extranjero y no responden a la realidad local del país:

E1: “no había proceso de reinserción, no había... no había ni siquiera intención de un cambio, eso estaba lejos y eso, y esa modificación a lo que tenemos hoy día, ha ido implicando los cambios sociales que hemos tenido también, como Chile ha ido adhiriendo a estas convenciones, como se va ampliando la visión con la globalización también, en que está el resto de los países ¿Te fijas?, socializando cómo lo hace, no sé, un país que disminuye la tasa de delincuencia, también a nosotros nos afecta porque lo podemos copiar y replicar y eso sería fantástico, claro que hay que adaptarse a las realidades de nuestro país, pero se replica en cierta forma, así como el cumplimiento de los derechos humanos en las cárceles”.

#### IV Motivaciones y emociones del Trabajador/a Social

Una cuarta categoría de análisis para alcanzar el segundo objetivo específico de esta investigación es determinar las principales motivaciones de los y las Trabajadores Sociales para trabajar en el Sistema Penitenciario en programas de reinserción social. En torno a este tema y tras analizar los relatos se pueden desprender distintas motivaciones que surgen desde la experiencia laboral de las profesionales en el ámbito de la reinserción social y que las lleva a trabajar con personas privadas de libertad.

Primero, tres de las entrevistadas mencionan que su motivación está en las posibilidades que se les presentan como Trabajadoras Sociales de poder generar cambios en las personas y las probabilidades de influir en ellas:

E1: “yo me siento orgulloso de trabajar en la cárcel, te lo digo porque si no fuese, por ese trabajo a mí me ha reportado varias cuestiones personales [...] los asistentes sociales trabajamos donde hay carencia por lo general, donde hay, donde uno intenta influir ¿No cierto? donde uno tiene como un rol bien específico y quiere formar parte de esa, de ese cambio, de ese cambio con los pies bien aterrizado sí, hay cosas que yo también tengo que decir ‘que no puedo’, ‘que no es posible’ pero en todo eso un granito de arena y humanizar, también humanizar”.

E2: “entré a estudiar Trabajo Social (ríe) tenía como la idea de emm de que bueno de que en la cárcel no se trabajaba, de que casi no se hacía nada por los internos para poder eeh que dejaran de delinquir, entonces

yo quería aportar en eso, quería entrar, quería cambiar, digamos desde dentro el sistema”.

Asimismo, una de las entrevistadas pone el acento en las personas, cree en las capacidades individuales y que merecen oportunidades:

E3: “A mí me motiva que... que la gente merece las oportunidades [...] yo siempre les digo a las chiquillas y nosotras como profesionales de la Fundación no creyéramos en que ustedes pueden hacer un cambio, no tenemos por qué estar aquí, cachái. Porque es la única forma de que uno pueda... que tu trabajo realmente vea frutos, tiene que ver un poco con que... ¿Qué creís tú?”.

En esta línea, dos entrevistadas expresan que es una motivación su labor porque aporta aprendizaje a través de conocer las historias de las personas privadas de libertad, conocimiento que humaniza en un espacio donde hay carencia, se toma conciencia de la propia realidad y la realidad de la persona privada de libertad:

E3: “estamos viviendo momentos de transición nosotros como país, hemos visto las desigualdades que tenemos [...] nosotras que tenemos otras oportunidades, imagínense ellas, las diferencias que ven ellas con los... si nosotros miramos pa’ arriba y decimos chuta las medias diferencias que tenemos, imagínense ellas [...] ¿Quién sabe? Hasta quizás yo haría algo así, [...] no lo justifico, pero también voy entendiendo que al final somos responsables de que... de lo que está pasando, somos responsables de que... de... que nuestras educaciones no sean iguales para ellas”.

E1: "Mira yo creo que me fui como encantando, me fui como encantando con esta realidad y me pasó algo que... eh... que nos pasa a todos, a todos, a todos yo creo, que nuestros problemas cuando no conocemos otra realidad son los peores que hay, pero cuando uno conoce esos problemas los nuestros son nada, nada, sí, son nada. [...] Si algo me ha pasado en lo personal, es eso, que ha sido una tremenda escuela para... no para conformarme, sino para apreciar lo que uno tiene, las oportunidades que yo he tenido están lejos, de lo que ellos pueden lograr.... y sigo aprendiendo [...] Lo otro que tiene el trabajador social que donde se involucran tantos aspectos se humaniza más que el resto porque

conoce más entonces me permite hacer un trabajo más humanizado no tan de arriba ah, ah este que es menos, es como un ser inferior, no, no”.

Por otra parte, una de las entrevistadas expresa que su motivación es porque es un trabajo dinámico y adrenalínico en comparación a otros espacios donde interviene el Trabajo Social.

E5: "es un trabajo sumamente dinámico y a veces hasta adrenalínico ¿ya? Probablemente la... la naturalización de trabajar en una Municipalidad, [...] no es lo mismo que trabajar en una unidad penal, tú trabajas con gente con el dolor, bueno, con gente que muere, gente que sale herida, se gestiona mucho todo tipo de... de redes también".

#### V Rol del Trabajo Social en programas de reinserción

En lo que respecta al rol de las Trabajadoras Sociales en los programas de reinserción cuatro de las cinco entrevistadas señalan que los y las Trabajadoras Sociales son mediadores para acceder a beneficios, permisos y trámites:

E1: “en las unidades penales si hay un profesional que no puede faltar es el Asistente Social, [...] porque en este contexto de privación de libertad, las personas que son de escasos, no tan solo de escasos recursos hemos dicho, si no también es escases en el saber, entonces asocia al Asistente Social a que es el medio para cualquier cosa para traerle a los hijos, para conocer el hijo, para sacar el carné, para tener el llamado telefónico con la hija que no ve hace años, para postular un beneficio, todo. [...] nosotros somos el medio para, acceder a ellos, orientarlos”.

Por otro lado, tres de las entrevistadas mencionan que el rol formal de los Trabajadores/as Sociales en los programas de reinserción es el de gestor de caso, lo que limita su labor profesional en estos espacios al asistencialismo:

E4: “lo que pasa, es que adentro existen las personas que somos nosotros que somos las gestores de caso, que nos dicen, ya usted va a ser gestor de esa interna, nosotros tratamos de reinsertarlas y en eso, se les hacen informes, se visitan a los familiares, [...] uno las motiva para que vayan al colegio, [...] vayan a talleres, a medida de esto le va subiendo el puntaje,

hay como una ficha que se le aplica que tiene Gendarmería, que es para ver el nivel de reinserción que puedan tener en la sociedad”.

E3: “Bueno ahora yo soy gestora de casos se llama, ese es el rol como principal que tenemos y las acompañamos, [...] estamos enfocados hoy día en lo que es aplicación de talleres grupales”.

En este sentido, la entrevistada cinco refuerza esta idea cuando señala que los Trabajadores y Trabajadoras Sociales son ejecutores de programas, es decir, los profesionales son solamente responsables de que se desarrollen los talleres propuestos por la institución:

E5: “mira específicamente soy un ejecutor del programa, soy una persona que tiene tutorías, o sea, decir que tengo internos a cargo para que desarrollen de la mejor manera su plan de intervención ¿Ya? A través de los distintos talleres que ofrece el programa”.

Este tema no es menor, puesto que la entrevistada 2 habla de que el rol del Trabajo Social se invisibiliza en los espacios penitenciarios, puesto que no se distingue lo que hace el Trabajador Social de otros profesionales:

E2: “Mira, como ahora el proceso técnico ha ido cambiando, entonces hemos ido invisibilizando un poco nuestra profesión en particular, entonces todos los funcionarios o todos los trabajadores hacemos como las mismas funciones, encargado de caso”.

A lo anterior, una de las entrevistadas señala la importancia de hacer visible el rol del Trabajo Social, en cuanto la profesión considera a las personas privadas de libertad no como un delincuente que necesita asistencia, si no, como un sujeto con capacidad de acción y, por tanto, con capacidad de reinsertarse en la sociedad:

E3: “es que vemos a la mujer como una mujer, nosotros no vemos su delito, no vemos que ella hizo, a nosotros no nos interesa su pasado, sino que lo vemos como una persona, como una mujer, que quiere volver [...] reinsertarse en la sociedad, quiere hacer sus cosas bien”.

Por lo tanto, el rol que debería tener el Trabajador/a Social en los programas de reinserción, como señalan dos de las entrevistadas, es el de realizar intervención en redes, que vayan más allá del sujeto privado de libertad y

consideren su entorno; y como señala una de las entrevistas el de educador social:

E2: "nosotros por eso debemos intervenir a nivel grupal, a nivel individual, tratar de trabajar con redes [...] entonces creo que...desde nuestra formación profesional, eeh si sacara más provecho digamos al... al trabajo comunitario, sería más importante... más que solo la asistencia que brindamos nosotros ahora como más en específico".

E1: "Entonces es importante por eso, porque el trabajo es específico, [...] es parte [...] del trabajo, de la educación, tú sabes que nosotros los asistentes no tan solo intervenimos en cualquier área, sino que además somos educadores sociales".

#### VI Percepciones del Trabajador/a Social del Sistema Penitenciario

La sexta categoría de análisis para alcanzar uno de los objetivos específicos de esta investigación es identificar a partir de los relatos de las Trabajadoras Sociales entrevistadas sus percepciones del sistema y que surge desde su experiencia laboral en el ámbito de la reinserción social. En torno a este tema, tras analizar sus relatos, hacen referencia a tres subcategorías que son: la política pública integral penitenciaria, el rol de la sociedad en la reinserción y la percepción que surge del propio desempeño de los Trabajadores y Trabajadoras Sociales dentro de la institución con personas privadas de libertad.

Sobre la política pública integral penitenciaria, se encuentra la postura de la Entrevistada uno que cuestiona su orientación enfocada en la disminución de la delincuencia, en contraposición a lo que pasa en la realidad con el retorno de la persona privada de libertad a la sociedad:

E1: "tú sabes que en los programas gubernamentales el tema de la seguridad, el tema de la baja, de disminuir la delincuencia es un tema prioritario en la agenda presidencial, sin embargo, hoy día, nos preguntamos ¿Ha pasado algo con eso? ¿Ha disminuido? ¿Por qué ha aumentado? ¿Te fijas?, entonces hay un antagonía ahí con todo lo que pueda hacer Gendarmería y todo lo que pasa en la realidad".

Por otra parte, la Entrevistada tres expresa su percepción sobre la diferencia en los procesos de intervención entre los Trabajadores Sociales de una fundación y los profesionales que trabajan para Gendarmería:

E3: "a pesar de que los profesionales que intervienen son... son civiles, son Trabajadores Sociales, son Psicólogos, son de Gendarmería. Entonces para ellas ya Gendarmería es un enemigo, entonces obviamente los frutos de que ellos hacen de intervención no son los mismos que podemos tener nosotros [...] Hay un vínculo diferente porque uno le pone un toque diferente, hay un carisma diferente, cachái, hay un trato de igual el... el funcionario, el civil o el funcionario de Gendarmería siempre la va a tratar como mirándola desde arriba".

En esta línea, la Entrevistada dos percibe que las políticas públicas penitenciarias son necesarias y que actualmente permiten a las y los Trabajadores Sociales tener un enfoque de trabajo que incorpore análisis criminológico:

E2: "creo que son necesarios, [...] nosotros trabajamos con un modelo cognitivo conductual... que bueno también a los Trabajadores Sociales nos hace tener otro enfoque de trabajo, ya no es tan mmm... social por así decirlo, sino que igual tenemos que tener otro tipo de conocimiento que en un principio se les pedía solamente a los psicólogos como cuestiones análisis más criminológicos [...] para referirnos por ejemplo a conciencia de daño a arrepentimiento o a empatía, son cosas que nos obligan desde nuestra profesión a tener otro enfoque".

Por su parte, la Entrevistada cinco expone que el trabajo que se realiza con la persona privada de libertad es un proceso que requiere tiempo para lograr visualizar un cambio.

E5: "Un cambio no lo ves en cuatro o cinco meses, no, son procesos largos, porque tú tienes que pensar que hay gente desde que nació está en ambiente criminalizado, entonces para cambiar eso se necesita tiempo".

Por último, la Entrevistada cuatro expresa su percepción desde otro punto de vista, es decir, desde la seguridad laboral que recibe dentro de la institución:

E4: "Tengo una buena percepción del trabajo acá, no solamente por el tema económico [...] hay un tema de que tú trabajas tranquila eeh hay un, hay un mmm un respeto con tu horario [...], si tú te quedas más tiempo es un tema personal".

La segunda subcategoría es el rol de la sociedad en la reinserción. La percepción de la Entrevistada uno es que existe un rechazo de la sociedad, un efecto discriminador en que recae toda la responsabilidad de la reinserción social en Gendarmería y el privado de libertad:

E1: "el objetivo de Gendarmería es facilitar el cumplimiento de una pena, resguardar el cumplimiento de esa pena, pero además es reinsertarlos a la sociedad y eso es un objetivo gigante, que en estricto rigor no tan solo Gendarmería debiera cumplirlo. [...] hay una sociedad nueva, una sociedad cambiante, muy demandante, eh... hay muchas diferencias, hay muchas diferencias sociales, inequidades, la gente está marginada, nunca se ha resuelto el tema avanzar hacia una equidad, eso es utópico, ¿Te fijas? [...] Entonces, la gente que está en sectores vulnerables es la que mayor acusa esas cosas, si bien no hace análisis profundo y sabe cuáles son las causas y todo eso, pero a ¿quién le afecta?, en la piel, en lo concreto. Entonces la gente, algunas, una forma de que nosotros nos hemos explicado esto, que el privado de libertad algunas veces la única forma que tiene para tener acceso a esto, a esto que brilla, [...] ¿Y si no las tienes? ¿Qué haces? (risa) No lo estoy justificando, a ellos, porque cada cual es responsable de sus actos, porque hay miles de personas que no lo hacen, pero quien lo hace radica un poco en eso, en esa mirada de las opciones, además la gente que tiene escasos recursos tiene escasos recursos en todo, no tan solo en el tener, sino que en el ser también".

La tercera subcategoría es la percepción que surge del propio desempeño de los Trabajadores Sociales dentro de la institución con personas privadas de libertad. Una de las entrevistadas señala que las actuales iniciativas de políticas de reinserción social establecidas por Gendarmería son restrictivas y jerárquicas:

E1: "esta es una institución jerarquizada, entonces yo puedo tener una cantidad tremenda de ideas ¿Ya?, y que quiero que esto mejore ¿No es cierto?, con el grupo que yo trabajo, quiero mejorar, quiero hacer

actividades, quiero hacer cosas, pero también surgen algunas sensibilidades algunas veces, con este tema de la jerarquización”.

En esta misma línea la Entrevistada dos percibe que las personas privadas de libertad cuestionan su labor por la lentitud y la metodología utilizada en los procesos de intervención:

E2: “Claro, de repente hay usuarios más refractarios que tienden como a cuestionarte más... como, como tú en realidad representas Gendarmería y Gendarmería eeh nunca le ha dado nada (hace el gesto de entre comillas) como dicen ellos (ríe), claro tienden como a confrontarte en las mismas contradicciones que uno tiene dentro del trabajo poh, por ejemplo que pidamos intervención para eeh (tose) poder tener beneficios y que la intervención no avance tan rápido como ellos esperan o que a otro usuario se le dé permiso de salida sin ir a un taller versus a ellos que si se les pide más”.

## VII Procesos de intervención del Trabajo Social en programas de reinserción

El primer objetivo específico es describir la experiencia de los y las profesionales en los procesos de intervención que se realizan en el Sistema Penitenciario en programas de reinserción social, se asignan dos categorías llamadas experiencia del/la Trabajador/a Social y procesos de intervención del Trabajo Social en programas de reinserción social, de esta última se desprenden tres subcategorías: tiempos de intervención, instrumentos y técnicas de intervención y percepciones sobre los procesos de intervención, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

Las respuestas muestran regularidades, ya que las cinco entrevistadas concuerdan en que existen tiempos de intervención que se manejan en los recintos penitenciarios los cuales van de la mano de los beneficios que aspiran conseguir algunos internos, así lo indican:

E2: "Mira antes, el programa tenía requisitos de que el usuario tenía que estar a tres años de cumplir su tiempo mínimo, el tiempo mínimo es mmm el tiempo que les permite postular a libertad condicional, esa es la ley que regula el tiempo mínimo para la mayoría de los delitos es la mitad de la condena, para los delitos graves son dos tercios de condena [...] entonces

antes y en realidad ahora también hemos priorizado, entre comillas priorizado la gente que está más cercana a cumplir ese tiempo mínimo, porque ellos van a poder postular a beneficios más pronto que otros usuarios que tienen condenas más largas".

En la segunda subcategoría que se denomina instrumentos y técnicas de intervención se observa una tendencia o similitud importante, ya que la mayoría de las entrevistadas describen los instrumentos y técnicas que se utilizan en Gendarmería de Chile al momento de intervenir con las personas privadas de libertad, como lo indica:

E2: "...bueno es la entrevista, la entrevista en profundidad, recopilación de antecedentes eem hay análisis de copia de sentencias, que en realidad es como dentro de la misma triangulación de información [...] antes se hacían eeeh bueno pre pandemia visitas domiciliarias, entrevistas con la familia, para cómo el proceso de evaluación. [...] Sí, la evaluación, es el inventario eeeh para la gestión de caso de la intervención, que la idea del IGI es eeeh resumir la información del interno para que tú veas en qué factores, o qué factores tienen eem digamos influencia en qué el usuario delinca".

Sin embargo, la Entrevistada tres da cuenta de los instrumentos y técnicas desde el ámbito de la Fundación a la que pertenece, la cual presenta similitudes en los conceptos y formas de trabajo, pero la indicada enfatiza en el enfoque de género y la distinción entre los modelos de Gendarmería de Chile, como indica:

E3: "Esto está proyectado en el programa RNR que es Riesgo de Reincidencia y eh... nosotros aplicamos una cierta entrevista, aplicamos un instrumento que se llama Oasis y posteriormente empezamos a armar el plan de actividades, que es como un plan de intervención, pero se llama plan de actividades que es co construido con la mujer [...] y nosotros hacemos talleres como de habilidades sociales, ... también trabajamos el tema del impulso, manejo de ira, relaciones cercanas, actitudes criminales...".

Además de describir el tiempo, los instrumentos y técnicas de los procesos de intervención es importante conocer las percepciones de las profesionales en Trabajo Social sobre los procesos de intervención utilizados en el Sistema Penitenciario, tres profesionales dan a conocer su punto de vista, lo cual

arroja el descontento generalizado contra el sistema y la sociedad que no apoya estos procesos, así lo indica:

E2: "El modelo de trabajo es individual poh, o sea toda la responsabilidad de cambiar se le atribuye al usuario, pero aísla al usuario y lo saca del contexto primero en el que estaba antes de caer preso y segundo que tampoco prepara este contexto que lo va a recibir afuera entonces él entró en este contexto va a estar en la cárcel y va a salir quizás a la misma situación".

### VIII Obstaculizadores de la intervención social

De acuerdo con el cuarto objetivo específico que es descubrir posibles obstaculizadores y facilitadores de la intervención social en los programas de reinserción social se desprenden dos categorías; la primera hace referencia a los obstaculizadores de la intervención y de esta se desprenden dos subcategorías: falta de recursos y limitaciones institucionales en la intervención, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

Las respuestas muestran que la mayoría de las entrevistadas menciona la falta de recursos como un obstaculizador de la intervención, lo cual se ve reflejado en la infraestructura, la falta de profesionales y la precariedad de insumos e instrumentos para realizar los talleres, como indican:

E1: "hay... escasez de recursos, las áreas laborales, los espacios, los hacinamientos, que no tan solo es al privado de libertad, también es hacia los que ahí trabajan [...] Entonces no es un ambiente muy motivante para trabajar y a eso si le suma que alguien no cree en la reinserción, que terrible poh".

E5: "Es la falta de recursos, la falta de profesionales la falta de programas y que quieran intervenir este tipo de persona...".

Las limitaciones institucionales en la intervención es otra subcategoría que se determina de acuerdo a lo que expresan la mayoría de las entrevistadas en sus relatos, sienten que Gendarmería no propicia el ambiente y espacio adecuado para generar procesos de intervención eficientes y eficaces, ya que la prioridad se basa en obtener cifras positivas en el ámbito de reinserción, sin distinguir si lo existente está siendo suficiente para que las

personas privadas de libertad se reinseren en la sociedad; lo cual afecta directamente la labor que realizan a diario las Trabajadoras Sociales:

E1: "nosotras tenemos una carga impresionante de todo lo que hacemos, todo tiene que ir en planillas, tiene que ir en descripción, tiene que ir en una base de datos, que nosotros también tenemos que reportar para arriba, a lo... a la jefatura, para llevar un registro, para sistematizar la información, cosa que todos esos datos que pueda llegar a dar la autoridad [...] si la gente que trabaja dentro de la institución no cree en lo que hace, tú te imaginaras la persona común y corriente de allá afuera de la sociedad civil, está convencida que esto no resulta. [...] la gente que arma programas que... que piensa que el proceso de reinserción es de una forma sin bajar a la tierra, eso también es un obstaculizador".

#### IX Facilitadores de la intervención social

Continuando con el cuarto objetivo de la investigación, dentro de la categoría de los facilitadores es posible identificar y de acuerdo a la narración de las entrevistadas, subdividirse en tres subcategorías: equipos de trabajo; relación y reconocimiento entre los privados de libertad y los profesionales; y la voluntad que existe en los privados de libertad para ser intervenido, existen profesionales que pudieron clasificarse en más de una subcategoría, por otro lado, es posible identificar que cuatro de las cinco entrevistadas entregaron más de un facilitador.

En la primera subcategoría, cuatro de las cinco entrevistadas hacen referencia a que la relación que se genera dentro del equipo de trabajo es un facilitador a la hora de relacionarse entre sí y ser profesionales coaccionados y empáticos para el logro de una intervención efectiva para y junto con los privados de libertad, como lo indican las siguientes entrevistadas:

E3: "tenemos el espacio ganado por la Hermana, que Gendarmería hoy nos conoce, nos valida, la Defensoría Penal que son los Abogados también nos validan y tenemos contacto con ellos, entonces estamos teniendo mucho trabajo en conjunto".

E5: "cuando tu ingresas a Gendarmería los equipos de trabajo son equipo cohesionado ¿Ya? Somos resiliente ¿Ya? Porque la... como te digo el

ambiente es adverso, entonces nosotros nos apoyamos entre nosotros y como manejamos un modelo, es difícil que hayan problemas en ese aspecto, la tenemos toda clarita para donde va la dirección donde tenemos que ir [...] de los campos penales te puedo decir, o sea siempre hay disposición de, de la Jefatura”.

En lo que respecta a la segunda subcategoría de relación y reconocimiento entre los privados de libertad hacia los profesionales, se pudo constatar que dos de las Trabajadoras Sociales entrevistadas hacen referencia al proceso de intervención dentro de los recintos, más como un espacio de conversación entre el imputado y el profesional, donde ellos reconocen y validan al profesional como un intermediario y una persona de confianza y con quien pueden conseguir algo, poder conversar y sentirse acompañados y escuchados, como por ejemplo:

E1: "el gran facilitador es que, pese a todo, pese a todo [...] es porque se ha logrado eh... una conexión, una conexión en este quehacer y... y pese a todo es sentirse útil, conocer el sistema y sentirse que yo estoy capacitado pa' esto y no hay otro, cualquiera de la calle no viene a hacer esta pega [...] tú le puedes entregar esa... ese espacio, estas personas que nunca se han cuestionado su vida, tú le puedes brindar el espacio, estas personas que... que nunca nadie le ha contrastado lo que han dicho o los ha visto como seres humanos los han dignificado, eso es potente".

E3: "Y también un reconocimiento y un reconocimiento mucho más alto desde las mujeres, porque no conocen más poh, porque nos vieron a nosotras, bueno al equipo".

Por último, en la tercera subcategoría clasificada como la voluntad para ser intervenido, es posible visualizar que una de las profesionales de acuerdo con la narración identifica que uno de los facilitadores al momento de intervenir, es la participación voluntaria por parte de los internos en los programas de reinserción, espacios que no son obligatorios, ni dictaminados por los profesionales, por ende, hace o genera de alguna manera un proceso más enriquecedor para intervenir, profesional que lo indica de la siguiente manera:

E2: "Yo creo que los facilitadores es que los usuarios están digamos cautivos comilla (hace el gesto) eeh... que están ahí y uno no los tiene

que convocar digamos, no tiene que hacer un trabajo de convocatoria muy grande, porque los usuarios están ahí y deben participar”.

#### X Desafíos del Trabajo Social en los recintos penitenciarios

Apuntando al objetivo general de la investigación que está direccionada a determinar los principales desafíos de los y las Trabajadores Sociales en los programas de reinserción social, se desprenden cuatro subcategorías: contribuir al desarrollo de políticas públicas, educación social, resignificación del Trabajo Social y desafíos personales de las trabajadoras sociales, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

En la primera categoría, las respuestas muestran que dos de las cinco entrevistadas concuerdan que uno de los desafíos del Trabajo Social es contribuir al desarrollo de políticas públicas que estén orientadas a la reinserción y que esta reinserción sea abordada de manera integral, como indican:

E2: "contribuir al desarrollo de políticas públicas que estén orientadas obviamente a la reinserción, a la habilitación laboral, a la salud mental, dentro de las digamos diferentes líneas que uno puede trabajar como profesional".

E3: "Generar políticas públicas, luchar porque haya cambios, visibilizar la temática, abrir oportunidades, buscar nuevas redes de... de plazas de trabajo que crean en estas motivaciones”.

La segunda categoría llamada educación social, se observa que dos de las entrevistadas ponen el acento en la importancia que tiene la intervención social que se realiza en los centros penitenciarios con los programas de reinserción aplicados a las personas privadas de libertad, que les entregará herramientas que están basadas en la educación social, esto debe ser un desafío para los profesionales poder traspasar los conocimientos necesarios para que las personas privadas de libertad se integren en la sociedad de manera positiva y activa, como indican:

E1: "Bueno, el mayor desafío es influir sobre la conducta, la nueva conducta que podría emerger de un privado de libertad, eh... de ponerle gana, de demostrar que es posible, porque es posible, yo estoy

absolutamente convencida de que esto es posible [...] si lográramos influir, si lográramos educar, influir y educar y educar que se nos permita tener este tiempo para educar, porque dentro de las unidades penales, si hay algo que carece el privado libertad es educación, pero no educación de materia académica, es educación de... eh... en la vida como me manejo frente a los hijos, frente a las relaciones. [...] Como educación social, habilidades, claro como habilidades sociales, afectividad, relaciones humanas".

E4: "creo que el desafío de nosotros..., pero más como del área técnica, es que ojalá todas las personas se puedan reinserir, todas las personas que nosotros vemos, como gestores de caso puedan reinserirse cuando salgan".

En la tercera categoría, se pudo constatar según la Entrevistada 2, quien señala la necesidad que el Trabajo Social sea resignificado dentro de los centros penitenciarios, debido a la importancia que tienen los trabajadores sociales en las personas privadas de libertad, por lo que es necesario hacer visible su función y los beneficios, tanto, para los reclusos, como para toda la sociedad:

E2: "Resignificar este Trabajo Social, levantarlo, darle más valor y tal vez que sea mirado como un profesional eeh... necesario, necesario para estos cambios, para tener este rol de cambio, ejecutador y no solo ejecutador de políticas públicas, sino también de cambios de vida, cambiarles el switch a estas personas, cooperar y aportar en este cambio".

En la cuarta y última categoría de esta investigación se observa dispersión en las respuestas, dos de las entrevistadas apuntan como desafío personal, realizar todo el proceso de intervención hasta llegar a la reinserción, así lo indican:

E1: "a mí lo que me gustaría hacer como desafío, es encargarme de un grupo e insertarlo laboralmente, empezar a crear banco de datos, banco de datos donde yo tenga esas conexiones, a generar una gran red donde yo no tan sólo intervenga".

E3: "bueno hoy día un desafío que tengo muy potente es hacer un proceso de intervención completo con una mujer [...] tengo que esperar ver si ella

vuelve a reincidir o residir terminar un problema un proceso completo con una mujer y ver realmente cuál fue su avance en lo que trabajamos durante el año”.

Por otra parte, la Entrevistada 2 hace mención, que su principal desafío es no perder la sensibilidad en el desarrollo de su labor y comprender a las personas privadas de libertad:

E2: “mi principal desafío (tose)... yo creo que es como no perder la sensibilidad... sí creo que eso es, que no te deje de importar lo qué pasa, de no caer en esto que todos los casos son iguales”.

Por otra parte, la Entrevistada 5 su desafío es trabajar con población de alto riesgo, como lo hace en la actualidad, donde la integridad muchas veces se pone en riesgo, para eso es necesario siempre ir adquiriendo nuevos conocimientos para lograr una buena intervención.

E5: “El principal desafío es trabajar con poblaciones de alto riesgo y aprender a trabajar con ellos [...] todo lo que tú puedas aprender en Gendarmería es a través del tiempo hacer informe criminológico que no es fácil, utilizar el lenguaje técnico criminológico”.

## Capítulo V: Conclusiones y sugerencias

Desde un principio conocer las experiencias de los Trabajadores y Trabajadoras Sociales dentro de un recinto penitenciario ha sido una tarea compleja, puesto que la información se volvía insuficiente, y a su vez, no existen muchos antecedentes bibliográficos que demuestren el quehacer profesional, lo que da cuenta de un vacío de conocimiento, por eso esta investigación ha abierto las puertas hacia este mundo permitiendo conocer desde la perspectiva de las Trabajadoras Sociales insertas en los programas de reinserción cómo funcionan éstos y ha develado el rol de las profesionales en estos espacios.

Según lo señalado por las entrevistadas, se puede decir que los programas de reinserción operan desde una lógica asistencialista, en donde se ve al sujeto privado de libertad como un objeto de intervención y control (Raynor citado en Villagra, 2008) que requiere de talleres para superar sus carencias,

su condición problemática, a fin de reducir el riesgo social que implica su presencia en la sociedad. En este sentido, las políticas de reinserción son restrictivas y jerárquicas no permitiendo el desarrollo integral del rol de los y las Trabajadoras Sociales, por esta razón los profesionales son identificados como gestores de casos, es decir mediadores encargados de guiar a las personas que están privadas de libertad, posibilitan el acceso a beneficios, permisos y trámites, es decir son ejecutores de programas. Por lo tanto, la forma en la que se observa el hecho social y como es abordado a nivel de intervención el problema, afecta negativamente en la percepción de los programas de reinserción, los cuales son vistos como deficientes por la sociedad, lo que conlleva a la falta de credibilidad en el proceso, como bien dice una de las entrevistadas si la institución, los profesionales, la sociedad no creen en la reinserción es evidente que la persona común y corriente de allá afuera de la sociedad civil, está convencida que esto no resulta.

Lo señalado anteriormente no es un tema menor, porque el rol del Trabajo Social se invisibiliza en los espacios penitenciarios, puesto que no se distingue su quehacer profesional de otras disciplinas, sin embargo, pese a que formalmente no existe una distinción, el Trabajo Social se destaca porque, por una parte, cumple la función de ejecución de programas y tiene la responsabilidad de que éstos se desarrollen según lo establecido por la institución, lo que si bien es importante y reconocido por las personas privadas de libertad que consideran al Trabajador/a Social como un medio para solicitar, postular y acceder a beneficios, no es lo único puesto que por otra parte, existe algo más significativo que se da en la interacción y es que el Trabajador/a Social para las personas privadas de libertad es considerado más que un gestor de casos porque se genera un vínculo durante su quehacer profesional en los procesos de intervención, es el privado de libertad que reconoce al Trabajador Social como un referente significativo, según lo señalado por una de las entrevistadas, y esta situación cuando es detectada por el profesional, le permite influir positivamente en él. En tal sentido, los Trabajadores y Trabajadoras Sociales trascienden sus funciones y se vinculan con los privados y privadas de libertad, generando un grado de confianza que se da en la interacción, por lo tanto, son los reclusos y reclusas los que reconocen la importancia que tiene el Trabajo Social en los centros penitenciarios.

En consecuencia, las entrevistadas señalan la necesidad de que el Trabajo Social pueda desarrollarse plenamente dentro de estos espacios de reclusión, en otras palabras, plantean la necesidad de un Trabajo Social transformador en donde el rol de los profesionales sea integral; la reinserción social debe ser abordada de forma ecológica, con intervenciones en redes que vayan más allá del sujeto privado de libertad, que consideren la familia, la comunidad, su entorno, para lo cual es importante que el profesional sea un educador social que tenga la convicción de que los reclusos y reclusas son sujetos de derecho, activos, con capacidad de acción porque son los principales responsables de su proceso de reinserción y que pueden aportar a la sociedad, como cualquier ciudadano, y la sociedad debe ser receptiva y dar oportunidades a estos sujetos que quieren cambiar, por eso es un trabajo multidimensional.

En lo que respecta a la experiencia de las Trabajadoras Sociales en los procesos de intervención en los centros penitenciarios, dado que su rol está coartado por la estructura organizacional estricta, la experiencia es difícil porque no existen los tiempos ni recursos para realizar intervenciones integrales, como se señalaba anteriormente, pero es una experiencia enriquecedora, por esto lo que motiva a las Trabajadoras Sociales a trabajar en programas de reinserción son las posibilidades de generar cambios en sujetos complejos, como los privados de libertad, es empoderar a los sujetos para que quieran cambiar. Es una motivación que se funda en algo propio de la profesión, que es creer en los sujetos, en que tienen las capacidades para surgir si se les entregan las habilitaciones necesarias para ello, es decir, es fundamental en la profesión poder entregar las herramientas necesarias para que las personas privadas de libertad logren reinsertarse en la sociedad porque se merecen oportunidades y ahí está la lucha de los profesionales por generar más espacios de reinserción social. Este contacto con los privados y privadas de libertad humaniza la profesión, lo convierte en un trabajo dinámico y brinda nuevos aprendizajes vitales para proponer desde el quehacer profesional, intervenciones que apunten a potenciar al sujeto en desarrollo, que se encuentra en espacios de carencia.

Otro punto importante son los obstaculizadores de la intervención social, uno de los más mencionados fue la escases de recursos que se destinan a los programas de reinserción social lo que afecta la ejecución de los programas,

puesto que no existe la cantidad suficiente de profesionales, insumos e instrumentos necesarios para poder asistir a la población penal en su totalidad, sumado a ellos están los temas de infraestructura que no sólo es algo que está presente a nivel de reclusos/as es algo que también afecta a las profesionales que no cuentan con las condiciones laborales necesarias para desarrollar su trabajo. A esto se suman las limitaciones institucionales que no permiten, como se señaló anteriormente, un desarrollo completo del quehacer profesional porque la política está orientada a la obtención de cifras positivas para las estadísticas y no en una intervención real para que las personas privadas de libertad se reinseren en la sociedad. Estas limitaciones planteadas por las Trabajadoras Sociales entrevistadas se enmarcan en un modelo de desarrollo neoliberal, puesto que la comprensión de la delincuencia es un problema individual del sujeto/a sin considerar los componentes contextuales que lo afectan y que lo llevan a caer en actos delictivos, y además la política pública penitenciaria está basada en la obtención de cifras y el cumplimiento de metas maximizando los recursos, como se señaló anteriormente, lo que no permite el desarrollo integral de los reclusos y reclusas para insertarse en la sociedad, haciendo que el discurso de Gendarmería no cumpla con el propósito de velar por los derechos humanos, porque no se reconoce al sujeto y no se está potenciando integralmente dentro de los procesos de intervención. En este sentido, el Trabajo Social en temas de derechos humanos tiene mucho que decir, ya que su mirada crítica de la sociedad y su origen profesional, fundado en los ideales humanitarios y democráticos, hacen que la profesión se centre en las necesidades humanas y busque que éstas sean respetadas, busca la justicia social y empoderar a los sujetos/as para que hagan valer sus derechos. Por lo tanto, reducir las brechas existentes requiere que se aplique cabalmente el enfoque de derechos humanos en la política pública penitenciaria y que se reconozca la delincuencia como un fenómeno social que debe ser abordado de forma multisistémica.

Pero no todo es negativo, las entrevistadas señalan que existen facilitadores de la intervención, el principal es la cohesión que existe en los equipos de trabajo; dado que las funciones laborales se dan en un contexto institucional adverso y que la población con la que se trabaja es complicada, la sinergia del equipo es fundamental para lograr los objetivos de trabajo, en este

sentido los profesionales se validan mutuamente, hay una dinámica de trabajo que favorece la participación grupal. Además, un facilitador importante es que los Trabajadores y Trabajadoras Sociales son reconocidos por los propios internos e internas que los validan profesionalmente como intermediarios y personas de confianza, lo que da paso a que los privados de libertad quieran participar en los procesos de intervención libremente, puesto que estos no son obligatorios.

Por lo tanto, los principales desafíos de los Trabajadores y Trabajadoras Sociales insertos en el Sistema Penitenciario con respecto a la reinserción social de la población penal privada de libertad en Chile son, en primera instancia, contribuir al desarrollo de las políticas públicas orientadas a una reinserción social abordada de manera integral, ecológicamente, como se expuso anteriormente, donde se considere al sujeto privado de libertad y su entorno, de una intervención que inicie dentro de los centros penitenciarios pero que continúe al salir al medio. A fin de lograr esto es importante que existan programas de intervención externos a Gendarmería que primero posibiliten las oportunidades laborales de los reclusos y reclusas, estos programas deben no sólo apuntar a generar más plazas laborales y de calidad, también deben educar y posibilitar el cambio de mentalidad a fin de dar segundas oportunidades a los privados/as de libertad que esperan ser acogidos por el medio al momento de cumplir su condena, y segundo, en la intervención ecológica la familia es muy importante y para los privados de libertad también lo es, la familia es el soporte que recibirá al interno/a al momento de salir y que la familia cuente con las condiciones adecuadas para recibirlo es fundamental para el logro de su reinserción, por lo tanto la intervención debe ser a nivel del sujeto/a, familia, comunidad y sociedad para permitir el desarrollo pleno del sujeto. Otro desafío es que la intervención social se base en una educación social; como Trabajadores y Trabajadoras Sociales es importante educar, ya que las personas privadas de libertad tienen muchas carencias que van más allá de lo laboral, no tienen habilidades sociales ni afectivas, necesarias para desarrollarse e interactuar con la comunidad, por esta razón es fundamental educar socialmente para su pleno desarrollo al integrarse en la sociedad. Por último, un desafío que es muy importante es que el Trabajo Social sea resignificado en los espacios penitenciarios, es darle el valor que merece al profesional en tanto interventor

para cambiar la realidad social, es superar el rol de ejecutor de la política pública para reconocer su labor educadora y transformadora en la interacción con el sujeto; validar la profesión en estos espacios permitirá, a su vez, reconocer el Trabajo Social Penitenciario como un área de la profesión relevante de ser estudiada y abordada para generar nuevos conocimientos. Para que los Trabajadores/as Sociales dejen de ser meros ejecutores de políticas públicas es necesario que los/las profesionales se organicen y sistematicen sus experiencias y metodologías de intervención con privados/as de libertad, la generación de conocimiento y su socialización son claves para dar cuenta del trabajo profesional de los Trabajadores y Trabajadoras Sociales en estos espacios. Con la generación de conocimiento y teniendo claro el valor de la profesión en los centros penitenciarios, el paso siguiente para ser diseñadores de política pública es poder visibilizar las problemáticas de los reclusos/as a la sociedad desde una perspectiva distinta, donde se considere al sujeto/a vinculado con la familia, la comunidad y la sociedad, puesto que el cambio no es sólo responsabilidad del sujeto que ha cometido el delito.

A través del marco de referencia se da cuenta de distintas explicaciones al concepto de delincuencia, pasando por aspectos biológicos hasta fenómenos sociales multicausales, este aproximamiento comparado con las visiones de las profesionales da cuenta de falencias en la estructura política y control social, ya que las entrevistadas se refirieron a la delincuencia, como la falta de oportunidades que tienen las personas que han crecido y experimentado situaciones adversas, donde la carencia de recursos genera brechas abismantes en una sociedad neoliberal que privatiza las relaciones sociales e impide que sea el Estado quien realice cambios profundos en una sociedad cada día más competitiva e individualista, donde el poder adquisitivo genera aceptación y mayores posibilidades de éxito, creando inequidades y exclusión social. En general algunas entrevistadas coinciden en que la sociedad tiene bastante responsabilidad, debido a que en el exterior las personas privadas de libertad no cuentan con las herramientas necesarias y el contexto propicio para lograr la reinserción social, ya que no existe comprensión hacia el sujeto que delinque y su actuar, debido a que no es un problema biológico, sino, una transformación de la sociedad y tiene que ver con las personas y los entornos que influyen en su desarrollo.

Castigar la delincuencia con el encierro es una forma de control social, como bien menciona Michel Foucault, que da cuenta del control que se ejerce sobre la ciudadanía mucho antes de comprender el concepto como tal, debido a que las sociedades han ido evolucionando y desarrollando nuevas formas de castigo basados en el individuo como el único responsable de sus actos, entendiendo la libertad como un bien preciado posible de coartar para reeducar y readaptar al delincuente. En la realidad de acuerdo a las entrevistadas en el Sistema Penitenciario no existe una efectiva reinserción del individuo al medio, se coincide en una subcultura marginada, la cual se oculta, pero no trata desde sus inicios, por tanto, la falta de inversión e interés por la agenda pública aumenta la brecha entre la sociedad y las personas privadas de libertad. Como hace alusión una entrevistada al hecho de esperar que estas personas tomen decisiones distintas al salir de la cárcel en un contexto similar en el que estaban antes de perder la libertad, pero sin preparar a la persona y al exterior que lo recibe, por ende, las formas de castigar y vigilar se han transformado, no así la efectividad y disminución de la delincuencia.

Estas transformaciones van de la mano de los derechos humanos inherentes a las personas, que a pesar de perder la libertad les debe garantizar un trato digno y justo, así como indica John Howard, el creador del derecho penitenciario; quien expone las distintas falencias que afectan al Sistema Penitenciario, reformulando las condiciones carcelarias; estos problemas apuntan directamente a la precariedad en la infraestructura, aislamiento e higiene. Contrastando esta información con las entrevistas realizadas, existe un consenso en la perduración de estos aspectos, ya que en la actualidad además de las malas condiciones de infraestructura y hacinamiento, existen malos tratos, abuso de poder y también conflictos entre los pares, producto del uso de drogas, armas y el uso excesivo de la fuerza, lo que provoca el descontrol entre los internos; lo cual resalta la dominación mencionada por Weber, porque se impone la voluntad de la institución contra la resistencia de los internos, así como comentan las entrevistadas que dan cuenta de las tensas situaciones que se viven a diario entre uniformados y personas privadas de libertad.

En cuanto al concepto de reinserción social se puede mencionar que las entrevistadas sienten que es fundamental crear un eficiente plan de

intervención que cumpla el objetivo, ya que en la actualidad lo propuesto por la institución no está dando los resultados esperados, porque como se mencionó anteriormente existe una falta de recursos, un ambiente óptimo y oportunidades para las personas que egresan de los recintos penitenciarios. Al profundizar en el tema, una de las entrevistadas que trabaja con mujeres se cuestiona el término de reinserción social, haciendo alusión a que en realidad las mujeres nunca han estado insertas en la sociedad, debido a la desigualdad estructural que viven en una sociedad que está comenzando a considerar el enfoque de género.

Siguiendo esta misma línea, las entrevistadas dan cuenta de diversas opiniones que señalan a la reinserción como un proceso que trasciende el quehacer de Gendarmería y que es algo que no recae sólo en la voluntad del sujeto privado de libertad, sino que también en la sociedad, que permita la participación plena del usuario en el medio libre. Se puede mencionar que los planes y programas de Gobierno en los Sistemas Penitenciarios no están entregando las herramientas y capacidades que eviten reincidir en las conductas desviadas e integrar plenamente al individuo. Si bien las entrevistadas mencionan que existen personas que cambian y viven bajo el orden establecido, es bastante difícil llevar a cabo esta nueva vida, debido a los prejuicios que la sociedad ha generado hacia estas personas.

Para este estudio desde el punto de vista de las investigadoras, la delincuencia sin duda es comprendida como un fenómeno social, culpar directamente al individuo sería fomentar la delincuencia como un aspecto biológico, innato del ser humano el cual pudiese ser resuelto farmacológicamente. El individuo sería el único culpable y responsable de sus actos y como profesionales se respondería a una lógica ortodoxa o tradicional del Trabajo Social, contraria a los postulados de Healy, ya que la realidad es cambiante y los profesionales se deben adaptar al dinamismo comprendiendo que el ser humano es receptivo a todo tipo de influencias, tanto personales como ambientales, que existen problemas de fondo como la exclusión y marginación social que impiden que el individuo se realice libremente, porque se etiqueta a través de los prejuicios coartando las oportunidades, buscando solución al problema visible y no a aquello que originó la conducta, por tanto, el Sistema Penitenciario que se visualiza hoy

es reflejo de aquello; la sobrepoblación penal demuestra al encarcelamiento como respuesta a la delincuencia, pero aun así esta sigue en la palestra y se encuentra latente en la sociedad. Desde esta temática se debe repensar el Trabajo Social y las herramientas que se utilizan al momento de intervenir con personas privadas de libertad, Matus es una guía para resignificar la profesión y tener una compleja y rigurosa comprensión de los Sistemas Penitenciarios.

En cuanto a lo planteado por las trabajadoras sociales a través de sus experiencias, se enfatiza el rol que les compete dentro de Gendarmería y su desempeño dentro del proceso de reinserción social, en este sentido, se refleja en sus relatos que existe un desconocimiento del ejercicio de la profesión como disciplina social dentro de este proceso.

Actualmente las profesionales forman parte de un equipo de gestión de casos en un contexto y un espacio de encierro, éstas se encuentran subordinadas y controladas por una estructura jerárquica por lo que enfatizan que la labor del Trabajo Social en la práctica no permite proponer y desarrollar estrategias de intervención socioeducativas, más bien su labor se relega a funciones asistencialistas. Es decir, el Trabajo Social debe organizarse y adaptarse en una dinámica institucional que limita su acción como profesión, debido a que su trabajo se ve interrumpido por factores de control y disciplina sobre la población privada de libertad. Para Gendarmería es prioridad poner énfasis en la custodia y la seguridad de la población penal como también tiene como finalidad realizar las acciones necesarias para la reinserción social, sin embargo, estas acciones distan de la lógica de intervención con la que cuenta el Trabajo Social, la cual se enfoca en una intervención socioeducativa integral, donde prima el enfoque de derechos, esto es una distinción positiva para las Trabajadoras Sociales la cual se ve reflejada en el vínculo y el grado de confianza que se genera en la interacción con las personas privadas de libertad, éstas últimas logran reconocer la importancia que tiene el Trabajo Social como profesión dentro de los centros penitenciarios.

Asimismo, el Trabajo Social es considerado históricamente una disciplina que interviene desde diversas perspectivas sociales y, por ende, requiere de una formación académica que posibilite la construcción de conocimiento y

metodologías que permitan contribuir para avanzar y dar respuestas a los diversos desafíos a los que se enfrentan los y las profesionales dentro de los diferentes contextos. Ante esto, las profesionales entrevistadas manifiestan que existe la necesidad en términos académicos de que se fomente una mayor capacitación durante la formación profesional, lo que es fundamental para desarrollar las competencias enfocadas en perfeccionar el trabajo tanto dentro de los centros penitenciarios como extra penitenciarios en temáticas de reinserción social y con personas privadas de libertad. Incluso es necesario contar con una formación permanente en perspectivas teóricas y de acción que abarque tanto temáticas de gestión para lograr estrategias de intervención con personas privadas de libertad, como también nuevos conocimientos teóricos en materias de criminología, metodologías para diagnósticos y evaluaciones de tratamientos de necesidades criminogénicas, necesarios para trabajar en un ámbito donde la criminalidad se confunde con la salud mental, asimismo también se entreguen las herramientas suficientes para un trabajo con personas que corren con la posibilidad de sufrir vulneración tanto por encontrarse o haber estado en un contexto de encierro.

Además, como sugerencia es necesario que se considere en los procesos de formación académica la implementación y capacitación que consideren técnicas de autocuidado, que permitan adquirir conocimientos para desarrollar labores con grupos de alto riesgo hacia los cuales se dirige la intervención dentro de contextos penitenciarios, a fin de protegerse y prevenir trastornos tanto mentales como físicos que emergen en el trabajo cotidiano como el estrés, la ansiedad, la frustración. Sobre todo, en el manejo de la frustración, porque se puede perder el sentido, la motivación, el rumbo a consecuencia del trabajo que se realice y las expectativas que se pongan en dicho trabajo, que tiene como finalidad insertar a las personas más discriminadas y marginadas dentro de la sociedad, de hecho, surgen cuestionamiento en aspectos éticos y morales a los que se ve expuesto el Trabajador Social en un esfuerzo por superar la rigidez de programas de intervención normativos impulsados por el Estado. Es decir, el Trabajador Social debe poder contar con las habilitaciones que permitan enfrentarse con la complejidad a la que están expuestos dentro de los centros penitenciarios que es una realidad dinámica y tensionada.

En definitiva, se requiere de un quehacer educativo auténtico, de calidad y pertinente, que promueva el pensamiento y la comprensión del mundo social, político y económico en el cual se vive, mediante acciones que trasciendan lo técnico y que exista una mayor investigación en la materia, a fin de contar con material teórico que sustente la labor de los Trabajadores Sociales potenciando el Trabajo Social Penitenciario.

La investigación es un legado para la disciplina, para el área del conocimiento del Trabajo Social, un área que ha sido poco estudiada y desarrollada en el país. Las cárceles y el Sistema Penitenciario operan para las personas que han infringido la ley, desconociéndose qué pasa tras sus puertas y la labor que desempeña el profesional de Trabajo Social dentro de estos espacios.

Para la presente investigación el método escogido resultó relevante para comprender la realidad particular de cada entrevistada, sus miradas, sentimientos, emociones, conocer las lógicas de pensamiento y la subjetividad de la realidad de cada profesional, obteniendo así una visión actual del sistema, para con ello poder establecer los desafíos para la profesión y así dar cumplimiento a los objetivos planteados de manera coherente.

La esencia de la profesión requiere enfrentarse a situaciones emotivas y con diferentes realidades, como se identificó en los relatos de cada una de las entrevistadas, quienes han debido aprender a separar la situación personal del ámbito laboral. Generalmente el ambiente donde se desenvuelve el/la Trabajador/a Social responde a ciertas situaciones de vulnerabilidad social, puesto que la contradicción del ejercicio profesional y las herramientas utilizadas remiten a la confusa realidad que enfrenta diariamente el profesional en el ejercicio de su rol; en medio de su interés y esmero por generar cambios en la realidad que se le presenta, encuentra por otra parte barreras en medio de la política institucional y la acción del propio actor social. Por tanto, como se señaló anteriormente, es un problema social que de alguna manera contribuye a generar conciencia acerca de la labor y la vivencia de los profesionales, mejorar la convivencia a través de la empatía, el clima social y con ello despertar un cambio en la sociedad sobre temas actuales que afectan de manera macro y microsocioal.

La técnica utilizada mediante la entrevista semiestructurada permitió el desarrollo investigativo generando una comunicación fluida con las entrevistadas, creándose un ambiente muy acogedor, lo que permitió que éstas se sintieran en confianza y lograran expresar de manera más abierta su experiencia personal, entregando su tiempo y disposición para la realización de la entrevista, la actitud de las profesionales entrevistadas favoreció el proceso, quienes se mostraron muy colaboradoras y emocionadas con su participación en la investigación, pese a que son parte de una institución jerarquizada, como Gendarmería, que no facilita las instancias investigativas y de diálogo, lo que da paso a que muchos de sus profesionales tengan temor a que pueda afectar lo laboral o incluso porque es importante mantener el secreto profesional.

Dentro de los desafíos del proceso es posible identificar que a pesar de encontrarse en contexto de pandemia, de realizar entrevistas de manera remota, éstas se pudieron realizar con éxito, sin desmerecer que en algunas instancias las conexiones a las redes de internet dificultaron la comunicación, provocando que las entrevistas se pausaran, lo que ocasionó la extensión horaria; también al momento de transcribir dichas entrevistas, el audio fue en algunos casos difícil de descifrar, debido al ruido ambiente o a la mala señal. Por otra parte, algunas de las entrevistas debieron ser re agendadas debido a las cargas laborales de las profesionales y las entrevistadoras, aun así, y con las dificultades que se presentaron es posible concluir que las entrevistas fueron un gran aporte con el material presente para la investigación.

Se sugiere generar una instancia más personal al momento de realizar las entrevistas, que éstas sean en su mayoría de manera presencial para crear un contexto más cercano, donde se mantenga una sincronización entre el entrevistador y el entrevistado, lo que favorecerá leer e interpretar la postura, sus expresiones, es decir el ámbito no verbal que se manifiesta.

Finalmente, otra de las sugerencias es solicitar previamente el consentimiento informado, que autoriza la entrevista y que ésta sea grabada para fines académicos; al finalizar el proceso se vuelve difícil volver a coordinar con las entrevistadas, al no lograr obtener dichos documentos, la entrevista y su material recaudado, no puede ser considerado dentro de la investigación.

Otro punto importante, dado que el Trabajo Social es una profesión que promueve el cambio social es fundamental, desde los resultados de la investigación, presentar sugerencias y propuestas que permitan avanzar desde el quehacer profesional en una reinserción social que se aborde en su real dimensión desde una perspectiva más ecológica. Para esto, lo primero y fundamental es que los Trabajadores y Trabajadoras Sociales que trabajan en programas de reinserción social, ya sean de Gendarmería o externos, se organicen. Para generar cambios es necesario que los funcionarios se asocien eficientemente, que compartan sus experiencias para aunar conocimiento y conocer sus realidades, que comparen las experiencias para ver en qué conversan y en qué se diferencian. Si están todos los Trabajadores y Trabajadoras Sociales que trabajan en esta área unidos, la posibilidad de plantear cambios se hace más factible, puesto que para posicionar un tema como relevante dentro de una institución o en el debate público se requiere de la vocería de un grupo organizado. Por lo tanto, los cambios que plantean las entrevistadas a nivel de la política de reinserción social chilena de las personas privadas de libertad y a nivel del rol de los Trabajadores y Trabajadoras Sociales dentro de los programas de reinserción depende en primera instancia de la capacidad que tengan los y las profesionales insertos en el sistema de posicionar estos temas. Sería interesante de igual forma, que estos profesionales formaran parte de los sindicatos de sus organizaciones, puesto que un trabajador sindicalizado tiene influencia colectiva, es decir, puede proponer cambios y también mediante ellos lograr validar la posición de los Trabajadores Sociales dentro de la institución. Además, respecto de este punto, sería bueno que los Trabajadores y Trabajadoras Sociales que se desempeñan en programas de reinserción se colegien, en las entrevistas muchas veces se mencionó que los Trabajadores Sociales son gestores de casos, al igual que los psicólogos y terapeutas ocupacionales, por ejemplo, pero lo propio de la profesión, la intervención, queda en un segundo plano, por esta razón es importante que estos profesionales se colegien y que desde y con el colegio profesional defiendan la profesión y su quehacer profesional en los espacios penitenciarios, el Trabajo Social penitenciario se debe posicionar y desarrollar para que sea validado y respetado en estos espacios relevantes para el desarrollo de las personas privadas de libertad que tienen, al igual

que otras personas, una segunda oportunidad para desarrollarse como sujetos. Es importante que la profesión dentro de estos espacios y en muchos otros consiga prestigio profesional y que se haga valer la intervención social como algo propio del Trabajo Social.

Sumado a lo anterior, para poder fortalecer este tema, es sumamente importante que se generen más investigaciones sobre reinserción social y el rol de los Trabajadores Sociales en este proceso. Los antecedentes presentados en esta investigación dan cuenta de que no existen muchos estudios que aborden la problemática, de hecho, el Trabajo Social Penitenciario es algo que está en desarrollo, pero aún queda mucho camino por recorrer. Para dar pasos importantes en esta tarea, es necesario que los mismos profesionales que están trabajando en los programas de reinserción compartan su conocimiento y experiencias, ya sea generando sus propias publicaciones en revistas o postulando a proyectos de investigación y desarrollo, o abriendo vínculos con universidades para que estudiantes realicen sus prácticas, seminarios y tesis en la institución y así, como este estudio, se pueda dar a conocer la realidad de los profesionales, sus prácticas, los resultados de la reinserción social, etc. Si el conocimiento no se comparte y muere con el profesional, todo lo desarrollado no sirve de nada porque no queda registro que permita al Trabajo Social salir del ámbito práctico y posicionarse como un área válida de conocimiento.

En esta línea, también es responsabilidad de las investigadoras abrir espacios académicos que aborden el tema de la reinserción social. La formación profesional de los futuros Trabajadores y Trabajadoras Sociales debe tener ramos que aborden los temas penitenciarios para que existan más personas que conozcan el Trabajo Social Penitenciario, que tengan una noción de la intervención y su relevancia en estos espacios, y con ganas de trabajar con privados de libertad. Esta responsabilidad es de las investigadoras porque como estudiantes, desde su rol activo, se debe mantener un contacto permanente con las escuelas de las diferentes universidades a través de los centros de estudiantes y representantes, para que la carrera se mantenga actualizada y brinde las herramientas necesarias para que los futuros Trabajadores y Trabajadoras Sociales se puedan desarrollar en el ámbito profesional y sin duda los espacios penitenciarios son una rama importante dentro de la profesión.

De esta inquietud académica además surge algo trascendental, la investigación da cuenta de que no existe un instrumento de medición confiable para medir los resultados de la reinserción social, la forma de medir ésta es en función de las tasas de reincidencia, pero no existe información de aquellos que no han reincidido, no se sabe si lograron reinsertarse o si simplemente volvieron a cometer delito, pero no han sido descubiertos. Por esta razón, se plantea la necesidad de que Gendarmería de Chile se asocie con alguna universidad para crear un estudio longitudinal, que incluya programas de reinserción social de cárceles concesionadas y no concesionadas, a fin de medir inicialmente a un grupo de privados de libertad durante el tiempo, desde el inicio del trabajo con las personas en la cárcel y acompañarla en su proceso de reinserción en la sociedad. Esto sería algo relevante de investigar porque para Gendarmería significaría medir realmente el trabajo de los programas de reinserción social y permitiría invertir de forma adecuada los escasos recursos y por otra parte para la universidad sería realizar una investigación con resultados que aportarían a la sociedad y su desarrollo.

Por último, pero no menos importante, las entrevistadas de esta investigación señalan la falta de cupos en los programas de reinserción social existentes, para dar respuesta a esta inquietud, desde el campo profesional del Trabajo Social, es necesario se gesten más proyectos externos a Gendarmería, ya sea en coordinación con municipios o proyectos generados por fondos concursables que se enfoquen en la generación de vínculos empresariales, en trabajar los temas de reinserción social en estos espacios para que se puedan gestionar más plazas de calidad para la reinserción de personas privadas de libertad. Esto es algo muy importante, sin plazas de trabajo, sin personas que crean en la reinserción en las empresas, todo el trabajo que se realice dentro de las cárceles no tiene fruto en el exterior. Generar cambios sociales importantes es tarea de todos.

Para finalizar, al profundizar en el tema de investigación y el proceso vivido durante el presente año, el que ha dejado una huella profunda al ahondar en las experiencias, vivencias y desafíos de los y las Trabajadoras Sociales en los Sistemas Penitenciarios, donde se abrió un nuevo mundo de ideas y planteamientos que es necesario conocer e interiorizarse, para llenar el vacío que existe hoy en día con respecto a las experiencias y desafíos de los y las

Trabajadores Sociales en los Sistemas Penitenciarios en Chile, por lo que se hace necesario escudriñar en futuras investigaciones.

En el transcurso de la investigación fueron surgiendo ideas y cuestionamientos que podrían ser abordados en futuras investigaciones. La investigación deja abierta la posibilidad de investigar acerca de las experiencias, miradas y desafíos que tienen los profesionales del Trabajo Social, debido a que en la presente investigación solo fue posible investigar a Trabajadoras Sociales, por lo que se desconoce e invisibiliza la huella que pudo dejar el género masculino, siendo de interés seguir profundizando y analizando la realidad tanto de las mujeres como de los hombres, lo que permitiría realizar un contraste de la información con un enfoque de género, para así seguir ampliando la mirada y los conocimientos.

Por otra parte, así como ha sido enriquecedor conocer el Trabajo Social penitenciario en profundidad, desde las experiencias de las propias Trabajadoras Sociales, nace la necesidad de conocer cómo es la relación que se va desarrollando dentro de los equipos de trabajo en los centros penitenciarios los que se encuentran conformados por profesionales de distintas disciplinas, por esto es necesario seguir investigando en conocer la experiencia y desafíos de los y las diferentes profesionales que trabajan en conjunto en los diferentes programas de Gendarmería.

Además, en el transcurso de la investigación surgieron preguntas que podrían ser abordadas en futuras investigaciones, algunas de ellas son:

¿Es pertinente dejar en manos de privados la rehabilitación de las personas privadas de libertad para su reinserción en la sociedad? Se considera relevante para futuras investigaciones conocer desde el punto de vista de los propios Trabajadores y Trabajadoras Sociales, cuál ha sido su experiencia en los Sistemas Penitenciarios tanto públicos como privados; la presente investigación sólo da una breve aproximación del trabajo que se realiza en un sistema concesionado de cárceles, por tanto, sería interesante investigar sobre los programas existentes en los Sistemas Penitenciarios tradicionales abordando diferentes temáticas como educación, cultura, capacitación, intervención psicosocial, entre otros; asimismo, también conocer la diferencia existente en las formas de intervenir dentro de los diferentes sistemas, dar cuenta si éstas son efectivas o requieren mejoras en los procesos de

reinserción del individuo en la sociedad. En este sentido, también es necesario dar seguimiento a las personas que han recuperado su libertad, a fin de conocer sí los procesos de reintegración a la sociedad inciden de forma efectiva.

Esta investigación pretende fomentar un Trabajo Social crítico, dispuesto a ser parte de las políticas públicas del país, desde lineamientos sólidos y verídicos, que lleven a la sociedad a replantearse temas que se intentan invisibilizar.

¿Se debe seguir midiendo la reincidencia o es tiempo de buscar medir la reinserción social? El Gobierno debe medir la eficacia de los programas de reinserción y al mismo tiempo los niveles de reincidencia, es así cómo se generan cifras que respaldan las políticas públicas en materia de seguridad pública. Desde el punto de vista de las entrevistadas estos datos e indicadores no constituyen instrumentos orientadores de intervención, porque medir la reincidencia sería descartar el riesgo de ella y todos aquellos factores que hicieron que el individuo volviera a cometer un delito, porque la estructura y el contexto social genera distintas posibilidades y oportunidades para las personas.

Si la persona que se encontraba privada de libertad vuelve al mismo contexto en el que se encontraba antes de cometer el delito, probablemente reincida, por lo tanto, para afirmar este hecho se deben generar investigaciones que den cuenta de las características significativas que permitan utilizar otros indicadores, que muestren una visión amplia del sujeto/ta, ya sea su familia, grupo de pares y el contexto en el que habitualmente se desenvuelve. Comprendiendo que es un trabajo arduo, hasta se podría decir que es una utopía, pero esto permite seguir avanzando hacia nuevas formas de intervención de los fenómenos sociales.

En síntesis, es necesario seguir abordando a través de diferentes investigaciones que aborden temáticas en torno al Sistema Penitenciario que aporten a construir teoría que se valide por medio del conocimiento y se reconozca el rol y la importancia que tienen los Trabajadores Sociales en el Sistema Penitenciario chileno.

La presente investigación se espera sea relevante para aportar al campo del conocimiento del Trabajo Social y en específico del Trabajo Social

Penitenciario, porque sin duda ha permitido conocer desde la experiencia de los Trabajadores Sociales insertos en el Sistema Penitenciario los principales desafíos de la profesión, pero también ha permitido conocer la realidad penitenciaria desde quienes están insertas en los programas de reinserción dando paso a develar algo que hasta el día de hoy estaba oculto. Las sugerencias e inquietudes que surgen de la investigación pretenden contribuir al avance y al desarrollo de una mejor política de reinserción social, con una mirada más integral en donde el sujeto, la sociedad y el ámbito público y privado favorezcan el proceso de reinserción de los privados de libertad.

## Bibliografía

- Ahumada, H., & Grandón, P. (2015). Significados de la reinserción social en funcionarios de un centro de cumplimiento penitenciario. *Revista Psicoperspectivas*, 14(2), 84-95. Recuperado el 5 de mayo de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/1710/171038536009.pdf>
- Alfaro, J. (31 de agosto de 2018). *La eficiencia de la Ley del Talión*. Recuperado el 18 de junio de 2021, de Almacén de Derecho: <https://bit.ly/3c9Vfzx>
- Arce, M. (2018). *La Política Pública Penitenciaria de la Provincia de Santa Fe, y su incidencia en el ejercicio profesional del Trabajo Social. Algunos apuntes para comprender por qué -y para qué- hacemos lo que hacemos*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Plata, Facultad de Trabajo Social, La Plata, Argentina. Recuperado el 5 de mayo de 2021, de <https://bit.ly/3FgYstG>
- Aróstegui, J. (2009). La biología humana y la conducta criminal. *Quadernos de criminología: revista de criminología y ciencias forenses*(4), 35-42. Recuperado el 16 de junio de 2021, de <https://bit.ly/30n0NVa>
- Arriagada, I. (diciembre de 2012). De cárceles y concesiones: Privatización carcelaria y penalidad neoliberal. *Revista Derecho*, 25(2), 9-31. Recuperado el 17 de abril de 2021, de <https://bit.ly/3nfeP3J>

- Ávila, F. (mayo-agosto de 2006). El concepto de poder en Michel Foucault. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 8(2), 215-234. Obtenido de <https://bit.ly/3Fk39Tx>
- Baltasar. (2004). *Introducción a los Servicios Sociales*. Recuperado el 15 de junio de 2021, de <http://www4.ujaen.es/~aespadas/TEMA1.pdf>
- Barranco, C. (2000). *La intervención en Trabajo Social desde la calidad integrada*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante: <https://bit.ly/3CfQy1u>
- Bentham, J., Foucault, M., & Miranda, M. J. (s.f.). *El Panóptico*. Madrid, España: Pierre Belfond.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (27 de junio de 2015). *Ley 20426*. Recuperado el 6 de mayo de 2021, de Biblioteca del Congreso Nacional de Chile: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1011882>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (6 de febrero de 2020). *Decreto Ley 2859*. Recuperado el 6 de mayo de 2021, de Biblioteca del Congreso Nacional de Chile: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?i=7015>
- Biblioteca Nacional de Chile. (s.f.). *Memoria Chilena*. Recuperado el 10 de junio de 2021, de La cuestión social en Chile (1880-1920): <http://www.memoriachilena.gob.cl/602/w3-article-679.html>
- Burke, P. (2008). *Civilización, disciplina, desorden: tres casos de estudios sobre historia y teoría social*. (U. N. Colombia, Ed.) Recuperado el 14 de junio de 2021, de <https://www.proquest.com/docview/218178675>
- Cárdenas, A. (2009). *Trabajo penitenciario en Chile*. Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH - Ministerio de, Universidad Diego Portales-ICSO, Santiago, Chile. Recuperado el 16 de abril de 2021, de <https://bit.ly/3neEkSu>
- Caro, F. (2013). John Howard y su influencia en la reforma penitenciaria europea de finales del siglo XVIII. *Eguzkilo*(27), 149-168. Obtenido de <https://bit.ly/3wJ2jfK>

- Castro, V. (2020). *Estudio de factores de riesgo que contribuyen en la inseguridad de los ciudadanos chilenos. Análisis comparado entre las comunas de Santiago y Las Condes*. Tesina, Universidad del Desarrollo, Facultad de Gobierno, Santiago, Chile. Recuperado el 7 de mayo de 2021, de <https://bit.ly/3neCRM7>
- Centro de Políticas Públicas UC. (marzo de 2017). Sistema carcelario en Chile: propuestas para avanzar hacia una mayor efectividad y reinserción. *Temas de la agenda pública*(93), 19 páginas. Recuperado el 15 de junio de 2021, de <https://bit.ly/3qGojab>
- Cofré, L. (julio de 2011). Idas y vueltas de la reincidencia en América Latina: estado de la normativa en Argentina, Colombia, Perú y Chile. *Debates Penitenciarios*(16), 27 páginas. Recuperado el 16 de abril de 2021, de <https://bit.ly/3cc78F5>
- Consejo para la Transparencia. (enero de 2021). *Gendarmería de Chile - Transparencia activa*. Recuperado el 20 de abril de 2021, de Consejo para la Transparencia - Portal Transparencia: <https://bit.ly/3qCfaPT>
- Cooper, D. (2005). *Delincuencia y desviación juvenil*. Santiago, Chile: LOM Ediciones. Recuperado el 6 de mayo de 2021, de <https://bit.ly/3DIAGMo>
- Cornejo, M., & Salas, N. (2011). Rigor y Calidad Metodológicos: Un Reto a la Investigación Social Cualitativa. *Psicoperspectivas*, 10(2), 12-34. Recuperado el 10 de septiembre de 2021, de <https://bit.ly/30srkQA>
- Cornejo, M., Mendoza, F., & Rojas, R. (mayo de 2008). La Investigación con Relatos de Vida: Pistas y Opciones del Diseño Metodológico. *Psykhé*, 17(1), 29-39. Recuperado el 09 de julio de 2021, de <https://bit.ly/3DfV55q>
- Corporación Abriendo Puertas. (s.f.). *Quiénes Somos*. Recuperado el 14 de mayo de 2021, de Corporación Abriendo Puertas: <https://bit.ly/3CfSs28>
- Crespi, M. (2012). *Modelo ecológico: factores psicosociales asociados a la reinserción social del liberado*. Recuperado el 16 de junio de 2021, de Acta Académica: <https://bit.ly/3wMsfHI>

- Cubillos, C. (28 de octubre de 2017). Incorporar los derechos humanos al Trabajo Social. El enfoque de derechos: un marco de referencia. *Sociedade em Debate*, 23, 41-58. Recuperado el 1 de mayo de 2020, de <https://bit.ly/3HotfXI>
- Dammert, L. (2015). *Sistemas carcelarios en América Latina: Avances y Desafíos*. Universidad de Santiago de Chile, Departamento de Historia, Santiago, Chile. Recuperado el 11 de mayo de 2021, de <https://bit.ly/3omtc5m>
- Daunis, A. (2016). Ocupación carcelaria. Hipótesis acerca del descenso de la población penitenciaria en España. *Revista Estudios Criminales y Criminológicos*, 36, 447-483. Recuperado el 13 de mayo de 2021, de <https://revistas.usc.es/index.php/epc/article/view/3359>
- De Carvalho, S. (enero-junio de 2014). Criminología crítica: dimensiones, significados y perspectivas actuales. *Revista de derechos humanos y estudios sociales*(11), 93-115. Recuperado el 17 de junio de 2021, de <http://www.derecho.uasp.mx/Documents/Revista%20REDHES/N%C3%BAmero%2011/Redhes11-05.pdf>
- Díaz, J. (julio de 2006). Naturaleza y especificidad del Trabajo Social: un desafío pendiente de resolver. Reflexiones para el debate. *Revista Katálysis*, 9(2), 217-226. Obtenido de <https://bit.ly/3CgASer>
- Díaz, J. (2018). *Significados en torno al rol del psicólogo y su ambigüedad en contextos carcelarios*. Tesis, Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales, Santiago, Chile. Recuperado el 20 de junio de 2021, de <https://bit.ly/3wJ2HuO>
- Dirección de Presupuesto. (2019). *Resumen ejecutivo evaluación programas gubernamentales - Programas de rehabilitación y reinserción social*. Dirección de Presupuesto, Santiago, Chile. Recuperado el 6 de mayo de 2021, de <https://bit.ly/3Ce4qt5>
- Dirección de Presupuestos de Chile. (2020). *Proyecto de Ley de Presupuesto 2020 - Ministerio de Justicia y Derechos Humanos*. Dirección de Presupuestos de Chile, Santiago, Chile. Recuperado el 19 de mayo de 2021, de [http://www.dipres.gob.cl/597/articles-193508\\_doc\\_pdf.pdf](http://www.dipres.gob.cl/597/articles-193508_doc_pdf.pdf)

- Ducca, L. (07 de Julio de 2015). *Teoría y práctica en Trabajo Social. Un estudio cualitativo acerca de su integración*. Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Trabajo Social, Madrid, España. Recuperado el 05 de mayo de 2021, de <https://bit.ly/3wLWcaG>
- Enjuanes, J., & Morata, T. (2019). Modelos penitenciarios educativos como base del éxito en la reinserción social de las personas privadas de libertad. *Boletín Criminológico, Artículo 6(187)*, 1-15. Recuperado el 14 de junio de 2021, de <https://bit.ly/3kxbUS4>
- Escobar, C. (4 de agosto de 2015). *Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Chile*. Recuperado el 7 de mayo de 2021, de Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile: <https://bit.ly/3HitenE>
- Escoda, E. (2015). *Habilidades Sociales y de Comunicación*. Obtenido de [https://www.academia.edu/42195038/Los\\_interlocutores\\_y\\_las\\_interlocutoras\\_con\\_las\\_que\\_comunica\\_el\\_Trabajo\\_Social](https://www.academia.edu/42195038/Los_interlocutores_y_las_interlocutoras_con_las_que_comunica_el_Trabajo_Social)
- Falla, U. (enero-diciembre de 2017). La intencionalidad de la intervención del Trabajo Social. *Revista Trabajo Social, 19*, 123-135. Obtenido de <https://bit.ly/3HouvK3>
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales. (julio de 2014). *Definición Global del Trabajo Social*. Recuperado el 19 de abril de 2021, de Federación Internacional de Trabajadores Sociales: <https://bit.ly/3ovk7re>
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales. (3 de octubre de 2016). *El papel del trabajo social en los sistemas de protección social: el derecho universal a la protección social*. Recuperado el 16 de abril de 2021, de Federación Internacional de Trabajadores Sociales: <https://bit.ly/3Ffd8cv>
- Flores, L. (1991). *El Trabajo Social en Centros Penitenciarios: Estudio Realizado en la Colonia Penal de Islas Marías, México*. Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Trabajo Social. D.F., México: Dirección General de Bibliotecas de la UNAM. Recuperado el 12 de abril de 2021, de <https://bit.ly/322Nv0r>

- Foucault, M. (1976). *Vigilar y castigar: nacimiento de la prisión*. Siglo XXI, Editores S.A. Recuperado el 20 de junio de 2021
- Foucault, M. (julio-septiembre de 1988). El sujeto y el poder. *Revista Mexicana de Sociología*, 50(3), 3-20.
- Fundación Reinventarse. (s.f.). *Población objetiva y cobertura*. Recuperado el 14 de mayo de 2021, de Fundación Reinventarse: <https://bit.ly/3wJPEtc>
- García-Pablos, A. (1979). La supuesta función resocializadora del Derecho penal: utopía, mito y eufemismo. En A. García-Pablos, *Anuario de derecho penal y ciencias penales* (Vol. 32, págs. 645-700). España: Ministerio de Justicia - Boletín Oficial del Estado. Recuperado el 10 de junio de 2021
- Garland, D. (2018). *Castigar y asistir: Una historia de las estrategias penales y sociales del siglo XX* (Primera edición formato digital: julio 2018 ed.). Argentina: Siglo XXI Editores. Recuperado el 10 de junio de 2021
- Gendarmería de Chile. (2013). *La Reincidencia: un desafío para la gestión del sistema penitenciario chileno y las políticas públicas*. Informe institucional, Gendarmería de Chile, Santiago, Chile. Recuperado el 7 de mayo de 2021, de <https://bit.ly/3nfyRev>
- Gendarmería de Chile. (2018). *Avances en Reinserción Social / Informe de Gestión 2014-2017*. Informe de Gestión, Dirección Nacional Gendarmería de Chile, Santiago, Chile. Recuperado el 15 de mayo de 2021, de Dirección de Estudios Corte Suprema: <https://bit.ly/31PK50L>
- Gendarmería de Chile. (2020). *Compendio Estadístico Penitenciario 2019*. Compendio estadístico, Gendarmería de Chile, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios, Santiago, Chile. Recuperado el 3 de mayo de 2021, de <https://bit.ly/3kE2F2F>
- Gendarmería de Chile. (2021). *Alto Mando*. Recuperado el 19 de abril de 2021, de Gendarmería de Chile: <https://www.gendarmeria.gob.cl/director.html>
- Gendarmería de Chile. (2021). *Conceptos y Definiciones*. Recuperado el 19 de abril de 2021, de Gendarmería de Chile: <https://bit.ly/3Dj4wB1>

- Gendarmería de Chile. (2021). *Establecimientos penitenciarios*. Recuperado el 19 de abril de 2021, de Gendarmería de Chile: <https://bit.ly/3cbTEcA>
- Gendarmería de Chile. (31 de marzo de 2021). *Estadística General*. Recuperado el 17 de abril de 2021, de Gendarmería de Chile: <https://bit.ly/3kBMK4I>
- Gendarmería de Chile. (2021). *Institución*. Recuperado el 17 de abril de 2021, de Gendarmería de Chile: <https://bit.ly/3HjyVSh>
- Gendarmería de Chile. (2021). *Reinserción Social - Población penal privada de libertad*. Recuperado el 2 de junio de 2021, de Gendarmería de Chile: <https://bit.ly/3DfXtJq>
- Giraldo, R. (2008). Prisión y sociedad disciplinaria. En R. Giraldo Díaz, *Prisión y sociedad disciplinaria* (Vol. 4, págs. 82-96). Cali, Colombia.
- Gobierno de España. (21 de mayo de 2021). *Qué es el Consejo de Europa*. Recuperado el 21 de mayo de 20, de Gobierno de España - Ministerio de Asuntos Exteriores , Unión Europea y Cooperación: <https://bit.ly/3neBUmS>
- González, L. (julio-diciembre de 2010). Reinserción social, un enfoque psicológico. *Derecho y Realidad*, 8(16), 267-276. Recuperado el 19 de junio de 2021, de <https://bit.ly/3wNXwKk>
- Healy, K. (2001). *Trabajo Social: Perspectivas Contemporáneas*. Madrid, España: Morata.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). D.F., México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Recuperado el 25 de abril de 2021
- Hernández, T., & O'Reilly, M. (2015). *Investigación sobre la delincuencia y el bullying escolar en España. Teoría, evolución y tendencias*. Valencia, España: Tirant Humanidades. Recuperado el 16 de junio de 2021
- Ibáñez, J. (2012). *Psicología de investigación criminal: la delincuencia especial*. Madrid, España: Dykinson. Recuperado el 15 de junio de 2021

- Instituto Nacional de Derechos Humanos. (2013). *Estudio de las condiciones carcelarias en Chile - Diagnóstico del cumplimiento de los estándares internacionales de derechos humanos*. Santiago, Chile. Recuperado el 12 de junio de 2021, de <https://bit.ly/3ccVcmw>
- Instituto Nacional de Derechos Humanos. (2013). *Situación de los Derechos Humanos en Chile - Informe Anual 2013*. Instituto Nacional de Derechos Humanos. Santiago, Chile: Andros Impresores. Recuperado el 17 de abril de 2021, de <https://bit.ly/3wP4JK6>
- Instituto Nacional de Estadísticas. (2019). *Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana 2019*. Boletín - XVI Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana 2019, Instituto Nacional de Estadísticas, Santiago, Chile. Recuperado el 8 de mayo de 2021, de <https://bit.ly/3CdZ4OM>
- Jiménez, R. (enero-marzo de 2005). La delincuencia juvenil: fenómeno de la sociedad actual. *Revista Papeles de Población*, 11(43), 216-261. Recuperado el 6 de mayo de 2021, de <https://bit.ly/3ncRHmo>
- Kouyoumdjian, L. (2011). La educación pública en cárceles desde una perspectiva de derechos. *Debate Público - Reflexión de Trabajo Social*(2), 81-89. Recuperado el 16 de abril de 2021, de <https://bit.ly/3HIFxQg>
- Kouyoumdjian, L., & Poblet, M. (junio de 2010). "Un punto de fuga". La educación en cárceles, aportes desde el Trabajo Social. *Margen*(58), 1-7. Recuperado el 17 de abril de 2021, de <https://bit.ly/3DbRyFj>
- Krause, M. (1995). La investigación cualitativa: un campo de posibilidades y desafíos. *Revista temas de educación*(7), 19-39. Recuperado el 09 de julio de 2021, de <https://bit.ly/30tY8c7>
- Lafortune, D., Guay, J.-P., Jourdain, G., Turcotte, M.-È., & Picard-Roy, G. (2014). *Prácticas eficaces en materia de reducción de la reincidencia y de la reinserción social de los reclusos, en particular desde la perspectiva del trabajo remunerado*. Madrid, España: Programa EUROsociAL. Recuperado el 21 de mayo de 2021, de <https://bit.ly/3wKw2oJ>

- LEASUR ONG. (2019). *Informe de condiciones carcelarias - Situación de las cárceles en Chile 2018*. LEASUR ONG. Santiago, Chile: LEASUR. Recuperado el 19 de abril de 2021, de <https://bit.ly/3omHeUA>
- León, M. (2001). *Encierro y corrección. La configuración de un sistema penal en Chile (1800-1911)* (I ed.). Santiago, Chile: Universidad Central. Recuperado el 10 de septiembre de 2021
- Libertad y Desarrollo. (2020). *Ley de Presupuesto 2019 - Ministerio de Justicia - Partida 10*. Libertad y Desarrollo. Recuperado el 17 de abril de 2020, de <https://bit.ly/3ncSgww>
- Lizana, R. (2011). Discurso de trabajadores sociales acerca de la desigualdad social: una lectura ética. *Revista Perspectivas*(22), 177-196. Recuperado el 30 de abril de 2020, de <https://bit.ly/31PLx3d>
- Lutz , B. (Diciembre de 2010). La acción social en la teoría sociológica: Una aproximación. *Argumentos. Estudios críticos de la sociedad*, 23(64), 199-218. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/595/59518491009.pdf>
- Martínez, S. (enero-junio de 2016). La burocracia: elemento de dominación en la obra de Max Weber. *Revista Misión Jurídica*, 9(10), 141-154. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5645561>
- Martínez, V. (2013). *Paradigmas de investigación. Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una investigación desde la epistemología dialéctico-crítica*. Guadalajara, México. Recuperado el 08 de julio de 2021, de <https://bit.ly/3c9J2Lh>
- Matus, T. (octubre de 2003). La construcción del Trabajo Social contemporáneo. *Prospectiva Revista de Trabajo Social e Intervención Social*(8), 111-122. Recuperado el 13 de junio de 2021, de <https://bit.ly/3ce7KtY>
- Mella, S., Villarroel, V., Sepúlveda, R., & Guzmán, G. (1 de enero de 2008). OCUPARSE: una propuesta de intervención con personas privadas de libertad basado en la ocupación. *Revista Chilena de Terapia Ocupacional*(8), 37-46. Recuperado el 20 de abril de 2021, de <https://bit.ly/3kwMfsP>

- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2018). *Manual de procedimientos - Modelo de Gestión de casos para la Reinserción - Programa de Reinserción Volver a Empezar*. Chile, Chile: Tierra de Esperanza. Recuperado el 17 de abril de 2021, de <https://bit.ly/3DIxaSc>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (enero de 2018). *Política Pública de Reinserción Social 2017*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Reinserción Social. Construyamos Oportunidades, Santiago, Chile. Recuperado el 13 de mayo de 2021, de Reinserción Social: <https://bit.ly/3ngQjiK>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2021). *¿Qué son los Derechos Humanos?* (G. d. Chile, Productor) Recuperado el 10 de junio de 2021, de Ministerio de Justicia y Derechos Humanos: <https://bit.ly/3otKQEv>
- Montagud, X. (30 de noviembre de 2015). La narración de la experiencia profesional como expresión del conocimiento en Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 28(2), 199-209. Recuperado el 19 de abril de 2021, de <https://bit.ly/3DiFXnQ>
- Montbrun, A. (2010). Notas para una revisión crítica del concepto de "poder". *Revista de la Universidad Bolivariana*, 9(25), 367-389. Recuperado el 14 de noviembre de 2021, de Contenidos y evolución de la disciplina: <https://bit.ly/3Dk5Wv3>
- Morales, A., Muñoz, N., Welsch, G., & Fábrega, J. (2012). *La Reincidencia en el Sistema Penitenciario Chileno*. (C. Mertz, A. Morales, & N. Muñoz, Edits.) Santiago, Chile: Fundación Paz Ciudadana & Universidad Adolfo Ibáñez. Recuperado el 16 de abril de 2021, de <https://bit.ly/3Ch9wFh>
- Morales, A., Pantoja, R., Piñol, D., & Sánchez, M. (2018). *Una propuesta de modelo integral de reinserción social para infractores de ley* (MacLean, Gayle; Espinoza, Olga ed.). (G. MacLean, & O. Espinoza, Edits.) Santiago, Chile: Fundación Paz Ciudadana & Universidad de Chile. Recuperado el 05 de mayo de 2021, de <https://bit.ly/3wNhUer>

- Organización de las Naciones Unidas. (13 de mayo de 1977). *Reglas mínimas para el tratamiento de los reclusos*. Recuperado el 12 de junio de 2021, de Organización de las Naciones Unidas - Derechos Humanos - Oficina del alto comisionado: <https://bit.ly/3osn9MX>
- Organización de las Naciones Unidas. (14 de diciembre de 1990). *Principios básicos para el tratamiento de los reclusos*. Recuperado el 17 de abril de 2021, de Organización de las Naciones Unidas - Derechos Humanos - Oficina del Alto Comisionado: <https://bit.ly/3qyJlrn>
- Ortiz, A. (julio-diciembre de 2013). Relación entre objetividad y la subjetividad en las ciencias humanas y sociales. *Revista Colombiana de Filosofía de la Ciencia*, 13(27), 85-106. Recuperado el 06 de mayo de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/414/41431644004.pdf>
- Paine, C. (2017). *Programa de reinserción social, para personas privadas de libertad del sistema cerrado, abierto y semiabierto aplicado por gendarmería de Chile*. Universidad Miguel de Cervantes, Facultad de Derecho, Ciencias Jurídicas y Sociales, Santiago, Chile. Recuperado el 20 de abril de 2021, de <https://bit.ly/3cejkFs>
- Pelegrí, X. (noviembre de 2005). El poder en el trabajo social: Una aproximación desde Foucault. *Cuadernos de Trabajo Social*, 17, 21-43. Obtenido de <https://bit.ly/3Ho7EhG>
- Piña, C. (29 de marzo de 1999). *Tiempo y memoria. Sobre los artificios del relato autobiográfico*. Recuperado el 08 de julio de 2021, de <https://bit.ly/3nbR9x4>
- Poisot, P. (02 de diciembre de 2012). *Metodología*. Obtenido de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lmk/poisot\\_s\\_i/capitulo4.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmk/poisot_s_i/capitulo4.pdf)
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (17 de octubre de 2013). *Informe Regional de Desarrollo Humano para América Latina 2013-2014*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Dirección Regional para América Latina y el Caribe, Nueva York, Estados Unidos. Recuperado el 12 de mayo de 2021, de <https://bit.ly/3DiNjHV>

- Proyecto B. (2019). *Programa Intermediación Laboral (PIL)*. Recuperado el 14 de mayo de 2021, de Proyecto B: <https://bit.ly/3DsLmbW>
- Quesada, M., Matus, T., Rodríguez, N., Onetto, L., Ponce de León, M., & Paiva, D. (07 de Julio de 1995). *Perspectivas Metodológicas en Trabajo Social*. Santiago, Chile. Recuperado el 14 de junio de 2021, de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000380.pdf>
- Reinserción Social. (2018). *¿Cómo entendemos la Reinserción Social?* Recuperado el 14 de abril de 2021, de Reinserción Social: <https://bit.ly/3Ff1Kh0>
- Reinserción Social. (2018). *Compromisos de gobierno y avances*. Recuperado el 05 de mayo de 2021, de Reinserción Social: Construyamos Oportunidades: <https://bit.ly/3Di2124>
- Reinserción Social. (2018). *Construyamos Oportunidades*. Recuperado el 04 de mayo de 2021, de Reinserción Social: Construyamos Oportunidades: <https://bit.ly/3ChmO4y>
- Reyes, O., & Franklin, O. (enero- junio de 2014). Teoría del bienestar y el óptimo de Pareto como problemas microeconómicos. *Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas Abriendo Camino al Conocimiento*, 2(3), 217-234. Obtenido de <https://bit.ly/3qKFTK2>
- Rivero, M. (2021). *El Trabajo Social Penitenciario*. Recuperado el 20 de abril de 2021, de Centro Latinoamericano de Trabajo Social - CELATS: <https://www.celats.org/11-noticias/61-el-trabajo-social-penitenciario>
- Rodríguez, F. (1945). Introducción historia de las prisiones. En C. Eugenio, *Derecho penal, Tomo I (parte general)* (7ª edición ed., pág. 47). Recuperado el 19 de junio de 2021
- Rodríguez, K. (marzo-abril de 2019). El trabajo social penitenciario. *Hechos y Derechos*(50). Recuperado el 20 de abril de 2021, de <https://bit.ly/3CgG0PJ>
- Romero, S., & Mendoza, J. (octubre de 2018). La intervención del trabajador social con las personas privadas de libertad. *Revista Caribeña de*

- Ciencias Sociales*. Recuperado el 5 de mayo de 2021, de <https://bit.ly/30yNgcS>
- Ruiz, M. (29 de junio de 2020). La arquitectura penitenciaria como representación del castigo. Las maneras de comprender la pena de prisión en la historia. *Política Criminal*, 15(29), 406-451. Recuperado el 20 de junio de 2021, de <https://bit.ly/3oxjLAt>
- Ruiz, M. (enero-junio de 2021). Sistema penal y revolución de las sociedades de control: suplicio, prisión e inocuización. Desde la sociedad de control al control de la sociedad. *Estudios de Derecho*, 78(171), 173-199. Recuperado el 19 de mayo de 2021, de <https://bit.ly/322Z7jZ>
- Salvat, P. (s.f.). *El porvenir de la equidad* (2002, primera edición ed., Vol. primer volumen). (E. independientes, Ed.) Santiago, Chile: LOM. Recuperado el 20 de junio de 2021
- Sanhueza, G. (2015). Diseño e implementación de la Primera Encuesta de Percepción de Calidad de Vida Penitenciaria en Chile: propuestas y desafíos para el sistema penitenciario. *Economía y Política*, 2(1), 5-32. Recuperado el 14 de junio de 2021, de <https://bit.ly/3ceqwkg>
- Sanhueza, G., & Pérez, F. (diciembre de 2017). Cárceles concesionadas en Chile: evidencia empírica y perspectivas futuras a 10 años de su creación. *Política Criminal*, 12(24), 1066-1084. Recuperado el 19 de abril de 2021, de <https://bit.ly/3ql5gfT>
- Sanhueza, G., & Pérez, F. (2018). Cárceles chilenas: ¿espacios para la reinserción social? *Revista de Derecho Universidad San Sebastián*(24), 1-15. Recuperado el 17 de abril de 2021, de <https://bit.ly/3Ci99dg>
- Sanhueza, G., & Pérez, F. (mayo-agosto de 2019). Explorando el "desempeño moral" en cárceles chilenas y su potencial en la reinserción. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*(236), 83-110. Recuperado el 16 de abril de 2021, de <https://bit.ly/3neq3Fq>
- Soto, K. (30 de junio de 2014). Fiscal Judicial: "La crisis penitenciaria requiere con urgencia ser abordada integralmente". (L. Tercera, Ed.)

*La Tercera*. Recuperado el 04 de mayo de 2021, de <https://bit.ly/3DfCPJC>

Stake, R. (2013). Estudio de casos cualitativos. En N. Denzin, & Y. Lincoln, *Las estrategias de investigación cualitativa. Manual de investigación cualitativa*. (Primera edición ed., Vol. Volumen III, pág. 551). Barcelona, España: Editorial Gedisa. Recuperado el 8 de julio de 2021

Subsecretaría de Prevención del Delito. (2020). *Casos policiales por delitos mayor connotación social (DMCS) y violencia intrafamiliar*. Estadísticas delitos mayor connotación social y violencia intrafamiliar año 2020, Gobierno de Chile, Subsecretaría de Prevención del Delito, Santiago, Chile. Recuperado el 8 de mayo de 2021, de <https://bit.ly/30h7yat>

Torremocha, M. (2018). *Cárcel de mujeres en el antiguo régimen. Teoría y realidad penitenciaria de las galeras*. Madrid, España: Dykinson. Recuperado el 17 de junio de 2021

Uribe, V. (enero de 2017). Edmund Husserl En La Fenomenología. *Boletín Científico de la Escuela Preparatoria N°10*, 4(7). Recuperado el 12 de julio de 2021, de <https://bit.ly/3HmMFM8>

Vargas, J. (2014). *Los significados de la reinserción, según la mirada de quienes retornan a la libertad. El caso del programa de reinserción laboral del Centro de Apoyo a la Integración Social de Santiago*. Universidad Alberto Hurtado, Facultad de Ciencias Sociales - Departamento de Trabajo Social, Santiago, Chile. Recuperado el 14 de junio de 2021, de <https://bit.ly/3cbrez9>

Vargas, N., & Sánchez, A. (julio-diciembre de 2010). Representaciones sociales acerca de la delincuencia que tienen las menores de edad institucionalizadas en un centro de reeducación de la ciudad de Bogotá. *Revista Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 6(2), 275-295. Recuperado el 7 de mayo de 2021, de <https://bit.ly/3wKzHTv>

Vásquez, R. (2006). Weber y su concepción de la democracia posible. *Andamios*, 3(5), 213-236. Recuperado el 15 de junio de 2021, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/anda/v3n5/v3n5a11.pdf>

- Vigna, A. (junio de 2016). Burocracia tras las rejas: la aplicación de la norma en el sistema penitenciario. *REA(2)*, 7-14. Recuperado el junio de 2021, de [https://iacyl.files.wordpress.com/2016/07/1-vigna\\_n2.pdf](https://iacyl.files.wordpress.com/2016/07/1-vigna_n2.pdf)
- Villagra, C. (2008). *Hacia una política postpenitenciaria en Chile*. (R. e. CESC, Ed.) Recuperado el 10 de junio de 2021, de Centro de Estudios Seguridad Ciudadana Universidad de Chile: <https://bit.ly/3ChfIT4>
- Villalón, J. (2019). *Lugares vulnerables, violencias y delincuencia*. Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado el 19 de junio de 2021
- Weber, M. (2014). *Economía y Sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Zamanillo, T. (2012). Las relaciones de poder en las profesiones de ayuda. Una cuestión ética de primer orden. *AZARBE Revista internacional de Trabajo Social y bienestar*, 1, 157-170. Obtenido de <https://bit.ly/31R0LVE>



## Anexo 2: Documento de consentimiento informado



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN SEMINARIO DE GRADO

**Investigación titulada: “Trabajo Social y Reinserción Social: desafíos de la profesión desde la perspectiva de los/las profesionales insertos en programas de reinserción social en Chile”**

**Santiago, [día] de [mes] de 2021**

El presente consentimiento tiene como finalidad proveer a los participantes de esta investigación de una explicación clara sobre la naturaleza de la misma, así como del rol que tendrán en ella.

La investigación es parte del proceso destinado a obtener el grado de Licenciado/a en Trabajo Social en la Universidad Católica Silva Henríquez y apunta a conocer a partir de la experiencia los principales desafíos de los Trabajadores y Trabajadoras Sociales insertos en el sistema penitenciario con respecto a la reinserción social de la población penal privada de libertad en Chile.

La entrevista tiene carácter abierto y está orientada por algunos ejes temáticos. Tiene una duración aproximada de 60 minutos y dejaremos constancia de ella en un registro de audio. Los datos son confidenciales, ya que tendrán acceso a ellos solo el equipo investigador y en su procesamiento se protegerá la identidad de los/as informantes, trabajando agrupadamente los datos.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los establecidos para esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán anónimas.

Las investigadoras deberán responder cualquier duda que usted tenga durante el proceso. Si alguna de las preguntas le parece incómoda, usted tiene el derecho de hacerlo saber a la investigadora o no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación, conducida por las estudiantes Carmen Gloria Bernal Raquelich, Belén Stephanie Muñoz Luengo, Yasmine Teresita de Jesús Ogas Moraga, Marianela Isabel Ortiz González, María de los Ángeles Pozo Quiroz y Viviana Elizabeth Silva Rocha. He sido informado/a del objetivo de la misma, así como de lo que implica mi participación en ella.

---

**Nombre**

---

**Firma**

## Anexo 3: Consentimientos informado

### Entrevistada 1



Universidad  
Católica  
**Silva  
Henríquez**

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**  
**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**  
**SEMINARIO DE GRADO**

**Investigación titulada: "Trabajo Social y Reinserción Social: desafíos de la profesión desde la perspectiva de los/las profesionales insertos en programas de reinserción social en Chile"**

**Santiago, 19 de agosto de 2021**

El presente consentimiento tiene como finalidad proveer a los participantes de esta investigación de una explicación clara sobre la naturaleza de la misma, así como del rol que tendrán en ella.

La investigación es parte del proceso destinado a obtener el grado de Licenciado/a en Trabajo Social en la Universidad Católica Silva Henríquez y apunta a conocer a partir de la experiencia los principales desafíos de los Trabajadores y Trabajadoras Sociales insertos en el sistema penitenciario con respecto a la reinserción social de la población penal privada de libertad en Chile.

La entrevista tiene carácter abierto y está orientada por algunos ejes temáticos. Tiene una duración aproximada de 60 minutos y dejaremos constancia de ella en un registro de audio. Los datos son confidenciales, ya que tendrán acceso a ellos solo el equipo investigador y en su procesamiento se protegerá la identidad de los/as informantes, trabajando agrupadamente los datos.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los establecidos para esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán anónimas.

Las investigadoras deberán responder cualquier duda que usted tenga durante el proceso. Si alguna de las preguntas le parece incómoda, usted tiene el derecho de hacerlo saber a la investigadora o no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación, conducida por las estudiantes Carmen Gloria Bernal Raquelich, Belén Stephanie Muñoz Luengo, Yasmine Teresita de Jesús Ogas Moraga, Marianela Isabel Ortiz González, María de los Ángeles Pozo Quiroz y Viviana Elizabeth Silva Rocha. He sido informado/a del objetivo de la misma, así como de lo que implica mi participación en ella.

*Cecilia Tapia Olmos*

---

**Nombre**

*Cecilia Tapia Olmos*

---

**Firma**

## Entrevistada 2



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**  
**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**  
**SEMINARIO DE GRADO**

**Investigación titulada: "Trabajo Social y Reinserción Social: desafíos de la profesión desde la perspectiva de los/las profesionales insertos en programas de reinserción en Chile"**

**Santiago, 01 de septiembre de 2021**

El presente consentimiento tiene como finalidad proveer a los participantes de esta investigación de una explicación clara sobre la naturaleza de la misma, así como del rol que tendrán en ella.

La investigación es parte del proceso destinado a obtener el grado de Licenciado/a en Trabajo Social en la Universidad Católica Silva Henríquez y apunta a conocer a partir de la experiencia los principales desafíos de los Trabajadores y Trabajadoras Sociales insertos en el sistema penitenciario con respecto a la reinserción social de la población penal privada de libertad en Chile.

La entrevista tiene carácter abierto y está orientada por algunos ejes temáticos. Tiene una duración aproximada de 60 minutos y dejaremos constancia de ella en un registro de audio. Los datos son confidenciales, ya que tendrán acceso a ellos solo el equipo investigador y en su procesamiento se protegerá la identidad de los/as informantes, trabajando agrupadamente los datos.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los establecidos para esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán anónimas.

Las investigadoras deberán responder cualquier duda que usted tenga durante el proceso. Si alguna de las preguntas le parece incómoda, usted tiene el derecho de hacerlo saber a la investigadora o no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación, conducida por las estudiantes Carmen Gloria Bernal Raquelich, Belén Stephanie Muñoz Luengo, Yasmine Teresita de Jesús Ogas Moraga, Marianela Isabel Ortiz González, María de los Ángeles Pozo Quiroz y Viviana Elizabeth Silva Rocha. He sido informado/a del objetivo de la misma, así como de lo que implica mi participación en ella.

*Michelle Inés Zapata*  
 \_\_\_\_\_  
 Nombre

*M. Inés Zapata*  
 \_\_\_\_\_  
 Firma

## Entrevistada 3

 Universidad Católica <b>Silva Henríquez</b>	<b>PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN SEMINARIO DE GRADO</b>
---	---

**Investigación titulada: "Trabajo Social y Reinserción Social: desafíos de la profesión desde la perspectiva de los/las profesionales insertos en programas de reinserción en Chile"**

**Santiago, 09 de septiembre de 2021**

El presente consentimiento tiene como finalidad proveer a los participantes de esta investigación de una explicación clara sobre la naturaleza de la misma, así como del rol que tendrán en ella.

La investigación es parte del proceso destinado a obtener el grado de Licenciado/a en Trabajo Social en la Universidad Católica Silva Henríquez y apunta a conocer a partir de la experiencia los principales desafíos de los Trabajadores y Trabajadoras Sociales insertos en el sistema penitenciario con respecto a la reinserción social de la población penal privada de libertad en Chile.

La entrevista tiene carácter abierto y está orientada por algunos ejes temáticos. Tiene una duración aproximada de 60 minutos y dejaremos constancia de ella en un registro de audio. Los datos son confidenciales, ya que tendrán acceso a ellos solo el equipo investigador y en su procesamiento se protegerá la identidad de los/as informantes, trabajando agrupadamente los datos.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los establecidos para esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán anónimas.

Las investigadoras deberán responder cualquier duda que usted tenga durante el proceso. Si alguna de las preguntas le parece incómoda, usted tiene el derecho de hacerlo saber a la investigadora o no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación, conducida por las estudiantes Carmen Gloria Bernal Raquelich, Belén Stephanie Muñoz Luengo, Yasmine Teresita de Jesús Ogas Moraga, Marianela Isabel Ortiz González, María de los Ángeles Pozo Quiroz y Viviana Elizabeth Silva Rocha. He sido informado/a del objetivo de la misma, así como de lo que implica mi participación en ella.

  
 Nombre

  
 Firma

## Entrevistada 4



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
SEMINARIO DE GRADO**

Investigación titulada: "Trabajo Social y Reinserción Social: desafíos de la profesión desde la perspectiva de los/las profesionales insertos en programas de reinserción social en Chile"

Santiago, 11 de septiembre de 2021

El presente consentimiento tiene como finalidad proveer a los participantes de esta investigación de una explicación clara sobre la naturaleza de la misma, así como del rol que tendrán en ella.

La investigación es parte del proceso destinado a obtener el grado de Licenciado/a en Trabajo Social en la Universidad Católica Silva Henríquez y apunta a conocer a partir de la experiencia los principales desafíos de los Trabajadores y Trabajadoras Sociales insertos en el sistema penitenciario con respecto a la reinserción social de la población penal privada de libertad en Chile.

La entrevista tiene carácter abierto y está orientada por algunos ejes temáticos. Tiene una duración aproximada de 60 minutos y dejaremos constancia de ella en un registro de audio. Los datos son confidenciales, ya que tendrán acceso a ellos solo el equipo investigador y en su procesamiento se protegerá la identidad de los/as informantes, trabajando agrupadamente los datos.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los establecidos para esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán anónimas.

Las investigadoras deberán responder cualquier duda que usted tenga durante el proceso. Si alguna de las preguntas le parece incómoda, usted tiene el derecho de hacerlo saber a la investigadora o no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación, conducida por las estudiantes Carmen Gloria Bernal Raquelich, Belén Stephanie Muñoz Luengo, Yasmine Teresita de Jesús Ogas Moraga, Marianela Isabel Ortiz González, María de los Ángeles Pozo Quiroz y Viviana Elizabeth Silva Rocha. He sido informado/a del objetivo de la misma, así como de lo que implica mi participación en ella.

Loreto Arana Aquilera Martínez  
Nombre

Firma

## Entrevistada 5



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**  
**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**  
**SEMINARIO DE GRADO**

Investigación titulada: "Trabajo Social y Reinserción Social: desafíos de la profesión desde la perspectiva de los/las profesionales insertos en programas de reinserción en Chile"

Santiago, 29 de septiembre de 2021

El presente consentimiento tiene como finalidad proveer a los participantes de esta investigación de una explicación clara sobre la naturaleza de la misma, así como del rol que tendrán en ella.

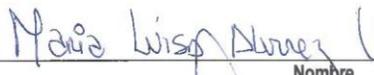
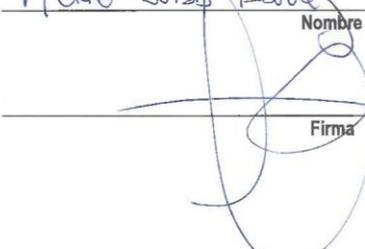
La investigación es parte del proceso destinado a obtener el grado de Licenciado/a en Trabajo Social en la Universidad Católica Silva Henríquez y apunta a conocer a partir de la experiencia los principales desafíos de los Trabajadores y Trabajadoras Sociales insertos en el sistema penitenciario con respecto a la reinserción social de la población penal privada de libertad en Chile.

La entrevista tiene carácter abierto y está orientada por algunos ejes temáticos. Tiene una duración aproximada de 60 minutos y dejaremos constancia de ella en un registro de audio. Los datos son confidenciales, ya que tendrán acceso a ellos solo el equipo investigador y en su procesamiento se protegerá la identidad de los/as informantes, trabajando agrupadamente los datos.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los establecidos para esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán anónimas.

Las investigadoras deberán responder cualquier duda que usted tenga durante el proceso. Si alguna de las preguntas le parece incómoda, usted tiene el derecho de hacerlo saber a la investigadora o no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación, conducida por las estudiantes Carmen Gloria Bernal Raquelich, Belén Stephanie Muñoz Luengo, Yasmine Teresita de Jesús Ogas Moraga, Marianela Isabel Ortiz González, María de los Ángeles Pozo Quiroz y Viviana Elizabeth Silva Rocha. He sido informado/a del objetivo de la misma, así como de lo que implica mi participación en ella.

  
 Nombre  
  
 Firma

## Anexo 4: Pauta de entrevista

A continuación, se presenta la pauta de entrevista para la realización de las entrevistas semiestructuradas que consta de 31 preguntas abiertas, las cuales se diseñaron en torno a 10 ejes temáticos:

### **I Experiencia del Trabajador/a Social**

1. ¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando en programas de reinserción social? Sí ha trabajado en más de uno ¿En qué programas de reinserción social ha trabajado?
2. ¿Cómo se llama el programa de reinserción social en el que actualmente se encuentra trabajando?
3. Respecto al programa de reinserción social en el que se encuentra trabajando actualmente ¿Cuánto tiempo lleva en él?
4. ¿En qué consiste el programa de reinserción social en el cual trabaja?  
¿Hacia qué reclusos/as está dirigido?

### **II Reinserción social**

1. Desde su perspectiva profesional ¿Qué es la reinserción social?
2. En base a su experiencia ¿Cuáles son las posibilidades que las personas privadas de libertad logren reinsertarse en la sociedad chilena, en el contexto actual?
3. ¿Los cupos ofrecidos de los programas de reinserción logran cubrir la demanda interna de los reclusos y reclusas?

### **III Derechos Humanos**

1. ¿La política de reinserción implementada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es pertinente para el desarrollo de los programas de reinserción social que se encuentran actualmente en ejecución?

### **IV Motivaciones y emociones del Trabajador/a Social**

1. ¿Qué le motivó a trabajar en temas de reinserción social?
2. ¿Qué le motivó a trabajar en este programa de reinserción social en particular?
3. ¿Qué significa para usted trabajar con personas privadas de libertad?
4. ¿Cuál ha sido la experiencia más difícil de enfrenar dentro del recinto penitenciario? Si la respuesta es afirmativa ¿Cómo lo enfrentó?

## **V Rol del Trabajo Social en programas de reinserción**

1. Dentro del programa de reinserción social ¿Cuál es su rol como Trabajador/Trabajadora Social?
2. Desde su experiencia ¿Nos podría contar algunos aspectos que considere relevantes de su quehacer profesional en el ámbito de la reinserción social?
3. A su juicio ¿Cuál es el rol del Trabajo Social en los programas de reinserción social? ¿Cuál debiese ser su rol?
4. ¿Por qué cree usted que es importante que los Sistemas Penitenciarios cuenten con Trabajadores Sociales?

## **VI Percepciones del Trabajador/a Social del sistema**

1. ¿Considera que la política penitenciaria incluye una política integral de reinserción social?
2. ¿Siente que es un desafío para la profesión el trabajar con personas privadas de libertad?

## **VII Procesos de intervención del Trabajo Social en programas de reinserción**

1. ¿Cómo establece la relación con la persona privada de libertad?
2. ¿Cuáles son las técnicas que utiliza como Trabajador Social? ¿La intervención que se realiza conversa con su perspectiva de intervención desde el Trabajo Social?
3. ¿Cómo es intervenir con personas que han sido condenadas o que se encuentran en privación de libertad?
4. ¿Desde qué momento se ofrece a la persona privada de libertad participar en los programas de reinserción social, considera desde su experiencia el factor tiempo es importante?
5. Durante el tiempo que lleva trabajando en programa/s de reinserción social ¿Alguna vez se ha enfrentado a un conflicto ético profesional?

## **VIII Obstaculizadores de la intervención social**

1. La institución para la que trabaja ¿Le permite trabajar con libertad o debe seguir lineamientos preestablecidos?

2. De acuerdo a su experiencia ¿Podría identificar cuál o cuáles han sido los obstaculizadores de la intervención social en el programa de reinserción social?

### **IX Facilitadores de la intervención social**

1. De acuerdo a su experiencia ¿Podría identificar cuál o cuáles han sido los facilitadores de la intervención social en el programa de reinserción social?
2. ¿Cuáles son las oportunidades o las prácticas que facilitan la reinserción social?

### **X Desafíos del Trabajo Social en los recintos penitenciarios**

1. ¿Cuáles son los desafíos de los Trabajadores Sociales en los programas de reinserción social?
2. ¿Cuáles son sus desafíos personales como profesional en el programa de reinserción social en el que se encuentra inserto? ¿Cuáles son sus proyecciones?
3. ¿Cuál ha sido el principal desafío al desempeñarse como Trabajador Social estando inserto en el Sistema Penitenciario?
4. ¿Qué falta por hacer con los programas de reinserción existentes, son suficientes y eficientes? Y en este sentido ¿Qué le toca al Trabajo Social como disciplina aportar en el tema de reinserción social? ¿Existe formación especializada al respecto?

## Anexo 5: Audios y videos entrevistas

Las 5 entrevistas realizadas, para que puedan ser revisadas, se encuentran disponibles en los vínculos respectivos.

### Entrevista 1

- Primera parte:

<https://drive.google.com/file/d/1M3Pcz5HYW9nn0GANe8z6gizqTIdihitA/view?usp=sharing>

- Segunda parte:

[https://drive.google.com/file/d/1Go62sCHXTOG1s4CXJvBVp2cDg7hIH\\_GI/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1Go62sCHXTOG1s4CXJvBVp2cDg7hIH_GI/view?usp=sharing)

### Entrevista 2

<https://drive.google.com/file/d/1XtVXyxey3ERoN5CILa12xj6fcG8caKs2/view?usp=sharing>

### Entrevista 3

<https://drive.google.com/file/d/15qIEQMIAFSskTxJStddaZR6Mu54P5ipX/view?usp=sharing>

### Entrevista 4

[https://drive.google.com/file/d/1vOwj\\_2YM\\_RLk7MyIEAOso\\_72AFGQe7X/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1vOwj_2YM_RLk7MyIEAOso_72AFGQe7X/view?usp=sharing)

### Entrevista 5

<https://drive.google.com/file/d/18cX4rOQ8zjmqE9Fp54s3-rAhpxBKtxi1/view?usp=sharing>

## Anexo 6: Transcripción entrevistas

### Entrevista 1

#### *Primera parte*

<b>Entrevistada 1</b>	E1 Cecilia
<b>Profesión</b>	Trabajadora Social
<b>Institución</b>	Centro de Detención Preventiva (CDP) de Puente Alto
<b>Fecha</b>	Jueves 19 de agosto del año 2021
<b>Lugar</b>	Calle José Manuel Irarrázaval N°180, Edificio Don Carlos, oficina 209
<b>Horario</b>	18:00 hrs.
<b>Entrevistadoras</b>	- Marianela Isabel Ortiz González - María de los Ángeles Pozo Quiroz

Yo llevo once años en la institución, seis estuve trabajando a honorarios en un programa en el CPF en la cárcel de mujeres, eh... y eso fue como mi gran escuela, eso siempre me voy a recordar por ser la primera experiencia en este campo que me gusta mucho y realmente ahí el nivel de exigencia era muy, muy alto. Entonces cuando uno llega a otra unidad, que en este caso ahora estoy en Puente Alto, llevo cinco años en Puente Alto, es otro, es otra la modalidad, es otra la forma, esta es una cárcel de hombres y los hombres operan de manera distinta y está tan marcado como atender, como intervenir a mujeres y trabajar con mujeres, y cómo intervenir a hombres y trabajar con hombres, es pero muy marcado, de verdad que... que ambas son experiencias y yo afortunada de poder haberlas vivido, porque hay gente que se pasa toda la vida en una sola unidad y eso es muy fome... es muy... es muy...

Claro, claro y este es un mundo es tan amplio que no te puedes permitir eso, para la gente que quiere, quiere apoyarse y quiere ampliar un poquito el conocimiento. Bueno, entonces yo... eh... once años en la institución, yo soy Asistente Social, en la cárcel de mujeres tenía un rol distinto y ahora lo que hago es evaluar privados de libertad para todo lo que tenga que ver con las salidas de ellos.

La Asistente Social en las cárceles históricamente somos el medio para, todo pasa por la Asistente Social, el privado de libertad sabe que nosotros y eso como entre comillas, entre paréntesis quiero decir, es una forma que

nosotros sabemos que estamos protegidas, porque jamás van a intentar algo estos privados de libertad, independiente cuál haya sido la condena o el delito nunca van a intentar algo en contra tuya, porque es como matar a la gallina de los huevos de oro (risas) si te hacen algo o alguien intenta en contra tuya, sabe que está sonado, porque todo lo que él quiere pasa por la asistente: si quiere visitas, si quiere ver al hijo, si la mamá está muriendo y quiere salir a verla al hospital, si quiere cobrar un bono, si quiere tener un poder, etc., todo pasa por la asistente.

Entonces, aparte de la atención de todas esas peticiones de ellos, también tengo el rol de evaluar para los beneficios, Gendarmería les permite a ellos una vez que ellos son condenados les permite solicitar beneficios de acuerdo a los procedimientos internos y ellos empiezan a... a postular a varios beneficios con el fin de salir, de estar ahí afuera, que es algo...es puf... ellos hacen cualquier cosa con tal de estar ahí afuera. Entonces parte de la intervención también es como eso, saber que lo lleva a él a estar ahí afuera, sí en algún minuto estuvo y ahora está acá y cuando está acá quiere estar allá, y cuando está allá hace cosas para estar acá, entonces hay que entender eso, sí.

Y aparte de eso qué hago.... la gente privada de libertad tiene muchas demandas son personas que durante el tiempo que estuvieron en la calle nunca se acercaron a un municipio, nunca supieron cómo hacer un trámite bancario, nunca... no sé... se vincularon con un hijo, ni lo reconocieron. Entonces, parte de tu atención también es atender esa necesidad que le brotan a ellos cuando están en reclusión, cuando empieza a pasárseles todo este tema de las necesidades, de lo que hizo lo que no hizo, lo que tengo pendiente y la asistente está ahí y no se puede negar porque es un derecho y es parte de lo que uno tiene que hacer. A parte de eso, toda una pega una administrativa, nosotras tenemos una carga impresionante de todo lo que hacemos, tiene que ir en planillas, tiene que ir en descripción, tiene que ir en una base de datos, que nosotros también tenemos que reportar para arriba, a lo... a la jefatura, para llevar un registro, para sistematizar la información, cosa que todos esos datos que pueda llegar a dar la autoridad, la última, el último eslabón, digan no sé... en Gendarmería tenemos un número determinado de personas, tanto se están reinsertando, tantos están en un programa, que se yo... pero se lleva todo un registro.

Exacto, sí.

Aparte de eso, nosotros tenemos que estar en constante capacitación, ahora sobre todo que todo lo presencial se transformó a online, a reuniones zoom, entonces todo lo que tengas que hacer lo tienes que ir interrumpiendo para participar de esto, que igual siempre te aporta, el tema es que la gente pensante eh... planifica de acuerdo a su calendario, el hecho que yo tenga miles de cosas que hacer es lo menos importante, sino que es realizar el trabajo y yo veré cómo lo hago después con mi organización (risas).

Claro, exacto.

Mira Gendarmería para este.... para... los privados de libertad deben ser intervenidos... porque el objetivo de Gendarmería es facilitar el cumplimiento de una pena, resguardar el cumplimiento de esa pena, pero además es reinsertarlos a la sociedad y eso es un objetivo gigante, que en estricto rigor no tan solo Gendarmería debiera cumplirlo.

Tú sabes que cuando una persona es privada de libertad es que todas las otras instituciones anteriores fallaron y el hombre se vio privado de libertad. Entonces pedirle a una institución que tiene: escasos recursos económicos, escasos recursos humanos, escasos profesionales; que realice esa tremenda labor, que no es de años, no es de seis meses, no es de tres años, hay conductas que se arrastran desde la niñez, ¿Te fijas?, entonces el cambio de conducta es un proceso eh súper, súper especial, con muchas características, con no sé nosotros avanzamos dos pasos y podemos retrocedemos cinco y estancarnos, nada te garantiza, nosotros apostamos a que esto resulte, porque hay un modelo que nos rige y ese modelo implica hacer este proceso de reinserción y para eso participan profesionales, principalmente psicólogos y asistentes, formamos duplas, pero también se suma otro profesional que es el terapeuta ocupacional que sabemos que sin trabajo no hay reinserción. Entonces, el terapeuta ocupacional se espera que también busque alternativas y vea cuáles son las habilidades laborales del hombre para ir ofreciendo alternativas, eso en el mundo ideal, porque en lo real no pasa así. Hay tan poco profesional, que el terapeuta que está orientado solo a eso, termina haciendo, termina haciendo de todo al final, todos terminamos haciendo de todo, porque los profesionales

lamentablemente no pueden estar destinados sólo a un área, ¿Te fijas?, porque hay momentos en que, en que, te supera.

Generalmente los psicólogos tienen menos carga laboral, tienden a tener menos, mientras que los asistentes con todo esto, que te cuento que hacemos, lo duplicamos, ¿Te fijas?, pero hay veces en que uno como Asistente Social aprende el lenguaje del psicólogo, termina también aprendiendo la intervención psicológica y entre derivarlo a un profesional, algunas veces uno también hace eso y tiene que ver con la empatía que se establezca con el usuario. Hay veces que ese... ese vínculo es tan importante que no necesitas derivarlo a nadie más, porque él te reconoce a ti como un referente significativo y cuando uno detecta eso uno ya tiene la puerta abierta, entonces, eso es que me va a permitir indagar y yo ser una influencia positiva pa' él, ¿Te fijas? Bueno estos profesionales se le suma profesores, en las unidades penales se suman médicos, se suman equipos de enfermería y al final todos lo... todo el trabajo psicosocial que uno pueda tener, pasa, puede pasar por todo eso, porque si yo estoy atendiendo, por ejemplo, a un privado de libertad y dentro de su intervención yo detecto una necesidad de... por ejemplo de... de trabajar el tema del consumo lo voy a tener que derivar y ahí ya estoy contando con programas externos, ¿Te fijas? Si yo veo que un interno, no sé, nunca se atendió ese... ese tumor que tenía y que eso va a privarlo tal vez más adelante de un trabajo más formal, también lo detecto como necesidad y ya lo derivo, ¿Te fijas?, a otros profesionales, la intervención me permite a mí, saber ir... ir asimilando las necesidades.

Sí, reubicando.

Sí.

Bueno, hace un tiempo atrás la gente privada de libertad, hace mucho tiempo atrás... Gendarmería existe desde el año mil ochocientos y algo, mucho tiempo, de lo que era, lo que es hoy día, ha pasado un mundo (risas) y por eso mismo, han surgido propuestas, propuestas, que la idea es, esto es que la gente se reinserte, en el fondo ¿Ya? Que la gente... que la gente se reoriente su actuar, tú sabes que en los programas gubernamentales el tema de la seguridad, el tema de la baja, de disminuir la delincuencia es un tema prioritario en la agenda presidencial, sin embargo, hoy día, nos preguntamos

¿Ha pasado algo con eso? ¿Ha disminuido? ¿Por qué ha aumentado? ¿Te fijas?, entonces hay un antagonía ahí con todo lo que pueda hacer Gendarmería y todo lo que pasa en la realidad.

Hay varios fenómenos, eh... hay una sociedad nueva, una sociedad cambiante, muy demandante, eh... hay muchas diferencias, hay muchas diferencias sociales, inequidades, la gente está marginada, nunca se ha resuelto el tema avanzar hacia una equidad, eso es utópico, ¿Te fijas?, podemos estar pasando y aumentando los recursos en tener tanta modernización, pero eso no significa que hemos eh...

Disminuido la pobreza.

Avanzado como sociedad, ¿Te fijas? Entonces, la gente que está en sectores vulnerables es la que mayor acusa esas cosas, si bien no hace análisis profundo y sabe cuáles son las causas y todo eso, pero a ¿quién le afecta?, en la piel, en lo concreto. Entonces la gente, algunas, una forma de que nosotros nos hemos explicado esto, que el privado de libertad algunas veces la única forma que tiene para tener acceso a esto, a esto que brilla, ¿no es cierto?, a estos letreros luminosos del retail, compra un auto y serás mejor, esta vida de ensueño, de viajes, es...

Exacto, la felicidad.... claro, para estar bien accede, compra, anda, ten recursos, despliega tus tarjetas de crédito ¿Y si no las tienes? ¿Qué haces? (risa) No lo estoy justificando, a ellos, porque cada cual es responsable de sus actos, porque hay miles de personas que no lo hacen, pero quien lo hace radica un poco en eso, en esa mirada de las opciones, además la gente que tiene escasos recursos tiene escasos recursos en todo, no tan solo en el tener, sino que en el ser también.

Exacto, si la sociedad ha fallado en muchas cosas, por eso que el hombre va preso y después le encomienda a una institución, como te dije con esas características, que haga una labor de años, de años, eso es imposible, eso es una fantasía. Si no te dan recursos, si no te dan profesionales, si la gente no cree que existe, si los mismos funcionarios de Gendarmería no creen que la institución en la que están sirve para resguardar una pena privativa de libertad y además que estar ahí también implica influir en este proceso de reinserción, o sea, si la gente que trabaja dentro de la institución no cree en

lo que hace, tú te imaginaras la persona común y corriente de allá afuera de la sociedad civil, está convencida que esto no resulta.

Yo empezando la reinserción, yo a pies juntos digo que existe, ¿Ya? Tal vez en las condiciones que estamos no. Existe, hay... porque tiene que haber un trabajo, o sea, hay lineamientos que apuntan a que se puede, desde el papel, desde las ideas de ahí arriba, ¿No es cierto?, desde la experiencia en el extranjero, los estudios dicen eso, ¿No es cierto? Eh... y existe. Los profesionales trabajan en eso, son expertos en eso, los capacitamos en eso, hay muchos, unos más que otros tienen más motivaciones, pero somos profesionales de este campo y lo manejamos, ¿Ya? Pero algo tiene que estar pasando que no está resultando, ¿Te fijas? Entonces pueden existir las ganas, pueden existir... medianamente los recursos, pero hay que creerse el cuento y cuando uno se cree el cuento, también le pone un poco de pasión a eso, le pone un poco de... un sello personal en eso, pero con este sistema del que yo les hablaba, que es maltratador, porque, porque estamos en un ambiente que es de castigo y el castigo se traspasa al resto de la gente que trabaja ahí. Si tú no estás bien parada, como te decía y no tienes más mundo, el sistema te atrapa, entonces te sientes que... también esto, que todo es malo, que estoy ahí casi como castigado, que no quiero hacer esto, que me obligan, que mírame me dieron tal cantidad que yo no puedo, o sea, siempre es como adverso el escenario, entonces sí, es adverso es verdad, tenemos pocos recursos, sí, algunos empezamos con lápiz y papel para hacer un informe es verdad, pero hay mucha gente que aún se mantiene ahí, y se puede.

Entonces, creo que del recurso humano tiene que haber una conciencia mayor, unas ganas, un mayor compromiso... para hacer esta pega, que no es fácil, no es fácil. Pensemos que de los chicos que estuvieron en la Universidad ¿Cuántos quisieron trabajar en la cárcel? si supieran cómo funciona, ¿Cuántos?, poquísimos, entonces la gente que está ahí hace un trabajo de verdad importante, que no todos pueden.

Faltan hartas cosas, si faltan hartas cosas.

Sí lo institucional, yo hablo desde mi medio, de mi medio más cercano, cierto desde mi colega, desde los profesionales en general, pero también hay... escasez de recursos, las áreas laborales, los espacios, los hacinamientos,

que no tan solo es al privado de libertad, también es hacia los que ahí trabajan, ¿Te fijas? Las condiciones laborales nos terminan salpicando a todos, ¿Te fijas? Entonces no es un ambiente muy motivante para trabajar y a eso si le suma que alguien no cree en la reinserción, que terrible poh.

La gente ha cambiado, ha cambiado su mirada, hay gente que se ha ido sumando a este trabajo, que no es fácil, pero hay otras instituciones que se entrecruzan, ¿Ya?...y hacen que tu trabajo, que tu labor, se, se... complique, no sea fácil, todo el tema de los tribunales, los tribunales... que... son procesos que están por ahí arriba, no le preguntan a Gendarmería muchas veces, hay muchas diferencias en eso, ¿Te fijas?, con los procesos internos que se dan, con libertades condicionales, con poner en la calle a alguien, eh...

Exactamente, ustedes saben que las penas en otros países son ejemplificadoras, en cambio acá no.

Entran y salen, entonces si se modificará eso, por ejemplo, a lo mejor tendría un impacto en la sociedad civil, la gente sabría que, si comete un delito, esto no es que... voy a estar dieciocho meses si total gané ocho millones, así tengo mi familia salvada dos años, ¿Te fijas? No, no, o sea, las penas que sean mayores, más severa, porque tal vez, puede ser, puede ser, porque lamentablemente, no es que quiero decir con eso que la letra con sangre entra, pero podría ser que resulte, como un medio disuasivo, ¿Te fijas? Entonces tenemos por un lado los tribunales, tenemos gente que elabora cosas allá arriba en estamentos tan elevados, que no sabe cómo funciona acá abajo, que nunca ha pisado una cárcel, hay tanta cosa que sortear durante el día en una unidad penal, para poder hacer el trabajo, mientras que la gente que está arriba planificando y elaborando proyectos, tremendos proyectos que en el papel son muy atractivos pero en la práctica no se pueden llevar a cabo, ¿Te fijas?, y ahí nosotros podemos caer fácilmente en frustración y empezamos como hacerlo igual, empezamos hacerlo como acomodado, empezamos hacer no sé... hacerlo igual para que se refleje en la hoja de estadística, entonces, hay una descoordinación con todos los actores en este proceso de lo que es reinserción ,todos los actores, todos.

Sí, si efectivamente eso es un punto súper importante, esta es una institución jerarquizada, entonces yo puedo tener una cantidad tremenda de ideas

¿Ya?, y que quiero que esto mejore ¿No es cierto?, con el grupo que yo trabajo, quiero mejorar, quiero hacer actividades, quiero hacer cosas, pero también surgen algunas sensibilidades algunas veces, con este tema de la jerarquización. Entonces, si yo no lo apruebo por muy bueno que sea tu proyecto tiene que pasar por mi mirada, que yo también considere que es necesario, a lo mejor para mí como jefa no es necesario que la Cecilia ande haciendo tantas cosas y movilizándolo tantos recursos tal vez, si no que yo prefiero que me saques este trabajo, que es lo que me importa, porque es la planilla que tenemos que cubrir y esto es lo que yo tengo que rendir a fin de mes. Entonces que usted me empiece a hacer charlas a difundir, no sé, cómo disminuir eh... las enfermedades de transmisión sexual, eso no está en la planilla así que no me lo haga, por ejemplo. Si yo quisiera hacer una difusión de información que yo detecte como necesidad, si no está en la planilla puede que no sea necesario. Sin embargo, yo en la práctica, ahí en directo con el privado de libertad, detecto que hay mucha necesidad, sobre todo de la información, cuando el privado de libertad está afuera... mira si hay algo que el privado de libertad carece es de información, es de información, es impresionante, es de ejercicio mental, de ejercicio cognitivo, tú le dices algo, le das una instrucción hoy día, llega ahí a la puerta y se le olvida, entonces capacidad de retención no tiene, porque hay una carencia importantísima, de ejercicio mental. Entonces cuando yo detecto eso y me gustaría como compartir con ellos alguna estrategia para que eso mejore, no, no, es importante porque no está en la planilla, ¿Te fijas?

Hay que cumplir metas y así se van quedando un montón de cosas en el camino, entonces yo me tengo que centrar en lo que me pide... eh y en lo que va... en lo que está escrito, que algunas veces se contradice, porque me están pidiendo por un lado que yo reinserte y la reinserción es tan amplia, no tan sólo tiene que ver con la disminución de los riesgos, que hacen que la gente reincida, sino que tiene que ver cómo este hombre privado de libertad se inserta fuera con una mirada distinta. Imagínate, imagínate es como pulir el diamante y eso lleva años.

Sí, a nosotros nos cuesta cambiar, nosotros que hemos tenido grandes oportunidades en la vida, que tenemos estudios, que hemos tenido la oportunidad de discutir temas, no sé, de ampliar nuestra información, imagínate, instruirte, imagínate ellos que carecen de todas esas

oportunidades y uno está pidiendo algunas veces, es ambicioso en la petición, es ambiciosa, pero, pero, no en vano, o sea, de todas esas semillas que de repente tiras créeme que algo florece, sí.

No, no, no, porque no, porque esta es una sociedad castigadora ¿No cierto? Eh... y un montón de otras características, pero cuando la gente sabe, no sé, que es un privado de libertad el que está pidiendo, no, sabe que no, muchas gracias por haber venido lo vamos a llamar. Sólo porque saben y el tipo puede haber cumplido su condena, puede haber hecho un buen proceso adentro, pero si la sociedad no se involucra... porque la sociedad tampoco cree en la reinserción poh... entonces si no se involucra, no le puede abrir las puertas a alguien que le genera desconfianza, que no cree, que cree que, en cualquier minuto, no, no, se me perdieron un montón de herramientas, ah los que vienen saliendo de la cárcel fueron, los primeros, ¿Te fijas? En una empresa, en una empresa constructora si se pierden los... las herramientas, ¿A quién le van a echar la culpa?

A los que pasaron por la cárcel. Claro, entonces no hay una integración de verdad, ¿Por qué? Porque, porque este es un círculo vicioso, porque también hay muestra, si esto no es casual, yo creo que la sociedad tiene razones para pensar en eso, el punto es que... que las cosas que se han hecho en los programas y todo lo que se haya hecho para disminuir la... la delincuencia no ha resultado, no ha resultado. Ahora sí hilamos más a fondo ¿Convendrá a la gente que la delincuencia se termine? ¿Les convendrá a las instituciones? ¿Les convendrá a los candidatos? Cuando se las están jugando para disminuir la violencia... ese es su bandera de lucha, ponte tú, ¿Les convendrá que no haya en este país delincuencia? (risas) ¿Qué va a pasar con la institución? ¿Qué va a pasar con... con tanto programa que se financia para este fin? que daría mucha gente sin pega, ¿Te fijas? Mucho, muchas, muchas cosas que quedarían a la deriva, porque y... o sea, y qué quiere, si el tema es que disminuyamos la delincuencia eh...y eso implique que, que se termina una institución, que se termine, pero preferible a vivir en un lugar seguro, tranquilo, porque hoy día el nivel de delincuencia está, está desatado.

Sí.

Claro, ahora hay todo un tema, también hay fenómenos sociales que van incidiendo en la tasa de: del aumento de la violencia, de la, de la, perdón de la... de la delincuencia, la violencia, la violencia de esta sociedad, la intolerancia ¿Te fijas? La... el machismo, hay fenómenos que aún se mantiene y eso hace que incida en la... en el aumento de la... de la delincuencia.

Mira yo, hay muchos profesionales eh...trabajar en este lugar hay que tener ciertas características ¿Ya? Y uno las conoce, y uno las conoce y también tú experiencia de vida te permite distinguir en tus propias necesidades, o sea, hay un momento en la vida en que tú tienes que decirlo: voy a estar aquí haciendo lo que me gusta, sacrifiqué años de estudio, implicó dinero, ¿no cierto? Inversiones para hacer algo que yo, no me dejan, que me tienen coartada, yo creo que uno debiera hacerse un favor a uno mismo y salir de ahí. Ahora si pese a eso, uno se queda es que tiene habilidades suficientes para buscar la forma en también que esto sea gratificante, pese a todas las restricciones que te estoy diciendo, y las hay, y las hay. Uno tiene que tener habilidades suficientes para buscar eso, porque las hay, porque hay, esto es gratificante en la medida que uno ve frutos y aun no viendo frutos, porque también esto hace que uno se frustre con rapidez, si uno no tiene claro la cosa, ¿Ya? Yo le puedo, mira le puedo hacer hasta función de títeres a un privado de libertad con tal de que entienda que no tiene que reincidir por la familia, por el mismo, por, por, por un montón de razones y resulta que pasan tres, cuatro meses, después que él se va en libertad y él vuelve, eso tiene que estar incorporado en mi quehacer, quién soy yo para creerme que yo era la más fantástica que había, que el hombre nunca más, está dentro de lo que tenía, de lo que puede pasar a pesar de ser un trabajo tan comprometido, tan de adentro, el hombre también, tiene la libertad para decidir, si puede volver.

Claro y eso a mí no me puede frustrar. Entonces por eso te digo aquí se requieren habilidades, reconocer habilidades personales para manejar esa situación, para buscar espacio, para buscar formas de gratificarte, porque si no sería muy frustrante y terminarías con una licencia externa, externa, externa, repetidas licencias, terminarías haciendo un trabajo tedioso, tendría el síndrome del día domingo que no quieres ir el día lunes, eh... harías tu trabajo para pagar tus cuentas, para que te paguen y pagar tus cuentas, y yo creo que uno, uno quien se quiere a sí mismo, uno no merece eso, no, no,

uno no puede permitir que a uno le esté pasando eso, sí yo, con mi discurso hacia mi usuario le estoy diciendo que eso no lo permita, y ¿Haciéndolo yo? O sea, yo tengo que ser creíble y lo que yo digo tengo que practicarlo aquí primero, ¿Te fijas? Pa' ser creíble poh... tengo que estar convencida de que eso es posible, porque también, también eso se transmite, fíjate que de repente uno le pone tanta pasión a esto, que te sale esto, esto pasional y uno es capaz de influir en el otro con esta energía y con esta... con esta cercanía que se produce, de repente uno tiene... no con todos, pero hay personas que uno hace conexión, así cosas del (risas)... de la naturaleza, del universo que uno conecta con la gente ¿Ya?, con mi usuario y hay unos que... que bueno han pasado por muchas cosas en la vida... decidieron mal, tomaron malas decisiones y están ahí, pero uno puede establecer una conversación bien interesante, te pueden llegar a aportar y fluir en el conocimiento y es muy enriquecedores... y hay otros que no, hay otros que sí están abiertos a escucharte a incorporar lo que tú le dices porque nunca, nunca, han tenido esa instancia.

Claro.

Exacto.

Tampoco se puede dar a todos.

Mira ahí tú sabes que hay una variedad tremenda de delitos ¿Ya? y todo delito, todo, todo, todo tiene la posibilidad de optar a este programa, a este modelo que yo te digo que rige Gendarmería, eh... para reinsertarse. Ahora nosotros desde la práctica, desde la experiencia sabemos que no todos pueden tener un resultado exitoso, hay unos más, hay unos menos, hay unos súper bien, súper bien, que... pero hay otros que no, hay otros que uno sabe que los recursos del otro, no, no son suficientes ni siquiera para que entiendan cuál es el fondo de esto, y hay otros que sí, hay otros que se entregan, que quieren, que se someten, hagan lo que tenemos que hacer porque yo no quiero volver aquí ¿Te fijas? Entonces dentro de esos delitos está el femicida, está el violador, está el abusador, está el ladrón, está el asaltante, está el intimidador, está el asesino, están todos. Tienes que cumplir con ciertos requisitos que el programa me indica y ¿Qué me indica el programa? que la persona esté condenada, porque cuando alguien comete un delito se dan dos figuras: primero que el hombre sea imputado, toda

persona que comete un delito pasa un tiempo imputado hasta que se pruebe lo contrario, si no se logra probar que es inocente, pasa a condenado y ahí se inicia el proceso de reinserción, ¿Te fijas? Porque el imputado, mientras sea imputado no se puede hacer nada, porque está a la espera que se defina su situación. Entonces lo más que le puede ofrecer Gendarmería es como... eh... una nivelación escolar para aprovechar un poco el tiempo.

Bueno va a estar, no sé, un año dos meses, bueno que saque su cuarto medio, por ejemplo, y ahí le ofrece escuela, ¿Te fijas? con el imputado, pero con el condenado ya sabemos que se va a quedar ahí se puede hacer algo con él también, yo, yo, manejo tiempos, ¿Te fijas?, manejo un perfil del hombre ya puedo entrevistarle, puedo hondar en él, puedo acercarme a la familia, puedo empezar a recabar información que me va a permitir saber ¿quién es éste?, ¿qué necesidades tiene?, ¿Cómo puedo abordar esas necesidades detectadas en un instrumento que nosotros aplicamos? Cualquier persona condenada nosotros le aplicamos un instrumento, que es como el instrumento que rige el modelo, ¿Ya? es como una, como, como, como un eh... nosotros le llamamos el instrumento de evaluación de valoración de riesgo, entonces, hay una serie de factores de riesgo que yo tengo que evaluar y tengo que saber ¿Qué factores están incidiendo en que este hombre tuvo la conducta que tuvo? y ¿Cuáles pueden disminuir, para que disminuya?

Ahora mi objetivo es disminuir, es muy ambicioso pensar que yo voy a exterminar (risas) el deseo de no delinquir, eso en el mundo ideal, ahora si el hombre no vuelve nunca, fantástico. Pero, pero, claro mí expectativa, deben ser disminuir. Entonces, hay un modelo y ahí cuando nosotros los evaluamos sabemos en qué rango están ellos ¿Son de bajo compromiso? ¿Qué significa eso? que voy a poder trabajar más acotado y menos, ¿Son de mediano compromiso delictual? puede ser que el hombre aumente.

Mira, dentro de la categoría, son categorías cuando yo tengo una persona privada de libertad le voy a aplicar este instrumento, que tiene mucha información y cuando yo...

Claro, sí, sí... y cuando yo hago un análisis de esa información me sale en qué rango ubico a este hombre dentro del área delictiva. Hay tres áreas de nivel de riesgo, bajo, alto o medio. Entonces cuando yo lo evalúo y hago todo

este análisis puedo concluir que este hombre es de bajo compromiso, mira tiene un delito anterior lo que lo llevó a delinquir fue que se juntaba con sus amigos, empezó a carretear, fumo droga, perdió el control, pero trabajó siempre, siempre fue a la a la escuela, tiene familia, era responsable. Entonces, a lo mejor me va a costar menos intervenir en él, ¿Te fijas?

El que está en el rango medio, está en el medio, puede disminuir como puede pasar a más y ahí yo tengo que evaluar, ¿Qué puedo hacer para impedir que suba que siga aumentando su nivel de riesgo? o ¿Qué puedo hacer para trabajar con la disminución? ¿Te fijas? Puede ser que este hombre tenga un mediano compromiso, tenga más de un delito, sea reincidente, tenga delitos de menor de edad, ¿Te fijas? Tenga delitos de menor de edad significa que ya se maneja en este mundo delictivo ¿Te fijas?

Ya convivió con él, la familia también tiene antecedentes, su medio más cercano también como que valida el delito: “si no es tan terrible, ya si la bicicleta que te robaste no sirve a todos” por ejemplo, ¿Te fijas? Va atendiendo a minimizar la gente el delito y por ahí puede que esté el déficit, no tan solo en él, sino que también en medio.

Ahora un tipo de alto y muy alto compromiso es un tipo que ya está avezado en el delito.

También entra.

Porque tal vez al intervenirlo puede que disminuya.

Y de alto y muy alto, a lo mejor yo con esperar conseguir, que ya por último este en medio, es, es un logro.

Lo que están en un alto compromiso son tipos que ya tienen causas, delitos de sangre, que son más avezados, algunos que trabajan en pandillas, que trabajan... que pertenecen al mundo... que son eh...que van en escalada el delito, que son versátiles en el delito, antes si era... antes era mechero después fueron robo con intimidación, después asaltante, después son... matan ¿Te fijas? y hoy día están dedicados al narcotráfico, o sea, una variedad de delitos y eso en el mundo del hampa, eso es...

Es prestigio, consiguen prestigio.

Claro, sí, pero que sólo les sirve en el mundo del hampa, porque en el mundo nuestro no, aquí no, no se adaptan y vuelven a cometer delitos, por eso que son dos mundos distintos.

Dependiendo de estos niveles, de rango donde se ubica y se clasifica al privado de libertad, es la frecuencia de la intervención. Si yo tengo un hombre con bajo compromiso, a lo mejor con una vez al mes que yo lo intervenga, él va a entender, las gestiones que yo haga me van a ir resultando y no necesito más, porque también hay un riesgo cuando uno sobre interviene, cuando uno sobre interviene, no me acuerdo el... pero... pero teóricamente hay un... hay un...

Sí, hay un término, que dice que...que no es recomendable sobre...

Sobre intervenir, lo puede resultar al revés. Entonces, yo tengo que saber medir la frecuencia, a diferencia del de alto compromiso, yo tengo que estarlo monitoreando, monitoreando constantemente para saber si hay logros, si los compromisos que dijimos hace quince días atrás, hoy día que está haciendo, quiero ver cambios, quiero ver si se mantiene el discurso, quiero ver si sigue la familia tan pendiente de él, si tiene visita como él me dice. Entonces me organizo, en la carga, por supuesto laboral es mayor con el de alto compromiso, me hace ser mayor porque la frecuencia aumenta ¿Te fijas? Voy a tener que derivarlo a más cosas, hay programas distintos que apoyan a las unidades penales y detectando sus necesidades yo voy a tener, el hombre con alto compromiso, a lo mejor no sé, tiene, tiene un alto consumo, ¿Ya? Ya de partida hay que ver el tema del COSAM y puede que tenga y no... y no es por ser dramática, pero tiene problemas de salud.

Claro, tengo que empezar a activar más redes, tiene problemas de salud, tiene problemas con los hijos, con la familia, ¿Te fijas? eso me implica un mayor, una mayor vinculación con él y una mayor carga... y el otro, el mediano hay... es un poco de los dos, sin dejar de ser menos importante.

Sí, y la selección tiene que ver con lo que uno detecte en la intervención, sí, tenemos programas, por ejemplo, de las distintas redes que nos ofrecen una línea de acción, entonces dependiendo cuando nosotros detectamos, si es necesario derivar este hombre que tiene un importante consumo a lo mejor este programa que lo va a ayudar en eso entonces ahí ya es un tema menos que yo atiendo con él, pero sé que está siendo atendido, ¿Te fijas?

Hay programas del FAE ¿No es cierto?, que también las personas no dejan de tener una vida paralela digamos, están cumpliendo condena, pero hay familias afuera que también siguen con problemas vinculados a este hombre, entonces también se requiere en algunas ocasiones también vincular a la familia, porque en la medida que yo mejoro a esa familia, cuando este hombre salga va a llegar a mejores condiciones ¿Te fijas? También tengo que potenciar un poco los recursos, orientar, informar.

No últimamente es propia, es propia de cada ... cada..., nosotros con este modelo que te digo que aplicamos, con esta aplicación de este instrumento que los clasifica... eh... nos convertimos los tres profesionales que trabajan ahí en el proceso psicosocial de reinserción, que son Asistente Social y psicólogo y terapeuta, nos convertimos en gestores de caso, todos, todos somos, desarrollamos ese rol ¿Ya? ... eh... entonces cada uno tiene un número de usuarios asignados. Ahora yo buscaré las propias estrategias para hacer que este grupo que estoy atendiendo, eh... disminuya su riesgo poh ¿Te fijas? Tendré que hacer talleres, ...eh...indagaré en qué programa puedo...puedo...hay... hay, y existen, sabemos cuáles trabajan con los privados de libertad, pero también, puede ser que yo también maneje más redes y sepa que no sé, en Recoleta hay un programa que atiende a los hijos con síndrome de Down que son hijos de los privados de libertad y que a ellos eso les genera algún inconveniente ¿Te fijas?, por ejemplo, estoy inventando.

Es muy diverso, es muy amplio y todo eso en un lapsus de dos años, toda esta gestión a mí se me permite hacerla en dos años, una persona que ingrese a este modelo de reinserción ...eh lo razonable es que esté dos años.

Se supone que la persona que ingresa a este programa, que aplica este modelo ...eh...son personas que están a dos años y un poquito más de egresar, sí, porque toda esta intervención tiene que servir para que él se ponga en marcha afuera, una vez que yo lo dejé afuera o él también logre cosas y yo las evidencie, y yo misma le voy a sugerir: usted va tan avanzado, ya entendió como va esto, ha hecho cosas, está contactándose con las redes, ya está viendo una posibilidad laboral ¿Por qué no postula a un beneficio? Incluso yo misma se lo puedo sugerir y el tipo puede que postule,

tiene todas las condiciones, entonces también, ahí, uno facilita de que egrese, de que se vaya, para también ver en la práctica cómo se maneja ésta, este nivel de avance que él ha evidenciado.

No son intervenidos.

No.

Prácticas delictivas.

Bueno, yo les decía que hay un mundo ideal y un mundo real ¿Ya? lamentablemente en la práctica es, hay (risas) el mundo es real (risas).

Estamos en un país subdesarrollado ¿No es cierto? Que sabemos que la gran cantidad de unidades penales que existen, sobre todo en la región metropolitana están todas hacinadas, todas y las propuestas laborales escasísimas que existen en las unidades penales son para ¿Cuántos? ¿Para cien?, por ejemplo y en la penitenciaría tenemos cuatro mil doscientas personas, en Puente Alto tenemos sobre mil y tenemos veinte plazas laborales ¿Te fijas? Entonces, la cantidad de usuarios versus lo que la institución le ofrece no, no hay, no hay parámetro, no hay, hay una brecha, hay una brecha, o sea, aquí... eh... Sí, todos queremos que esto resulte, pero como está, no se puede.

Sí, que es una apuesta, esto es una apuesta, porque puede que sí haya empeorado. Un chiquillo, imagínate, primer delito, suponte tu un chiquillo un primer delito, le dan cinco años y un día, ¿Ya? no tiene causas anteriores, fue una situación, y que conozco uno, que se salió de control, forcejeó con una pistola terminó matando al hombre, cinco y uno, ¿Ya? él ahora está recibiendo intervención, pero ya han pasado tres años. Ahora, en este mundo carcelario, submundo del hampa, de la cárcel, para poder sobrevivir estos tres años previos al período de intervención, el hombre tiene que... se tiene que adaptar a este mundo porque como lo que dice Darwin “hay que adaptarse al medio si no vas a morir” (risas).

Y el hombre se adapta, entonces empieza a manejar el lenguaje, empezando, las prácticas, como se maneja esto, algunas malas prácticas, y lo tiene que hacer para poder sobrevivir en ese medio. Ahora hay algunos y muy poquitos que tienen conciencia de eso que lo hacen para poder sobrevivir, pero en el momento en que eso lo tienen que dejar se

desconectan, pero yo no conozco, no recuerdo, no pasa por mi memoria en este minuto un nombre de una persona tan centrada que haya hecho eso, que haya utilizado esa estrategia para poder sobrevivir, pero esto no soy yo, yo lo estoy haciendo para poder estar acá.

Claro, ¿Te fijas? y claro que sucede poh, claro que la gente mientras exista este espacio de... previo a la intervención está... eh... está entregado en este medio, es una, una ...eh...cómo te dijera... (risas).

Es un alma entregada casi y lo otro que cuando un Tribunal de garantía determina una condena, sí o sí el privado de libertad tiene que cumplir le guste o no la mitad de su condena y de ahí para adelante empieza a postular a beneficios, ¿Te fijas? Si a mí o a alguien o a un privado de libertad le dan cinco y uno, él sabe que le guste o no, sea bueno, o sea malo, haya sido la primera vez o no, tiene que cumplir dos años y medio de esa condena y estar cumpliendo esa mitad de esa condena, algunas veces no implica, no implica tener acceso a un trabajo, no implica tener acceso a la escuela, porque la escuela también tiene cupos, entonces implica coloquialmente patear piedras, dentro de la cárcel, pasar el día, tener visita, hacer alguno que otro taller, de repente llegan algunas agrupaciones que son de los... de algunas corporaciones que trabajan con privados de libertad, con las pastorales católicas y evangélicas, y van a ofrecer este trabajo, y algunas veces ellos enganchan con eso y entre no hacer nada, y algunos que se interesan, si forman parte, pero claro la mitad de la condena la hace y de ahí en adelante empieza otro proceso que se marca el antes y el después.

Es más, puede ser que el interno no le interese tampoco ser intervenido, porque este es un programa y un modelo voluntario yo puedo ir con la mejor de las ganas y ofrecerle un montón de cosas a él, y que mire todas las necesidades que tiene, yo quiero ayudarlo porque a mí me pagan para disminuir la delincuencia, pero él me puede decir: sabe señorita, no me interesa, yo le voy a decir porque: mi familia delinque, yo delinco desde chicho y sostengo a toda mi familia a través del delito y usted ¿qué me va a ofrecer?

Claro, ¿Qué me va a ofrecer usted? ¿En cuánto tiempo? Le digo altiro en que no me interesa y es válido, o ¿No?

Es válido, sí, no tengo nada que hacer. Y lo que tú me preguntabas y frente a eso no tengo nada que hacer, pero es una opción, es una opción, a lo mejor el tipo ha desarrollado muchas más habilidades que va a permanecer en vez de tres años fuera va a permanecer seis, pero bueno tenemos buena policía y al final igual y es cuestión de tiempo.

Pero ellos, él, el privado libertad, el delincuente avezado, se banca esa cantidad de años en función de lo que gana, estar privado de libertad me implica tres años y un día, oye, pero me gané treinta milloncitos ah, entonces, ¿Claro no?, me los banco.

Mira las motivaciones mías han ido cambiando, cuando yo me titulé eran por supuesto otras las motivaciones, yo te conté que yo estudié adulta, entonces en ese minuto con todo lo que se dice que uno no tiene experiencia, que le va a costar más, entonces, cuando te ofrecen un trabajo uno por supuesto, uno siempre está disponible para el primer trabajo o ¿No?(risas) Entonces mi primer trabajo lo tuve en una empresa que me pagaba a honorarios, ¿Ya? y una empresa también un poco frágil y cuando me llaman de Gendarmería, porque por cosas de la vida, mi profe guía de tesis era un funcionario, un Asistente Social de Gendarmería, que paralelamente era profesor de la Universidad y él fue mi profesor guía de tesis. Entonces, él me llama me dice: Carolina tengo un trabajo en un programa en la cárcel por si te interesa, tu hiciste tu tesis en familia y este trabajo es pa' ti. Yo: sí claro, institución estable ¿No es cierto? Era...

Claro, era atractivo, imagínate un mundo desconocido absolutamente, si tú no tienes la oportunidad de trabajar en Gendarmería, jamás se te ocurriría pisar una cárcel y menos conversar con un interno sola en una oficina y mucho menos estar en una oficina haciéndole talleres a cuarenta, sola con ellos, sin tener a nadie que te resguarde, ¿Te fijas? Eso impensable.

Entonces era un mundo como atractivo, desconocido y yo dije vamos, además que la experiencia vivida también me... uno también se maneja más, uno aprende a poner límites y uno sabe que no...hay cosas, que haber un momentito, no sabe cómo rayar más la cancha también hacia la experiencia, bueno y así me involucre con Gendarmería, que fue la ... el puntapié inicial, pero después...eh... me fueron interesando las historias, estas carencias de las personas y entendiendo cómo funciona también el ser humano, yo creo

que lo que me motiva hoy día, es el tremendo arsenal de...historias, de contenido que tiene el ser humano, que cuando lo pienso y lo he pensado y yo digo lo que yo sé me lo aportaron ellos, me lo aportaron ellos, o sea, ellos me dieron bagaje en este tema, me dieron la posibilidad de distinguir, de discriminar, de clasificar, de aprender este... o sea, a través de ellos aprendí y ¿Cuánto más me queda por aprender? Porque el comportamiento es tan, tan... tan infinito, tan infinito, uno nunca sabe que te lleva a comportarte, que, qué pasa con tu historia que se cruza con tu conducta, porque hoy día sí, ayer no, porque hoy hice esto y mañana no, cómo cambié, que me hizo cambiar, como influyen los afectos, la sociedad en todo esto.

¿Expuesta tú dices en cuanto a la seguridad?

(interrupción porque se debe entregar la oficina a las siete)

Si quieren lo podemos continuar en otro momento, ¿Qué dicen? Si quieren lo dejamos hasta aquí, yo no tengo ningún problema que lo continuemos.

(interrupción)

Y no chiquillas y claro falta eso de lo personal, ¿Dónde te encuentras con el ser humano aquí? esa parte que no deja de ser importante.

Tiene que ser así, tiene que ser, uno hay veces que se desdobra ponte tú, pero ustedes como asistentes sociales, ustedes saben que hay algo que... que tenemos que tener esta sensibilidad y que bueno que la tengamos, hay gente, hay profesionales que yo conozco que tiene mucha sensibilidad, salen llorando ponte tú, que salen...

No, sabes que lo que tengo, la convicción que tengo, en la medida que yo me mantenga bien, voy a poder voy a tener más visión y voy a poder ayudar, si yo me vulnero o me siento vulnerable o frágil, no puedo brindarte un apoyo, entonces, eso lo tengo clarísimo y para eso para mantenerme así, yo tengo que hacer cosas.

Exacto, en la medida que yo esté bien puedo ayudar al otro, sino me pongo a llorar con la historia que me cuenten, no voy a poder ayudar a nadie.

*Segunda parte*

<b>Entrevistada</b>	E1 Cecilia
<b>Profesión</b>	Trabajadora Social
<b>Institución</b>	Centro de Detención Preventiva (CDP) de Puente Alto
<b>Fecha</b>	Martes 31 de agosto del año 2021
<b>Lugar</b>	Calle José Manuel Irrarrázaval N°180, Edificio Don Carlos, oficina 209
<b>Horario</b>	18:00 hrs.
<b>Entrevistadoras</b>	- Marianela Isabel Ortiz González - María de los Ángeles Pozo Quiroz

No ondeamos mucho en eso.

Bueno durante el tiempo que... que se está interviniendo en las unidades penales desde otro enfoque, porque antes las unidades penales eran sólo para cumplir penas, ¿No es cierto? Después se fue como ampliando, entraron el tema de los derechos humanos, empezó a socializarse la información con las experiencias de otros países, entonces se fue... se fue empezando a abordar otras formas de ver la reinserción, que aparte que de un privado de libertad tenga una pena encima que cumplir eh... tiene un proceso paralelo que hacer, que es de reinserción social y ese proceso de reinserción social es lo que hacen los profesionales, y él está a cargo... o sea... está cumpliendo una pena privativa de libertad a cargo de funcionario de Gendarmería, y entre ambos, funcionarios de Gendarmería y profesionales tendrían que aunar esfuerzos, uno para que cumpla la pena y el otro para que cumpla he... para que disminuya los riesgos de reincidencia a través de estos procesos de reinserción.

Entonces de un tiempo a esta parte yo te diría desde hace diez años, ya una década, que se han venido creando programas, eh... buscando la forma, socializando con experiencias de otros países y aplicando instrumentos, instrumentos que impliquen disminución del riesgo y atacar factores que hacen que esas personas de acuerdo a esos factores eh... influyan en su conducta, pero te acuerdas que la otra vez dijimos que las personas tiene un historial y en base a ese historial uno puede determinar por qué delinquen y el proceso de reinserción implica saber pa' poder apoyarlo, ayudarlo y saber por dónde hincarle el diente, por decirlo, (risas) ¿Por qué delinque este hombre? Porque no sé, porque tiene un daño cognitivo, porque psicópata, porque tiene modelos eh... de base que toda la familia, etcétera... ¿Ya?

tengo que saber por qué. Entonces sabiendo eso y haciendo el diagnóstico eh... cuáles son los delitos más recurrentes, desde que edad, cómo cometieron los delitos, si eres influido por los pares, si actuabas sólo, si la droga era concomitante a la comisión de los delitos, un montón de cosas que yo tengo que abarcar en el diagnóstico y una vez que determinan ese diagnóstico, puedo determinar este cabro o esta persona eh... estos son los factores que lo hacen, que promueven el delito. Entonces en base a ese diagnóstico yo aplico este instrumento, que es, que está bajo el modelo que nos rige, a Gendarmería, a los privados de libertad, aplicarle este instrumento que está validado, que hemos tenido capacitación para aplicar y que por ahora es el instrumento em... eh... más significativo para realizar un proceso de reinserción. Entonces ese instrumento eh... como te digo guía el modelo, este modelo de reinserción y en qué consiste, en una... eh... en una extracción de varios elementos que los estudiosos han considerado que inciden en la conducta delictiva, ¿Ya?, teórico, experiencias externas, la psicología, las ciencias sociales han determinado que ésas pueden ser los factores que inciden. Entonces, no sé, por ejemplo, la conducta anterior, sí yo sé de un hombre que... que le veo la conducta anterior y sé que delinque desde menor, eh... que... que tiene tres causas de menor, ponte tú, ha estado preso en diferentes instituciones, es parte de la red SENAME, ¿Te fijas?, como niño, como menor y después cuando adulto sigue en la misma, ha estado en diferentes unidades penales, ya no roba en los supermercados, sino que ahora ya está asaltando, o sea, le veo una conducta anterior a él que me hace predecir cómo podría ser este hombre una vez que esté en la libertad, yo puedo predecir con esto y este instrumento lo único que me permite, es predecir un poco para saber dónde voy a intervenir, o sea, si yo puedo con este instrumento predecir que el hombre tiene un alto riesgo y que si no intervengo estos factores puede tener una alta reincidencia, que si no ataco el tema de las drogas y cuando él se vaya tengo que tener la red hecha con él COSAM, con algún centro de salud, lo más probable es que vuelva a reincidir. Entonces, ese instrumento me permite evaluar eso, saber dónde están los puntos débiles de estas personas y cuáles son sus fortalezas también pa' poder ayudarme de eso.

Sí, es más, fíjate que hay un... es... es un formulario, eh... se los puedo mostrar en algún minuto, como te digo abarca a ámbitos, ámbitos específicos

y a su vez ámbitos más generales ¿Ya? Entonces hay como siete ámbitos específicos, que yo voy a evaluar en el diagnóstico y que yo voy a evaluar al hombre, cuáles de esos siete ámbitos refleja un riesgo ¿Ya?, de esos siete ámbitos a lo mejor sólo tres constituyen un riesgo, a lo mejor todos, a lo mejor dos y eso me va a hacer calzarlo a él con el nivel de riesgo, si hay un hombre que yo evalúo y ... y su resultado me arroja que el riesgo tiene que ver con los siete factores de riesgo, que yo tengo que atacar, claramente el resultado para ubicarlo en el nivel de riesgo va a hacer alto, pero si yo a este mismo, a un mismo personaje recluido le aplicó el instrumento y me refleja que solamente tiene riesgo en dos ámbitos, yo puedo decir: trabajar esos dos ámbitos puede ser de bajo compromiso.

Y eso tiene directa relación, este instrumento, la aplicación de este instrumento con el nivel de riesgo que ellos van a arrojar, este instrumento me permite llegar a concluir que este hombre es de bajo, de mediano o de alto. Sí, pero tengo que pasar por este instrumento, que es el que Gendarmería hoy en día válida para todo efecto, es más, para todo efecto de petición de beneficio, para evaluación para la corte, para evaluación de una salida x, ese instrumento es el que evalúa al hombre, al privado de libertad, todo pasa por ese instrumento, porque está validado a nivel de institución.

Mmm... mmm... Bueno, cuando Chile adhiere a esta Convención Internacional de los Derechos Humanos no discrimina a quien va ir ese...esa protección de derechos, ¿No es cierto?, es al ciudadano chileno, pasando por los niños, pasando por el privado de libertad, pasando por todas las personas y también por los privados de libertad, porque eh... el sistema penal en Chile data de hace harto rato ya, y en comparación a antes no había nada de esto, no había nada que regulara, era simplemente que el hombre cometió un delito y había una institución que lo hacía cumplir una pena, nada más.

Un castigo y nada más, no había proceso de reinserción, no había... no había ni siquiera intención de un cambio, eso estaba lejos y eso, y esa modificación a lo que tenemos hoy día, ha ido implicando los cambios sociales que hemos tenido también, como Chile ha ido adhiriendo a estas convenciones, como se va ampliando la visión con la globalización también, en que está el resto de los países ¿Te fijas?, socializando cómo lo hace, no

sé, un país que disminuye la tasa de delincuencia, también a nosotros nos afecta porque lo podemos copiar y replicar y eso sería fantástico, claro que hay que adaptarse a las realidades de nuestro país, pero se replica en cierta forma, así como el cumplimiento de los derechos humanos en las cárceles. Esta actualmente súper regulado eso, súper regulado, hay una comisión dentro de las unidades penales que regula el tema de los derechos humanos, el cumplimiento de los derechos humanos. Ellos saben, los privados de libertad cuando son detenidos en la primera instancia, ellos saben que tienen derechos a guardar silencio, que tienen derechos a hacer denuncia, que tienen derechos a un abogado, que tienen derecho de varias cosas y además de no ser vulnerados en sus derechos humanos y ellos lo saben, y frente a una situación interna, dentro de una unidad penal, que ellos sepan que es irregular o que atente frente a esta vulneración de derechos, ellos lo piden, lo piden, lo solicitan, saben cómo canalizarlo. Pero en la práctica algunas veces eso no se da como debiera ser, por dos razones y esto tiene que ver con carencia de ambos lados, el interno muchas veces se centra en la vulneración de derechos hacia él, pero nunca jamás se cuestiona o muy pocos, eh... cómo él ha vulnerado el derecho de otras personas, ¿Te fijas? Es muy fácil eso, "a mí me pasa, a mí me están golpeando, a mí me tienen preso, a mí me vulneran los derechos", sí, está bien pero cuando usted está dentro de la cárcel esto también tiene una historia, no es casual, entonces ¿Usted se ha preguntado cómo vulneró a esa chica que agarró por el cuello?, ¿Usted se ha preguntado esa madre que atacó que iba con sus hijos? Eso no se lo cuestionan. Entonces, ese es un punto que se ha dado mucho en Gendarmería y está en el discurso, o sea, los derechos humanos sabemos que los tenemos que cumplir porque somos perteneciente a una institución del Estado, pero del otro lado tendrán conciencia de que en realidad ¿Qué es el cumplimiento del derecho? No es tan solo para un lado, claro se tiende a pensar porque son instituciones del Estado, eh... y ello a su vez los funcionarios, Gendarmería lo cumple, lo cumple y lo trata de cumplir en cabalidad, a cabalidad, pero el tema es que dentro de las unidades penales se viven dinámicas que son propias, son propias y específicas de la convivencia en espacio reducido, hacinado, de pobreza, de carencia, de mucha violencia. Entonces, cuando tú tienes una situación, por ejemplo, no sé, se desató una riña y esto puede... implicar la muerte de muchas

personas, el funcionario claramente si él vela estrictamente por los derechos humanos jamás podría tocar a alguien, pero si tocar a alguien implica evitar esa riña y que...y que termine con muerte de tres, cuatro personas, ¿Te fijas? Es cuestión de criterio algunas veces, nada es tan determinante, nada es tan determinante y personas que están acostumbradas, no es que justifique la violencia, pero personas que están acostumbradas en la vida a vivir en un mundo violento, o sea, algunas veces un empujón, un, un eh... un cómo te dijera... un procedimiento a lo mejor extremo, que no implique por supuesto herirlo, pero sí está válido reducirlo dentro de la... de los espacios penales y eso es válido. Miren nosotras las asistentes sociales tenemos algo que llamamos la autodeterminación, hay veces que aun no estando en la norma escrita hay cosas que hay que hacer, porque si no las hago va a ser peor, así que al momento de hacerlo uno también se tiene que responsabilizar y decir: "sí, no está en la norma, puede ser que me salté el conducto, pero si no lo hacía, esto iba a pasar y va a ser terrible, y ahí perdía el control", o sea, hay veces que autodeterminar, haciéndose cargo sí y justificando clarito por qué, pero hay veces que hay que hacerlo, yo creo que ahí un poco radica el derecho humano que no se puede determinar completamente sobre todo en estos espacios.

Claro, ahora la ley, el establecimiento de ley es general, los derechos humanos no se vinieron establecer uno para la cárcel, uno para los niños, uno para los espacios laborales, es en general y hay que adaptarlos y en esa adaptación, claro y en esa adaptación, también se ajusta a realidades que se desconoce, que los derechos humanos jamás pensaron ni siquiera en la letra de chica de hablar "y en caso de que el usuario esté privado de libertad, si se van a aplicar"... , eso no, eso se va armando en el camino, ahora dentro de las unidades penales indiscutiblemente que sea aplica, se aplica y hay una norma, hay un procedimiento estricto y un manual de cumplimiento, se hace pero hay situaciones que escapan algunas veces de cumplir a cabalidad eso y como te digo hay que aplicar la autodeterminación.

Bueno, históricamente las unidades penales, eh... o sea, en las unidades penales si hay un profesional que no puede faltar es el Asistente Social, puede faltar el psicólogo, puede faltar el profesor, pero el Asistente Social no, porque en este contexto de privación de libertad, las personas que son de escasos, no tan solo de escasos recursos hemos dicho, si no también es

escases en el saber, entonces asocia al Asistente Social a que es el medio para cualquier cosa para traerle a los hijos, para conocer el hijo, para sacar el carné, para tener el llamado telefónico con la hija que no ve hace años, para postular un beneficio, todo.

Entonces, nosotros y de verdad que lo somos no es una apreciación del interno no más, de verdad que lo somos y nosotros somos, tenemos que después derivar y ¿Por qué es importante? una por eso, porque nuestro trabajo es específico, hay colegas que han trabajado, compañeros que han trabajado lo mismo que uno o más y no sabe cómo realizar un trabajo. Son especificaciones, nosotros tenemos, los validamos con el tema de la visita, con el trabajo en redes y ahí esta tan especificado el trabajo, que tú le hablas, no sé, puedes hablarle a un psicólogo de... de cuáles son los aspectos que evalúa una visita domiciliaria y puede que no los tenga tan claro como nosotros, que eso es lo que nos, es nuestro sello ¿Te fijas? Entonces es importante por eso, porque el trabajo es específico, porque, porque además nosotros somos el medio para, acceder a ellos, orientarlos, la orientación que recibe el privado de libertad por lo general es del Asistente Social, aunque yo no le vaya a hacer nada, pero lo oriento mire conmigo no es esto, esto es con el psicólogo, conmigo no es esto es con el terapeuta, conmigo no es esto es con el abogado” pero yo lo orientó ¿Te fijas? y eso el privado de libertad lo agradece muchísimo y es parte, es parte del, del trabajo, del trabajo, de la educación, tú sabes que nosotros los asistentes no tan solo intervenimos en cualquier área, sino que además somos educadores sociales.

Sí, exacto y tenemos un... y tenemos otras características, el psicólogo me cae muy bien, te conté que yo tenía un hijo que es psicólogo a quien adoro pero ellos son específicos, o sea, “vengo por esto, por esto, y no me voy a ampliar a otras áreas”, nosotros si tendemos a eso para bien o para mal, pero tendemos, porque nos involucramos en otras cosas y sabemos que éste tiene la hija enferma, que la señora no lo viene a ver, al psicólogo no le interesa algunas veces eso porque no es de su área, entonces nosotros siempre abarcamos un poco más, no tan sólo al ser humano que está privado de libertad, sino que a la familia, el entorno, sabemos más cosa y eso implica un mayor, una mayor intervención, nos guste o no, no tenemos tiempo muchas veces pa’ abarcar todo lo que quisiéramos, pero si

tuviéramos tiempo te aseguro que terminaríamos interviniendo a la familia y eso es algo que...que nos implica a los asistentes poh, que implica nuestra labor.

Sí es un desafío, es un desafío porque no cualquiera trabaja ahí, ¿Por qué? porque es un ambiente, o sea, (risas) a mí me ha pasado muchas veces, yo me siento orgulloso de trabajar en la cárcel, te lo digo porque si no fuese, por ese trabajo a mí me ha reportado varias cuestiones personales que después se las voy a comentar si me preguntan, eh... como, como un proceso de vida eso me ha aportado a mi este conocimiento, vincularme con gente que lo que les dije en un minuto, saber historias de estas personas trabajando ahí, yo de ninguna otra forma podría haberme enterado de estos sistemas, de esta forma de vida, de cómo actúa la gente la privada de libertad cuando se enfrenta a las sociedades, hay un montón, hay una visión super amplia de eso y si yo no estuviera ahí no podría conocerla ¿Te fijas?, eso por un lado y por otro lado, porque hay una cosa que también te guía que uno trabaja como, los asistentes sociales trabajamos donde hay carencia por lo general, donde hay, donde uno intenta influir ¿No cierto? donde uno tiene como un rol bien específico y quiere formar parte de esa, de ese cambio, de ese cambio con los pies bien aterrizado sí, hay cosas que yo también tengo que decir “que no puedo”, “que no es posible” pero en todo eso un granito de arena y humanizar, también humanizar. Lo otro que tiene el trabajador social que donde se involucran tantos aspectos se humaniza más que el resto porque conoce más entonces me permite hacer un trabajo más humanizado no tan de arriba ah, ah este que es menos, es como un ser inferior, no, no.

Como un par.

Sí y en esto fíjate que uno, si algo pasa con el conocimiento, de verdad que lo experimentado, que mientras más conocimiento uno tiene se convierte en una persona más humilde (risas) la hace más humilde, porque me doy cuenta que, que hay situaciones, que... que escapan del control de las personas, que por más que tú quieras hacer cosas no lo puedes hacer y sólo lo tienes que entender, y desde esa parada bajar un poco a estas realidades y no quedarte ahí arriba como mirando para abajo, en qué lo puedo ayudar, o sea, cómo ayudarlo, cómo darle alguna cosita para que esté... así como casi caridad, no, es como de abajo, de abajo que hay que involucrarse.

Sí, muchas veces, muchas veces, bueno yo tengo (risas) y lo voy a decir.(risas) Estoy en una etapa en la vida en que... bueno yo me inicié, yo les conté a ustedes que yo me inicié con hijos, con marido, con casa, en esto, y eso también hace que me mantenga también ya es una decisión que la tomé súper consciente... eh y no porque era, en lo que me fue, lo que me alcanzaba el puntaje, sino que yo lo elegí, y eso me hace y siempre me pasa la cuenta y tiendo yo a irme para ese lado de tender a tomar decisiones llevada por la autodeterminación(risas), por la autodeterminación y se me olvida siempre, tengo que estar retrocediendo “verdad que hay que informarle a la jefa, hay que informarle a éste, hay que preguntarle a éste, éste y éste” para que yo, por decirte “entre un medicamento a este hombre y algunas veces yo tiendo a saltarme los conductos regulares y yo creo que lo hago por eso, porque es un poco decir “es lo que necesita”, para que le vamos a dar la vuelta.

Evitar la burocracia, claro, pero muchas veces me han vuelto en eso, en que hay gente que me frena, me he ganado algunas veces notas de demérito, pero, pero he podido ahí hacerle el quite ...eh y yo creo que en eso, es como la transparencia de que no hay cosas turbias por entre medio de que me quiero saltar los conductos para ganar algo, no, es por la premura que de repente requiere una gestión, es por la premura que de repente necesita una situación que resolverse y que yo sé que, que no, que no requiere entraparse en otro aspecto, sino que darle curso rápido ¿Te fijas? y ahí es donde “mmm... un momentito, esto no lo haces tú, yo estoy encargada, ya y ¿Lo podemos hacer hoy día? No, para el próximo mes porque ahora tengo mucho que hacer”, en eso a mí me cuesta, me cuesta como ajustarme muchas veces y no lo digo, (risas) no lo digo en mi pega, claro se ve aquí en esta institución se tiende mucho si tú te saltas la norma, por lo que sea, o tienes tendencia a eso, en un minuto vas a ser vulnerable frente a la norma con el interno, él en cualquier momento te puede ofrecer alguna cosita para conseguir algún beneficio, se... se tiende a pensar eso, ¿Te fijas? Entonces no poh, yo no necesito nada, no quiero nada, no tengo ningún trato con el interno, solamente veo que esto requiere de su voluntad y de mi gestión. Me parece, en una ocasión un funcionario me dijo “oiga suboficial hagámoslo yo en otra unidad yo llamaba, la familia iba a hacer el trámite, traía el documento y listo. No, me dijo, aquí no se hace así, nos vamos a tener que esperar el

tiempo que sea necesario, a no ser que usted quiera que lo, que lo hagamos rápido porque seguramente tiene algún, alguna concomitancia con el interno. No, le dije, para nada, es que yo así...”

Claro pasa, por supuesto pasa y precisamente porque pasa, esto es como medio sensible cuando uno se esfuerza por gestionar con un interno una situación algunas veces extrema o simple “Ah... ver la señora Carolina no tendrá algún trato medio turbio con algo ahí” de repente, es más, los mismos compañeros te hacen broma “y cuánto te pagaron por ese beneficio”. No, nada le digo yo, si el hombre ha dado buenos resultados, o sea, hay que ponerlo, hay que reconocerlo, sí. (Risas)

La jerarquía, lo que yo estaba diciendo, hay veces en que no se confía en los profesionales para saltarse, esta es una institución jerárquica y yo puedo ser experto en algo, pero si no puedo, si no... si no me rijo por un conducto regular eh...es lo más importante, o sea, hay poca confianza en la gente. Yo soy experta en lo que hago, o sea, confían en que mi decisión es la más acertada porque me di la vuelta completa, pero como tengo que pasar el conducto eso algunas veces me entrapa. ¿Te fijas? Y no hace que la gente, los profesionales por lo menos se vayan... vayan asumiendo sus compromisos, sino que siempre tenemos que estar bajo el alero de otros que nos manejen, “oye yo soy de la institución, soy profesional y estudié pa’ eso y hago informe buenísimo y se me valida por eso, ¿Por qué no puedo tomar decisiones también?, eso, eso, por un lado. Después la gente que arma programas que... que piensa que el proceso de reinserción es de una forma, sin bajar a la tierra, eso también es un obstaculizador, sí, la gente que hace esos programas o que planifica en función de hacer cosas para disminuir la reincidencia, aplicar estos instrumentos, no está aquí (risas).

Están allá arriba son los que realizan proyectos, claro, claro, dentro de esta jerarquía también. Entonces muchas veces hay una discrepancia con lo que elabora el papel a lo que se puede llevar a cabo, ¿Te fijas? No, no, no hay una conexión en eso, pareciera que fuéramos por carriles distintos, claro, no se conversa eso, hay una un distanciamiento. Entonces, pues llega la jerarquía a decirte tome esto es lo que hay que aplicar a contar de ahora, y yo voy leyendo que esto en la lógica no se puede, esto en la práctica es imposible aplicarlo, no tengo tiempo para esto, como ustedes lo quieren no

se puede, ¿Te fijas? Entonces ahí es donde vamos como, teniendo como esta brecha...

Que no converge.

No, existe otro que es mayor (risas).

Hay otro mayor, mira yo tengo un buen amigo dentro de los pocos amigos que he logrado hacer en Gendarmería y conversamos que algo está pasando a nivel de Gendarmería y no se está evidenciando esto, con él conversamos que puede estallar, así como la hecatombe en algún minuto. Sí, porque hay algo que está pasando, pero es como no pasa allá abajo y aquí limpiemos la mesa, pongamos manteles, las cositas ricas, pero allá abajo, está la escoba. O sea, evidenciamos y ¿Qué es eso? Es la tremenda carga laboral que tienen los profesionales, los equipos, los eh... las personas que realizan este trabajo de reinserción que no se visualiza y que me impide a mi hacer este trabajo minucioso, cambiar conductas es un trabajo minucioso de largo aliento, que implica que yo vea, vea, vea y revea e intervenga constantemente a un individuo ¿No cierto? Pero este trabajo, esta carga importante, no a nivel mío, sino que, a nivel institucional de las áreas técnicas encargadas de hacer este proceso de reinserción, están tan colapsada que no hay, no hay, no hay un resultado que nos gustaría y ahí genera frustración y es algo un círculo vicioso que no para, que no para, que no para. Entonces, me piden por un lado que reinserte que mande al hombre con un beneficio para la calle con las... con las... con estos factores de riesgo disminuido, pero ¿Cómo voy a hacer eso? si el tiempo que la institución me permite hacer eso es tan reducido, porque la gran cantidad es hacer un trabajo administrativo, ¿Te fijas? y el trabajo administrativo en el fondo es lo que yo, es lo que yo tengo de físico, es lo estadístico, lo que sea válida, porque todas las entrevistas que yo le pueda hacer el hombre y los logros que pueda ir y el discurso que él pueda ir logrando, eso no se evidencia en los libros, en las planillas, se evidencia cuántos hombres atendí, cuántos informes hice, cuántas capacitaciones tengo, ¿Te fijas? Eso se evidencia, pero ese trabajo que es de largo aliento es lo menos tiempo que tengo y eso si no lo tienes tú... eh... si no lo tratas de compensar y ajustarte que lamentablemente tengo poco tiempo, pero también hay un impulso de hacer, de no dejar de hacer, de que esto no te puede manejar a ti, hay que estar bien armada en

eso de reinventarse y decir “ya está bien tengo tremenda carga, tengo no sé un cincuenta por ciento de carga administrativa, un veinte por ciento de otras labores, un quince por ciento de otro y me dejan un veinte por ciento para intervención, cuando debiera ser mucho más, claro, cómo me voy a organizar yo para que este sistema no me frustre, no me aniquile y no termine yo yéndome de la institución, y no tan solo yéndome, sino que colapsando y enfermándome.

No, no, si no puedo ver traba solamente, yo creo que el facilitador es, el gran facilitador es que pese a todo, pese a todo lo que les he contado a los obstaculizadores que pueden ser aniquilante igual la gente sigue ahí, igual sigue, pero yo creo que es más allá de que esa permanencia implique un sueldo, implique pagar mis cuentas ¿No cierto?, implique un bono trimestral, es porque se ha logrado eh... una conexión, una conexión en este quehacer y... y pese a todo es sentirse útil, conocer el sistema y sentirse que yo estoy capacitado pa' esto y no hay otro, cualquiera de la calle no viene a hacer esta pega, cualquiera de la calle no se... no se interna en la población penal y hace un taller con los más malos, de los malos, ¿Te fijas? Lo hago yo, lo hace él, lo hacen ellos, porque, porque, se manejan en este mundo, ¿Te fijas? Eso va potenciando también el trabajo, que los profesionales les terminan también diciendo “si estoy colapsado, muchas dificultades, esto me supera”, pero hay algo más que los puede y no toman la determinación de irse, porque podrían hacerlo, sin embargo, igual se quedan, yo creo que ese...eso es un facilitador, una fortaleza, una fortaleza. Hay algunos que se van, que ya tienen otras, otras, otras inquietudes, otros proyectos, pero la gran mayoría se queda. Compartir este mundo con otras personas que hoy tienen ciertas afinidades con uno también, también este mundo uno hay que compartirlo con alguien, uno tiene que ser capaz de establecer afinidades con otros, para de repente, para liberarse de esta carga, compartir esta carga con otros y no nos vamos a dar vueltas en una taza de agua (risas) pero compartirlo me permite liberarme y como te digo eh... y saber y saber que tal vez la otra fortaleza, saber que tal vez estas personas que nunca han tenido la oportunidad de ser escuchadas, empezando algo tan básico como eso, tú le puedes entregar esa... ese espacio, estas personas que nunca se han cuestionado su vida, tú le puedes brindar el espacio, estas personas que... que nunca nadie le ha contrastado lo que han dicho o los ha visto como

seres humanos los han dignificado, eso es potente, eso es como, eso te reconforta como ser humano profesional ser humano, eso también es una fortaleza que uno se nutre también eso.

Bueno, el mayor desafío es influir sobre la conducta, la nueva conducta que podría emerger de un privado de libertad, eh... de ponerle gana, de demostrar que es posible, porque es posible, yo estoy absolutamente convencida de que esto es posible, son las condiciones que el sistema no me permite hacer para que esto sea posible, son las condiciones, pero no es que no exista, si las condiciones mejorarán esto sería fantástico, pero no se puede, porque el sistema y este sistema y muchos otros funcionan así. Hablábamos en algún minuto que algunos les sirve que hayan privados de libertad, que haya gente delinquiendo, es que uno puede decir "pero cómo", sí, hay otros sistemas que les sirve esto. Entonces yo creo que el gran desafío del Trabajo Social es ese generar, influir, porque generar cambios es muy ambicioso, si lográramos influir, si lográramos educar, influir y educar y educar que se nos permita tener este tiempo para educar, porque dentro de las unidades penales, si hay algo que carece el privado libertad es educación, pero no educación de materia académica, es educación de... eh... en la vida como me manejo frente a los hijos, frente a las relaciones.

Como educación social, habilidades, claro como habilidades sociales, afectividad, relaciones humanas, eso, como me manejo yo con un simple trámite cuando yo vaya a dirigirme a otra persona, cómo tengo... la actitud, esas cosas que no se enseñan, ese Trabajo Social que es arduo, y que es muy de .... es muy de...(risas)... de largo aliento, pero de largo aliento, es lo más potente poh.

Sí.

Exacto.

Exacto, porque en la medida que yo pueda generar cambios ahí, que además es una población cautiva, yo la tengo ahí, no la tengo que andar buscando, es una población cautiva y que puedo hacer cosas interesantes con ello. El tema es cómo accedo (risas) sin que esta carga me domine y que la tengo que cumplir, porque es lo por lo que me evalúan, pero hay un ímpetu interno que está en esta educación, que está en hacer algo más, que está en hacerme una nómina, ponte tú, en lo concreto de todas las personas que, no

sé, que necesitan... eh... que son adultos mayores y que no están pensionados y cómo orientarlo, cómo se hace eso, cuando se vayan a la calle, cómo se hace un currículum para los que quieren buscar trabajo, esas cosas de habilidades, que ellos van a aplicar en su minuto, pero que aquí no hay tiempo pa' hacerlo. muchas veces.

Sí, yo desde hace un tiempo estoy formando un grupo de profesionales, que algunos han estado en... trabajando en la cárcel en algún minuto pero ahora ya no, son todos profesionales externos y con ellos empezamos a cuestionarnos todas estas cosas, todo lo que estaba pasando y decidimos eh... escribir, decidimos escribir y mostrar, porque somos desde adentro, somos los que único que evidenciar lo que está pasando y estamos en eso, hay un sociólogo, hay un empresario, hay un privado de libertad que se reinsertó, hay una psicóloga, estoy yo, eh... hay una mujer que hoy día es empresaria que estuvo privada de libertad, entonces hemos conformado un grupo que... que se está haciendo algo bien interesante en eso, eso por un lado. Y por otro lado, a mí lo que me gustaría hacer como desafío es encargarme de un grupo e insertarlo laboralmente, empezar a crear banco de datos, banco de datos donde yo tenga esas conexiones, a generar una gran red donde yo no tan sólo intervenga y ahí ¿Qué hago? ¿Qué hago cuando veo que este hombre sí disminuyó los riesgos, sí está pensando en no consumir?, ¿Qué hago con todo eso? Listo, ahora viene la segunda parte, que es: listo, usted está en condiciones de irse al mundo social y yo le tengo un trabajo, ¿Qué le parece? Eso es como mi desafío, generar una gran red de (risas) o sea, base de datos de redes donde yo los pueda conectar. Tiene problemas con las drogas, no se preocupe COSAM, ¿Te fijas? ¿Qué sabe hacer?, ¿Gasfitería? Oye acá hay un gasfiter está privado libertad ¿Te fijas? Así, ir haciendo esa conexión.

No existe.

Hay, hay, pero es insuficiente, es insuficiente, es más, el trabajo y lamentablemente, y para las chicas que me están escuchando a través de esta grabación (risas) sería terrible que no existiera, pero siempre es insuficiente y es porque la sociedad no cree en la reinserción, o sea, cuántas personas de allá afuera de diez, de diez empresarios ¿Cuántos le darían trabajo a una persona que viene saliendo de la cárcel? ¿Te fijas? y dentro de

la cárcel también se genera esa escasez de trabajo. Entonces para mil doscientas personas hay plazas pa' cuarenta y ¿El resto? y ¿El resto? y esas plazas son escasísimas. Entonces ¿Qué pasa con esto que se van? quedan a su suerte, si es que consiguen algo de acuerdo a sus potencialidades que son escasas, sus redes, sus redes se han perdido, han estado cinco años preso, por eso han perdido redes, la familia tiene redes tan escasas como ellos, ¿Te fijas? Son personas que no están conectadas con las instituciones, por lo tanto, hay, pero es insuficiente.

Este es un trabajo de todos. No de Gendarmería, es una tremenda, una tremenda tarea que no se le puede cargar solamente a una sola institución llamada Gendarmería, es un trabajo de la sociedad en general y de todo, de todo lo que hay allá afuera, o sea, de los políticos, de los empresarios, del jefe de hogar, de... de... de las instituciones, de la escuela. de la Iglesia, de todos.

Socializar, sensibilizar.

Exacto

Sí, sí, sí, porque también Gendarmería deja que cada interno que egresa, también se haga cargo de su proceso, pero lo que yo les decía, o sea, el privado de libertad se va en libertad y se lleva todo, se lleva sus ganas de trabajar, se lleva sus redes que es super poco, muy escaso y se lleva sólo la idea de trabajar, ¿En qué? En cualquier cosa señorita, ¿En qué? No, en lo que se me presente y así pasan tres, cuatro meses y en lo que se me presenta es nada y se me vienen presentando situaciones.... tentadoras que empezar a robar de nuevo y ahí caímos otra vez, caemos en eso, en ese círculo vicioso.

No, claro. Falta sensibilizar.

Sensibilizar, sí.

Inversión, inversión, por ejemplo, del Estado que se haga cargo de esta reinserción de promover en el empresario...

Un subsidio.

Claro.

Nunca son suficientes, nunca son suficientes, porque hay tantos aspectos que abordar, que hay programas que son específicos, son específicos, hay programas que se van a dedicar solamente a trabajar con la familia, ¿Ya? Con la familia afuera de la unidad, que también está bien, porque cuando el hombre sale que bueno que vaya a incorporarme a esta familia está trabajada, pero también está el tema de la droga y curiosamente en Santiago hay dos en todo lo que abarca Santiago, hay dos unidades que trabajan el tema de la droga y saben cuántos usuarios acepta esos centros: veinte. O sea, imagínense el nivel, la población delictual dentro de Santiago pa' aceptar veinte, veinte y tal vez un poco más, pero absolutamente insuficiente, entonces más programas que aborden esa problemática. Mira, mientras más gente trabaje, ya que nosotros no tenemos absoluta, tiempo y capacidad para cubrir toda esa demanda, que vengan todos, que vengan todos a trabajar, claro.

Pero falta recurso.

Si falta recurso, ahora cómo van a venir, porque puede ser que haya mucha gente con ganas, pero y quién les paga, sí porque la gente tiene que moverse, tiene que haber recurso humano, materiales, espacio, en las cárceles están hacinadas, ¿Les vamos a habilitar que salas a los programas para que operen? Cuando yo, cuando mi oficina es de cuánto de tres metros cuadrados (risas).

Mira yo creo que me fui como encantando, me fui como encantando con esta realidad y me pasó algo que... eh... que nos pasa a todos, a todos, a todos yo creo, que nuestros problemas cuando no conocemos otra realidad son los peores que hay, pero cuando uno conoce esos problemas los nuestros son nada, nada, sí, son nada. Entonces muchas veces me vi en esas situaciones que mi hijo, por ejemplo, me decía "mamá no hay bebida en el refrigerador" y yo me reía y le decía "bebida le decía, mira siéntete afortunado porque tienes agua", o sea, la realidad que yo conozco no hay ni eso. Entonces, claro cuando uno empieza a apreciar, empieza apreciar lo que tiene, está realidad te hace eso, apreciar lo que tú tienes en lo personal, lo que eres, lo que la vida te ha dao, lo que hay en el entorno, a disfrutar las cosas, porque tienes esta otra realidad que es nada, es nada. Si algo me ha pasado en lo personal, es eso, que ha sido una tremenda escuela para... no para

conformarme, sino para apreciar lo que uno tiene, las oportunidades que yo he tenido están lejos, de lo que ellos pueden lograr.... y sigo aprendiendo y sigo aprendiendo... y eso como te dije eso lleva a ser como más, claro, no ya que, más humilde.

## Entrevista 2

<b>Entrevistada 2</b>	E2 Michelle
<b>Profesión</b>	Trabajadora Social
<b>Institución</b>	Programa para Personas Privadas de Libertad (PPL) Cárcel de Temuco
<b>Fecha</b>	Miércoles 01 de septiembre del año 2021
<b>Lugar</b>	Videollamada por plataforma Meet
<b>Horario</b>	18:00 hrs.
<b>Entrevistadoras</b>	- Marianela Isabel Ortiz González - Belén Stephanie Muñoz Luengo

Mira en este momento hay emm... alrededor de cuatrocientos sesenta, cuatrocientos cuarenta personas de ellas al menos unas ciento diez o ciento veinte pueden ser imputadas el resto son condenados son un poco más de trescientos....

No, las actividades de reinserción son solamente para las personas que están condenadas, porque emmm bueno ahí cuando las personas ya están condenadas emmm entran dentro de las personas que entre comillas hay que reinsertar, rehabilitar, por ejemplo las personas imputadas están en proceso de investigación entonces no, no se ha comprobado su responsabilidad todavía en los delitos que se le imputa, entonces ellos pueden acceder digamos a alguna oferta programática, pero es como limitada casi como el uso del tiempo libre, programa de visitas íntimas por ejemplo, pero no pueden acceder por ejemplo a colegios ni a talleres psicosociales, a ningún otro tipo de programa, tienen actividades si de recreación como uso de tiempo libre pero no de reinserción como de PPL digamos, de un plan.

Es el programa para personas privadas de libertad.

El dos mil quince.

Si, el programa tiene subprogramas, uno de esos es el programa de deportes recreación arte y cultura (tose), que por ejemplo en mi unidad el encargado

es el profesor de educación física y anualmente se asignan recursos a ese programa para que puedan no se poh, organizar campeonatos de deportes ya sea de baby fútbol que es como lo más digamos común, las actividades como culturales para el dieciocho, todas las fiestas como de ese tipo y se (tose) asignan recursos para talleres de arte, hay una monitora que ya hace bastante tiempo que realiza talleres de pintura, dibujo, mosaico... y emmm... también está el programa defensores sexuales y el programa de reinserción social que es este programa que les digo yo que es para las personas que tienen mayores necesidades de reinserción, según la evaluación que nosotros aplicamos.

O sea, la reinserción es la participación plena del usuario en el medio libre poh, ya sea en su vínculo familiares, comunitario que pueda trabajar, que pueda estudiar eeh que participe de grupos, que vote, que tenga decisión.

(Piensa y mira el techo) O sea, creo que son necesarios, eeh como estén ejecutados uno puede tener diferentes opiniones porque, no sé por temas de recursos, porque los profesionales no somos tantos, porque la intervención es más bien individual, nosotros trabajamos con un modelo cognitivo conductual... que bueno también a los Trabajadores Sociales nos hace tener otro enfoque de trabajo, ya no es tan mmm... social por así decirlo, sino que igual tenemos que tener otro tipo de conocimiento que en un principio se les pedía solamente a los psicólogos como cuestiones análisis más criminológicos que estaba ligado a, o sea, que están relacionados como a la persona, sino que como a las características individuales de... de la persona que está privada de libertad que eran como vistos o estudiados por los psicólogos en la unidad poh, ahora nosotros también tenemos que eeh,.. hemos tenido que participar más de esa o considerar ese tipo de factores como para referirnos por ejemplo a conciencia de daño a arrepentimiento o a empatía, son cosas que nos obligan desde nuestra profesión a tener otro enfoque.

El modelo de trabajo es individual poh, o sea, toda la responsabilidad de cambiar se le atribuye al usuario, pero aísla al usuario y lo saca del contexto primero en el que estaba antes de caer preso y segundo que tampoco prepara este contexto que lo va a recibir afuera entonces él entró en este contexto va a estar en la cárcel y va a salir quizás a la misma situación

esperando que con estas herramientas él tome decisiones diferentes en la misma realidad entonces eeh, claro tiendes a aislar al sujeto como un, como un un responsable, pero sin analizar mucho o sin intervenir en la realidad a la que va a volver... desde mi obviamente punto de vista.

Claro.

(Suspira) Es qué posibilidades es como un término un poco más, más duro digamos no, eehh yo creo que depende de diferentes factores, tiene que ver con las redes de apoyo que tenga el usuario con la con la experiencia que haya tenido privado de libertad con, con su con su adaptación también a este a este ambiente, a este mundo, eehh cultural diferente digamos, emm depende como de muchos factores pero yo creo que en este intervención bueno se supone que las personas que reinciden emm son cerca del cuarenta-sesenta por ciento eehh cuando han recibido intervención se supone que es menor a la que uno podría esperar, que uno cree que siempre vuelven y etcétera, se supone que las cifras oficiales apuntan como a que solamente el sesenta a cincuenta por ciento de las personas reinciden, entonces si tú lo miras desde ese punto de vista no es tanto, pero también hay una cifra negra, o sea, cuántas personas de las salen efectivamente cometen delito no solamente y no la han pillado porque la reinserción es solamente cuando el usuario lo vuelven a detener aprisionar cuando vuelve a pasar por el sistema penal, cuántas personas están en esa cifra que uno no conoce, entonces mmm...

Es que... yo... para trabajar en esto creo yo que uno tiene que creer en eso, porque (tose) como te digo igual comprender que el sujeto no actúa porque nació así y porque se le ocurrió eehh... delinquir digamos, de un día para otro tuvo la visión yo voy a ser delincuente toda mi vida, sino que comprender que no es un proceso fácil y que para ellos tomar la decisión eehh... pueden tener toda la motivación, pero también hay, hay conflictos o también hay problemas, hay dificultades que también las personas se encuentran cuando salen o que no le den trabajo o que desconfíen de ellos solo por el hecho de estar privados de libertad emm... yo creo que si hay personas que realmente cambian, se de usuarios que están, que están trabajando o que no han vuelto a delinquir, o sea, es lo que me dicen al menos, que no han vuelto a delinquir, eeem... entonces yo creo en eso, ahora como... ¿Cuánto hemos

tenido nosotros que ver? No sé (ríe), pero sí creo que hay usuarios que se reinsertan entre comillas, que participan.

Claro, hay mucho prejuicio es cosa de ver una noticia que se publica en redes sociales, ver cuál es reacción de la gente, o sea, por la gente que les dieran cadena perpetua o como se llama esto (mira al techo) pena de muerte a todas las personas eeem entonces tampoco hay como un interés tampoco en qué pasa con ese sujeto o que va a pasar después, no es un tema muy popular entre las personas.

Mira, yo sé que han habido iniciativas en cuanto a eso, yo cuando hice práctica en la cárcel el año dos mil trece, había colación de la OMIL, de la oficina de acá de empleo de Temuco, para colocar laboralmente a algunos usuarios, entonces eeeh nosotros o en ese tiempo las colegas emmm enviaban curriculum y se hacían como contactos con empleadores, ahí hubieron algunas malas experiencias igual así que después eso se rompió, hace un par de años antes que empezara la pandemia comenzó un programa que no se si lo vieron que se llama Programa Más R, que lanzó el gobierno de Piñera que eehe el objetivo de ese programa es insertar a los usuarios laboralmente, entonces se le capacita y eeeh después obviamente tiene que tener ciertos requisitos el usuario para poder incorporarse a ese programa y luego eeem la idea después de la capacitación es que ellos consigan un trabajo y ese trabajo se les asegura por lo menos por un año eeeh y (tose) ese programa además cuando ellos salen a trabajar porque salen con un permiso de salida entonces tienen que ser usuarios que tengan un perfil más o menos para que tú le puedas dar un permiso de salida controlada al medio libre que se llama, donde puedan salir a trabajar y emm cuando salen bueno, durante toda la capacitación tiene acompañamiento de una dupla externa que no trabajan en Gendarmería sino que es un psicólogo y una Asistente Social y otros profesionales que la idea es que favorezcan la inserción laboral del usuario desde lo ocupacional y desde (tose)... la colega ahí Trabajadora Social creo que trabaja como con las redes, con la familia pa apoyar igual eem la intervención por ese lado, entonces nosotros a esos usuarios que ingresan a ese programa entre comillas los soltamos un poco para que esta dupla externa eeem trabaje con ellos.

Eeh la única capacitación que alcanzamos a tener nosotros de ese tipo fue eem construcción en obra gruesa creo que fue, entonces tuvieron la capacitación donde iba (tose) un profesor a la unidad le hacía las clases tuvieron un periodo teórico y después un periodo práctico donde construyeron un... una sala para el tema de las visitas, entonces ahí trabajaron construyendo ese tema hicieron como su práctica, después salieron algunos usuarios a trabajar a empresas de... que estaban asociadas a la cámara chilena de la construcción y... (tose) creo que fueron alrededor de ocho usuarios porque los cupos igual eran pocos, porque ahí es, es la ONG que licita el programa la que está en encargada de eeh buscar los cupos laborales a los internos, ya no somos nosotros, sino que está ONG, entonces ellos deben cumplir con esos cupos laborales porque si no digamos creo que el contrato implica multas y cosas como administrativas, ese programa encuentro yo que es una buena iniciativa pese a que los cupos se ven como limitados y todo mmm igual es un programa que está partiendo, pero... es una buena herramienta.

Claro.

Mira lo que pasa es que... (tose) eem claro ahora nos hemos visto un poco más ajustados con el tema de la intervención porque la intervención se sumó a casi toda nuestra población penal, para nuestra unidad es casi toda porque ya no tenemos tanta población de usuarios como hubo años atrás eem pero ponte tú hace un par de años cuando yo llegue, bueno los programas de intervención siempre han sido voluntarios de participación entonces al usuario tú lo llamas y le consultas si se quiere integrar o no (tose) pero a lo largo de estos años que yo llevo eem todo lo técnico se ha vuelto un poco más exigente tanto a los instrumentos que aplicamos son un poco más estructurados eem (tose) y también eeh se ha exigido que más avance o más intervención en los usuarios para poder acceder a permisos de salidas o libertad condicional ahora que la libertad condicional es un beneficio, entonces eeh la motivación de los usuarios o el interés, la demanda por la intervención en estos últimos años ha sido mayor, antes no, antes nosotros cumplíamos con lo que teníamos que tener y habían usuarios que no querían entrar y no entraban nomás, pero ahora (tose) como para todo o para un traslado a CET abierto por ejemplo que son los centros de estudio y trabajo que eem que tienen un entorno distinto a la cárcel digamos son otro tipo de

unidad penal eem para todo se les pide mayores avances de intervención y hay un trabajo técnico, una evaluación técnica un poco más exigente en ese sentido, la gente que se traslada, la gente que accede a permiso tiene que tener más avances, tiene que tener un mejor pronóstico digamos de reinserción social, entonces ahora la demanda ha aumentado, nosotros por ejemplo ahora eeh ahora alcanzamos a cubrir toda la unidad de intervención, no nos quedarían usuarios fuera digamos porque la... la cuota que tenemos es alta en función de la proporción de internos que tenemos... de hecho nos pueden llegar a faltar (ríe).

Si puh, si puh todo usuario, la principal motivación de acceder a intervención es poder acceder a beneficios (tose) es el uso igual del sistema... por ejemplo este programa que te digo yo de... de PRS que se llama de reinserción social que es para gente de más riesgo ellos eeh su intervención es más intensiva entonces ellos están en un módulo aparte de los internos de ese programa, porque eeh se supone que ellos deben (tose) no deben tener contacto con el resto de la población penal, deben hacer sus actividades, deberían estar como todo el tiempo ocupado, ya sea en taller psicosocial, en actividades de ocupacionales, en trabajo o en actividades deportivas, ellos tienen un gimnasio incluso habilitado en la unidad (tose), un taller laboral aparte, entonces a veces igual los usuarios usan ese programa como trampolín, entonces van ingresan, hacen su intervención y generalmente como tienen su plan completo se le recomienda permiso de salida y salen... hemos tenido experiencias buenas como experiencias malas po, hay usuarios que han salido y han aprovechado digamos sus permisos, pero hay otros que igual han... han reincidido después.

Los beneficios son los permisos de salida, que son los permisos de salida dominical (tose) de fin de semana y salida controlada al medio libre... o emmm loso traslados a CET cerrados, o sea, CET semiabiertos o también son considerados beneficios porque van a cumplir a un lugar distinto a la cárcel, después van a poder optar a otro tipo de beneficio de permiso de salida, eso se decide en consejo técnico... el consejo técnico está compuesto por los jefes de área (tose) perdón y los preside el jefe de unidad, entonces está el jefe de unidad, el jefe de régimen interno que es como el encargado digamos de coordinar a los gendarmes dentro de la cárcel emm el jefe operativo que es básicamente lo mismo y (piensa y mira el techo) el jefe

técnico, nuestra encargada técnica en este caso, eeh la encargada laboral que es parte del área técnica y el encargado educacional que también es parte del área técnica y la encargada de salud... ahí ehh cada un... cada área digamos lleva su informe y se discuten los antecedentes y se decide si se aprueba o no se aprueba la solicitud (tose) del usuario... y esos beneficios están, ese proceso está regulado por el reglamento de establecimientos penitenciarios que es el Decreto fuerza de Ley 598 del setenta y cinco no... dos mil once creo que fue la última modificación.

Emmm bueno yo de que entré a estudiar Trabajo Social (ríe) tenía como la idea de emm de que bueno de que en la cárcel no se trabajaba, de que casi no se hacía nada por los internos para poder eeh que dejaran de delinquir, entonces yo quería aportar en eso, quería entrar, quería cambiar, digamos desde dentro el sistema...

Claro, más allá obviamente de, de la estabilidad laboral y todo eso que uno descubre después (ríe), también originalmente estaba eso.

¿En relación a los usuarios dices tú?

Emmm (piensa mirando al techo) si, o sea, hay distintas situaciones, hay, han habido fallecimientos en la unidad, ya sea por situaciones de salud, como por riñas emmm... peleas, cosas que uno tiene que escuchar o... o ver en realidad la unidad igual... antes en realidad pasaba por situaciones violentas, antes todas las semanas salía una persona herida o iba a dar al hospital o alguien fallecida, ahora eso ha disminuido bastante yo creo ir por el tema que todos los usuarios están o ha cambiado un poco la población penal, ahora es más joven, se ve más esta oportunidad del permiso de salida, entonces cuidan más su conducta o arreglan sus problemas digamos sin hacer tanto... tanto alboroto o sin... sin que... sin que los gendarmes se den cuenta en el fondo, porque pelean igual digamos, pero salen menos, menos heridos.

Claro, entonces como en relación a eso creo que han sido como las más complejas.

Bueno, nuestro rol, nuestro objetivo, es disminuir las probabilidades de reincidir de los usuarios eemm entonces nosotros por eso debemos intervenir a nivel grupal, a nivel individual, tratar de trabajar con redes, dentro de lo...

dentro de las consideraciones como específicas de cada caso digamos... Esa es como nuestra tarea.

Mira, como ahora el proceso técnico ha ido cambiando, entonces hemos ido invisibilizando un poco nuestra profesión en particular, entonces todos los funcionarios o todos los trabajadores hacemos como las mismas funciones, encargado de caso, eehh creo que si es importante nuestro rol profesional digamos porque marca una diferencia en cuanto a la vinculación que puede tener el usuario con el medio y la intervención y el análisis de la situación del interno en función de ese mismo contexto, que quizás un psicólogo, un terapeuta ocupacional que trabaja no... no va a considerar tanto eeem dentro del análisis ¿porque? porque también técnicamente dentro de su evaluación se le exigen otros... que pongan acento en otras áreas o como antes se pedía, informes separados puh, cada profesional evaluaba al mismo interno y se evaluaba... se emitían diferentes informes, entonces creo que...desde nuestra formación profesional, eeh si sacara más provecho digamos al... al trabajo comunitario, sería más importante... más que solo la asistencia que brindamos nosotros ahora como más en específico, en cosas como no sé, el interno necesita salir al banco, ¿Quién lo ve?, nosotras (ríe), necesitái llamar por teléfono y ¿Quién lo ve?, nosotras, entonces te limita a ese tipo de asistencia, versus aprovechar otras competencias, otro... otro conocimiento, para lo que nos forman.

Yo creo que es un desafío poder incorporar el ámbito comunitario a la reinserción social, la participación comunitaria del usuario, desconozco de qué forma, no se me ocurre en este minuto, pero (tose) la participación comunitaria del interno ya sea cuando se esté con permiso de salida por ejemplo o cuando ya esté trabajando eeem o dentro mismo de su plan intervención poh, antes de acceder a algún permiso.

Mira lo formal (tose), cuando el usuario ingresa... se supone que mensualmente se deben dar como charlas de inducción a los internos, que están recién pasando condenados, ponte tú, le expone la oferta programática de la unidad y eeem el operativo en lo real nosotros sacamos nóminas de usuarios que estén ya condenados y eeh filtramos cierto las personas que ya están en intervención y la lista de usuarios que no están en intervención se distribuyen en los profesionales para que nosotros los convoquemos...

también hay internos obviamente que consultan y van y dicen que quieren ir a los talleres, quieren estar en los PPL para avanzar digamos en sus procesos, entonces están las dos... las dos vías lo formal obviamente que uno entrega la información y... eeh oferta digamos el programa, pero están las dos vías de entrada.

Eem (tose), bueno es la entrevista, la entrevista en profundidad, recopilación de antecedentes eem hay análisis de copia de sentencias, que en realidad es como dentro de la misma triangulación de información, antes se hacían eeh bueno pre pandemia visitas domiciliarias, entrevistas con la familia, para cómo el proceso de evaluación.

### IGI

Sí, la evaluación, es el inventario eeh para la gestión de caso de la intervención, que la idea del IGI es eeh resumir la información del interno para que tú veas en qué factores, o qué factores tienen eem digamos influencia en qué él usuario delinca, por ejemplo el IGI tiene ocho factores que son: historia delictual, educación y empleo, familia-pareja, uso del tiempo libre, pares, consumo de alcohol y drogas, actitud pro criminal y patrón antisocial (tose) que son como las ocho grandes factores y después hay otras características más personales que tú puedes puntuar ahí dependiendo de las características individuales, pero eem de acuerdo a esos factores... (mira hacia el lado, le entregan un vaso de agua) de acuerdo a esos factores eem te dan las necesidades de intervención del usuario y tú de acuerdo a ese IGI armas el plan de intervención del interno...ese es un formulario que en general te sirve para condensar toda la información que tu recopilas en base a la entrevista, entonces lo que dice técnicamente el manual es que tú tienes que hacer dos entrevistas en profundidad y una eeh con la familia, además de recopilar los antecedentes del sistema interno, como para verificar sus causas, su tiempo de condena, trato de filiación, o sea, la condenas que tiene antes eeh (tose) revisar su copia de sentencia donde salen los hechos por lo que lo condenaron, como fue el proceso, eem y la entrevista además con alguna red de apoyo que puede ser familiar, obviamente lo ideal es que sea familiar porque tu igual tienes que triangular la información poh, ver eem que ojalá esa red de apoyo tenga (tose) antecedentes del usuario desde... desde niño ojalá.

Claro, es para el usuario, la familia no... es una red de apoyo en el fondo que tus consultas, le informas y le reportas, pero... no es necesariamente parte de la intervención.

Mira antes, el programa tenía requisitos de que el usuario tenía que estar a tres años de cumplir su tiempo mínimo, el tiempo mínimo es mmm el tiempo que les permite postular a libertad condicional, esa es la ley que regula el tiempo mínimo para la mayoría de los delitos es la mitad de la condena, para los delitos graves son dos tercios de condena, ¿Qué son los delitos graves? son: los delitos de tráfico, los delitos sexuales ahora que se incorporaron hace poco y los delitos de calificados (piensa mirando al techo) o con violencia... (tose) entonces ese tiempo mínimo es como la orientación o... o claro como una orientación para nosotros guiar la intervención, entonces antes y en realidad ahora también hemos priorizado, entre comillas priorizado la gente que está más cercana a cumplir ese tiempo mínimo, porque ellos van a poder postular a beneficios más pronto que otros usuarios que tienen condenas más largas, que deben llegar a ese... a ese minuto idealmente con un proceso más avanzado, por ejemplo cuando postule a libertad condicional, que ya tengan (tose) algún tipo de intervención... entonces se prioriza en función de eso, de quienes están más próximo a postular a beneficios.

Claro, versus un perpetuo que no se cumple el tiempo el dos mil cuarenta, (ríe) que no tiene posibilidades de salir todavía, entonces se prioriza la gente...

Claro, igual le ofreces todo ahora, hacer todos los talleres al inicio de su condena y después ¿Qué haces con él? no sé diez, quince años que le quedan por cumplir para postular a beneficios y al final lo está interviniendo y todas las cosas o todas las herramientas que pudo haber incorporado las va a perder de nuevo en el módulo que va a estar todavía.

O sea, yo creo que uno ingresa con prejuicios puh, con... con ideas digamos de cómo va a ser la población, como... como te van a recibir, que va a ser complejo, pero en realidad la población es bien o los internos en realidad son super receptivos a los talleres, uno porque los sacas digamos de su rutina (tose) otro porque hay cosas que o hay personas que efectivamente valoran eeem algunas cosas que pueden aprender con los talleres eeem, pero no es,

no es complejo, yo creo que lo difícil es regularlos a veces, o no sé qué justo (tose) mezclas a las personas que no se llevan bien o que tienen como rivalidades eso es lo que uno, es lo que siempre debe tener cuidado, porque hay usuarios que no puedes mezclar en un dormitorio, porque... porque se llevan mal o x cosa eem creo que eso sería como lo complejo, pero el usuario que está en intervención es el usuario que adhiere, el usuario que tiene disposición digamos a participar... entonces (tose) no es como tan complejo en ese sentido...

Claro, de repente hay usuarios más refractarios que tienden como a cuestionarte más... como, como tú en realidad representas Gendarmería y Gendarmería eeh nunca le ha dado nada (hace el gesto de entre comillas) como dicen ellos (ríe), claro tienden como a confrontarte en las mismas contradicciones que uno tiene dentro del trabajo puh, por ejemplo que pidamos intervención para eeh (tose) poder tener beneficios y que la intervención no avance tan rápido como ellos esperan o que a otro usuario se le dé permiso de salida sin ir a un taller versus a ellos que si se les pide más...

...tienden a confrontarse en ese sentido... o no se las peleas que tienen los funcionarios de repente, entonces si hay un problema en la unidad y después a ti te toco taller, igual es complicado por los internos no llegan igual puh, llegan más molestos, están más sensibles o cuando hay allanamiento por ejemplo si tú estás haciendo un taller (tose), los internos saben que hay allanamiento donde van a revisar las pertenencias, se alteran igual porque se preocupan obviamente sí, si es que tienen cosas que no están permitidas por el reglamento (sonríe).

O sea, claro, nosotros somos funcionarios de Gendarmería, pero claro ellos los que ven como Gendarmería son los gendarmes.

Si puh, Gendarmería tienen emmm tres plantas de profesionales que son: los oficiales la planta uno, la planta dos que son los suboficiales y gendarmes y la planta tres que son los funcionarios no uniformados que son los profesionales, los administrativos, técnicos, auxiliares (tose), bueno dentro de eso siempre nos engloban a nosotros que somos los contrata que trabajamos a plazo fijo digamos que todos los años nos van renovando los contratos (tose), pero también somos funcionarios de Gendarmería.

Eeh si puh, porque uno tiene acceso a información emm al usuario tú le puedes preguntar cualquier cosa y él te va a responder (sonríe), entonces uno igual tienen que tener como claro cuál es tu rol y... y qué cosa puedes tu hacer, porque al final tú para el usuario eres una figura de autoridad pese a que no andes con una luma... eh... eres una figura de autoridad para ellos, porque eres profesional, ya sea porque eres una mujer o porque eres quien puede hacer un informe positivo para salir, entonces claro tienes acceso a su información, eeh tienes acceso a la información de toda la población que esté en tu unidad penal, entonces igual es digamos manejar todo eso, yo me he pillado con compañeros que han estado detenidos eh... ya sea por delitos, compañeros del liceo, así como por pensión, entonces igual nadie está libre como dicen ellos y uno maneja esas cosas igual y uno no puede andar contando "oye sabes que yo vi a tal persona en la unidad" y llegó por tal cosa y tal cosa o la familia de este interno es así o es allá, entonces creo que el resguardo de la información es como lo más importante o el mismo involucramiento que uno tiene también con los internos y tratar de ser imparcial eh... no porque un interno te caiga bien tú le vas a dar permiso de salida, le vas a hacer un mejor informe, también son (tose) son dilemas éticos porque también nos exponen porque las mismas personas que tenemos que evaluar al interno, tenemos que intervenirlo, determinar si ellos pueden salir, estas evaluando a alguien con quien a veces generas un vínculo o también te evalúas tu misma poh, intervienes a este usuario y este usuario no cambio (tose) también esta es plano.

Si poh... sí poh, no puedes beneficiar a un usuario sobre otro, no es justo digamos, no es justo para los demás.

O sea, es que creo yo, es que depende que vamos a entender por enfoque de derechos, para el servicio público el enfoque de derechos es considerar a las minorías, entonceees... en ese sentido... hay iniciativas como de formación desde el servicio, para formar a los funcionarios, en relación como al buen trato, hay encargados de DDHH en las unidades penales, donde se supone que ellos podrían recibir denuncias de parte de los internos para informar y que las cosas se investiguen.... emmm hay iniciativas en cuanto a la población LGBTQ+, pero que son mínimas, nosotros no tenemos espacios aparte para segregar a las personas que puedan ser trans o que puedan ser... emm o que puedan tener una identidad diferente....emmmm pero (un

poco de risa) lo que hay en ese sentido es que este año se incorporó una planilla, en la planilla de acciones es que hay que incorporar sí el usuario tiene un nombre social, diferente, eso es como lo único que tenemos nosotros como de integración en ese sentido, nosotros antes teníamos, o sea, en la unidad había una persona cumpliendo condena que era.... travesti.... o transgénero digamos y ella.... eh se vestía como de acuerdo a su identidad de género yyy ella tenía que estar aislada (silencio)....y no... obviamente a lo que conlleva, que no tenga acceso a patio, porque la sección aislados es una sección de seguridad para los internos o transitoria, en realidad idealmente transitoria, porque no tiene condiciones para que una persona viva ahí poh, no tiene patio, se supone que la persona por derecho debe tener ciertas horas ehh de acceso a patio, a aire, a luz, eh etc. emmm y esas condiciones no existen, hay cárceles que sí tienen como la deee... no sé si es Talca o Rancagua que tiene una sección aparte pero la nuestra no, o sea, creo yo que a cuanto DDHH estamos al debe partiendo por la base que estructuralmente la unidad o las cárceles en nivel país no tienen infraestructura para tener un usuario que viva dignamente....(silencio).... partiendo de esa base... yyy ehh situaciones más elaboradas que esa es complejo pedir, creo que hay iniciativas siiii desde este desde la bandera ehhh de integrar a las minorías entre comillas (hace el gesto de las comillas con los dedos) como les decía pero así como un sistema en base a derechos, derechos yo encuentro que no (silencio) pero esto del trato digno al usuario, no puedes tener usuarios donde no tengas agua caliente, ehh donde en una unidad es fría, es húmeda, ehh entonces partiendo desde esa base.

Sí poh, hay iniciativas.... sipo bien intencionadas, que están obligadas por los tratados internacionales, pero, nooo... no cumplen con su objetivo, como yo lo veo.

O sea, eeh (tose), nosotros debemos ejecutar el modelo que el servicio compró para el trabajo, ¿Por qué? Porque la idea igual es ver si el modelo funciona o no, entonces como vemos eso... aplicando el modelo y viendo, después analizando con las cifras de impacto si tuvo efecto, entonces lo ideal es que el modelo se aplique tal cual es, nosotros tenemos talleres que dan... que viene hechos, tú solamente los tienes que ejecutar y juntar los materiales (tose), pero claro uno igual se toma la libertad de... de eliminar algunas

actividades que uno ve que de repente no van a funcionar (ríe), porque de repente hay actividades que vienen como muy eeh de mucho contacto corporal entre los internos que uno sabe que no... que no van a realizar, entonces uno en realidad evita o adecua ese, ese tipo de actividades, pero sólo como la rompe hielo y ese tipo, las actividades centrales las desarrollamos tal cual.

(Ríe) obstaculizadores hay muchos poh, hay... partiendo por la infraestructura, nosotros no tenemos espacio para hacer intervención, eeh ahora con la pandemia hemos perdido aún más espacio, ya nos queda sola una oficina para internos eeh tenemos ahí coordinarnos entre las colegas para atender, una atiende en su oficina, después atiende en esa otra eeh, salas de taller evidentemente ya no tenemos, a veces antes ocupábamos las salas de las escuelas, hay una escuela dentro de la unidad, entonces coordinamos con la escuela que nos prestarán salas emm se habilitaron unas salas como de capacitación que igual las ocupábamos, pero son pequeñas, no cabemos más de no sé ocho o diez internos máximo más nosotras puh, porque se supone que el taller debería ser en duplas, emmm pero no hay espacio puh, porque si esa sala está ocupada con capacitación nosotros obviamente que no lo podemos ocupar, si la escuela está ocupada no podemos ocupar la escuela entonces... espacio para eso no tenemos, eeh también están, hay distintos factores, las cargas laborales, la cantidad de profesionales, eeh la cultura de la unidad en cuanto a funcionamiento, los tiempos que tenemos para intervenir efectivamente con los usuarios son súper pocos, porque... bueno si un usuario tiene que estar x cantidad de hora encerrados entre comillas eso no es eeh real poh, la población generalmente encierra más tarde o la encierran más temprano (tose), entonces ahí la relación con el uniformado tampoco es muy fácil a vece de llevar, no se tiene que llevarte bien con ellos para poder trabajar bien en la unidad, porque si no cosas tan simples como llamar a un interno se demora se te dificulta el doble, se demoran o no lo envían... pero partiendo por los recursos, por el espacio, por la cantidad de profesionales que hacemos ya no nos alcanza mucho (ríe).

Yo creo que los facilitadores es que los usuarios están digamos cautivos comilla (hace el gesto) eeh que están ahí y uno no los tiene que convocar digamos, no tiene que hacer un trabajo de convocatoria muy grande, porque

los usuarios está ahí y deben participar eeem, el equipo creo yo que es un facilitador en nuestro caso tenemos como un buen equipo de trabajo entre los colegas nos apoyamos mucho eem y eso y como la disposición de nosotros y que los internos igual quieren colaborar, pero más facilitadores (mira al cielo) no se me ocurren.

(Mira al cielo) ¿Prácticas?, bueno yo creo que toda, todo trabajo, toda iniciativa es positiva, es mejor a que no exista y eso también dice la experiencia y la investigación en el área, intervenir es mejor que no hacerlo, los usuarios aprenden, incorporan algunas estrategias, algunos conocimientos eem creo que en eso sí se ven como resultados.

Emmm bueno yo creo que, trabajar como un equipo emmm como te decía delante incorporar conocimientos nuevos, capacitarse, eeh tener un conocimiento teórico que te permita hacer un análisis criminológico un poco más acabado, no como el que tiene uno en la universidad en realidad no contempla estas cosas, tú puedes ver no se puede que hayas visto algunas cosas jurídicas, pero el trabajo criminológico sólo lo aprende en Gendarmería, entonces creo que el desafío más grande es formarse primero para poder primero comprender cómo funciona el sistema penal eh... y de criminología, ya después adaptarte también al contexto de trabajo, el enfoque de Trabajo Social es bastante más comunitario, un poco... tendiendo cierto, siempre a buscar como o a romper un poco el esquema aquí tú tienes que adaptarte si o si y poder incorporar igual como les decía el trabajo comunitario al proceso de los usuarios, dentro de las limitancias que tiene la intervención.

O sea, yo creo que es contribuir a la experiencia de los internos primero eeem creo que llevo poco en el servicio, no sé si...eeeh me gustaría, o sea, me gustaría obviamente seguir trabajando ahí, poder acceder quizás a otro sistema, otro sistema cerrado ya llevo seis años, quizás poder acceder a sistema abierto emmm y no se en realidad si me gustaría tener algún cargo de jefatura o algo así (ríe), pero creo que por lo pronto es más lo operativo en poder contribuir a los... en el proceso de los internos.

(mira al techo pensando) mi principal desafío (tose)... yo creo que es como no perder la sensibilidad... si creo que eso es, que no te dejé de importar lo que pasa, de no caer en esto que todos los casos son iguales (ríe), aunque a

veces las situaciones se parecen, pero no tratar de ver qué todos los internos son lo mismo, creo que eso es como lo más difícil, que es normalizar en el fondo, normalizar cómo el maltrato o el ambiente hostil eeh no normalizar tanto.

Yo creo que no, yo creo...bueno como les decía que la intervención es netamente individual ve al sujeto como algo aislado, eem... el modelo también es conductual, o sea, tú tienes que tratar de regular al usuario o tratar de modificar su pensamiento para que él se comporte de otra forma, pero no ve otros aspectos como les decía familiares, sociales o también individuales en proceso no se... de traumas o vivencias que hayan tenido ellos que hayan vulnerado sus derechos antes que muchos usuarios no tienen resueltos, entonces tampoco hay un proceso terapéutico, que favorezca que después uno haga una intervención cognitivo conductual, ahí hay casos que han sufrido abandono, maltrato eem... tanto sus familias como en el sistema, ustedes saben qué hay estudios que gran parte de la población penal pasó por SENAME, eem ay esos procesos que no están, que no se le brinda a la población ni de Gendarmería ni tampoco del sistema de salud, porque no van a sacar a un interno a psicólogo o ha psiquiatría nooo cuando, tiene que ser como algo grave que el interno no sé, se haya querido suicidar o algo por el estilo, para que te deriven a un psiquiatra o que vean que es importante que el usuario vaya a psicólogo o ha psiquiatra (tose), pero de hecho hasta para eso el psicólogo de la unidad está solo para contención y cómo supervisión de caso, pero no para intervención clínica digamos... no todos los internos requieren terapia, pero si parte de ellos.

O sea, yo creo que conocimiento mucho o de... de quizás interés del Trabajo Social en la población penal no ha habido mucho, ¿Se dieron cuenta que no hay mucha investigación en función de eso? Entonces conocimiento de ello tenemos poco más que nada lo que investiga el mismo Gobierno o el mismo Estado, eem... entonces partiendo por la base que no existe conocimiento específico ya estamos como al debe o la misma formación profesional que no incorpore este tipo de... de por último como electivo eem... de la criminología o del Trabajo Social en el ámbito penal o jurídico en general, no existe. Entonces creo que, quizás nuestros desafíos van más por allá eem... o también obviamente contribuir al desarrollo de políticas públicas que estén orientadas obviamente a la reinserción, a la habilitación laboral, a la salud

mental, dentro de las digamos diferentes líneas que uno puede trabajar como profesional, no solamente digamos dentro de la cárcel, sino que también en el ámbito de la política pública, de la investigación.

Claro y destacar que nosotros no sólo hacemos gestión o asistencia, también hacemos el mismo trabajo que hace un psicólogo, que generalmente se les relaciona más con el cambio ( hace el gesto entre comillas) como del usuario, como que todos piensan que el usuario debe ir al psicólogo para cambiar, eem pero nosotros los profesionales tampoco estamos solo para hacer gestión, solo para llegar a la Municipalidad, para hacer la encuesta, para hacer un Registro Social emm creo que en ese sentido es importante visibilizar o que no... o que amplíen la mirada de lo que hace un Trabajador Social, la mayoría de la personas sea en la cárcel o no piensan que uno es igual a un beneficio o claro algo asistencialista.

Claro, se supone que Trabajador Social o la Trabajadora Social somos agentes de cambio (rfe), entonces desde el trabajo en conjunto, desde el... la creación del conocimiento con el usuario, el empoderamiento, deberíamos poder contribuir a este proceso de los internos o de la persona privada de libertad.

### Entrevista 3

<b>Entrevistada 3</b>	E3 Alejandra
<b>Profesión</b>	Trabajadora Social
<b>Institución</b>	Fundación Mujer Levántate
<b>Fecha</b>	Martes 14 de septiembre del año 2021
<b>Lugar</b>	Videollamada por plataforma Zoom
<b>Horario</b>	16:00 hrs.
<b>Entrevistadoras</b>	- Carmen Gloria Bernal Raquelich - Belén Stephanie Muñoz Luengo

Perfecto, bueno para mí es un gusto aportar a las futuras colegas, así que yo creo que uno tiene que ir de a poquito contribuyendo para que todos nos manejemos de la misma línea. Así que bueno les cuento, yo llevo trabajando seis años en la Fundación Mujer Levántate es una Fundación que está... que trabaja con mujeres privadas de libertad en el Centro Penitenciario Femenino San Joaquín, eh... comencé como directora de la residencia transitoria, que es la única residencia que hay en Chile para mujeres que han estado

privadas de libertad, éste era un dispositivo que, o sea, es un dispositivo, que acoge a las mujeres una vez que están en libertad, ya sea termino de libertad condicional, algún beneficio intra-penitenciario puede ser dominical o sabatina que es los fines de semana o la diaria si tienen empleo y la residencia les presta un alojamiento eh... por un periodo de tiempo entre seis a un año, mientras ellas se vuelven a reformu...rearmar y puedan emprender su vida independiente.

Ahí me desarrollé hasta marzo de este año, que como te comentaba anteriormente pedí un cambio porque estaba un poco agotada ya de veinticuatro/siete, tengo una hija de tres años y la verdad es que cuando está en proceso de formación de una pequeña y además de alguna otra manera formando "adultas" es un poco complejo. Entonces hoy día estoy desempeñándome como Trabajadora Social al interior de la unidad penal eh... donde nosotros tenemos un programa que se llama "Caminemos", no perdón el programa que está ahí dentro se llama "Construyo mi Futuro", el que está post penitenciarmente es "Caminemos" y es un proy... es un programa que permite entregar ciertas habilidades y disminuir los riesgos de reincidencia, ¿Ya? Esto está proyectado en el programa RNR que es Riesgo de Reincidencia y eh... nosotros aplicamos una cierta entrevista, aplicamos un instrumento que se llama "Oasis" y posteriormente empezamos a armar el plan de actividades, que es como un plan de intervención, pero se llama plan de actividades que es co-construido con la mujer, que, si ella encuentra que, si algunos talleres no le hacen sentido, ella nos hace saber, y no es imponer nuestra postura, sino que también sean parte de esta construcción.

Y nosotros hacemos talleres como de habilidades sociales, como resolviendo mis problemas, el cómo nos comunicamos, qué es una comunicación asertiva, la comunicación verbal o no verbal, eh... también trabajamos el tema del impulso, manejo de ira, relaciones cercanas, actitudes criminales, nuestras relaciones que a veces... la familia, y hoy día estamos... estamos con una perspectiva más de género y estos talleres todos los formamos nosotras, los creamos nosotras, los estructuramos nosotras según nuestra experiencia, hicimos... estamos terminando nuestro manual de talleres, que es distinto a lo que hace Gendarmería. Gendarmería también tiene intervención, pero trabaja con otros instrumentos y sus talleres están enfocados...a pesar de que también están enfocados en la reducción,

nosotros tomamos el tema de género de lo que es ser mujer privada de libertad. Que es un tema totalmente distinto, porque nosotros no podemos comparar al hombre y la mujer privado de libertad, porque cuando la mujer cae presa, cae presa a toda su familia, sus hijos, su madre, todo. Entonces, el hombre no, porque el hombre cae preso, pero la casa sigue funcionando, porque al final bien sabemos las mujeres somos como el motor de todo, entonces, si tú te dá cuenta tú vá a la cárcel de hombres y vá a ver filas de puras mujeres haciéndole la... como dicen ellas vulgarmente "la cagá" ... (risas) y si tú vá a la cárcel de mujeres el día de visita lo más probable que vas a ver niños o mujeres adultas, que son seguramente las mamás con sus hijos. Entonces hay una diferencia y la intervención que se hace eh... a nivel de país está enfocada como en un todo, entonces nosotros le estamos poniendo un poquito de nuestra cosecha y ya generamos hoy día un taller que se llama "Yo primero que todo" que es un taller de empoderamiento de la mujer donde se ve el tema de la... tipos de violencia, la autoestima, el reconocerse, el validarse. Entonces es un taller que estamos apostando, un taller nuevo, es un taller muy largo que nos costó mucho reducirlo porque ustedes bien saben es una temática muy compleja, pero es un poco para que ellas empiecen a si como agudizar bien el ojo, como digo yo, para que sus próximas parejas no sean del mismo entorno y ellas puedan salir adelante, que eso es súper fundamental.

O sea, la mayoría...la mayoría de las mujeres que están privadas libertad es por drogas y la mayoría es porque continúa el trabajo del hombre que se fue preso, entonces hay una línea ahí, una cadena que hay que saber cortarla.

Toman el rol que la casa tiene que seguir funcionando, entonces ya sí hay que seguir con el negocio, sigamos con el negocio, en muchos casos, no todos, pero sí en muchos casos, porque también hay mujeres con el tema de... se hacen responsable, muchas mamás que se hacen responsables para que el hijo no se vaya preso o como ustedes saben cuándo se revienta una casa, como eh... es la dueña de casa la responsable. Entonces, hay muchos... muchos factores, pero es el delito más común que hay adentro, que es el tráfico de drogas.

Hoy día para mí la reinserción social es... yo a veces, bueno yo como que a veces discrepo un poco de como lo que dice todo, pero eh... yo no sé si es

reinserción o inserción social, yo no sé si la mujer privada de libertad eh... lo voy a ver hablar desde... alguna vez ha estado insertada en la sociedad, como que ahí entra... entra un poco ahí en la disyuntiva de, bueno ¿Es reinserción?, ¿Se van a volver a reinsertar? o ¿Se van a insertar por primera vez? Cachái, como que a mí todavía me hace un poquito de dudas eh... porque en muchos casos, son chicas que nunca han estado insertas, son muchas mujeres... se asombrarían hoy día que todavía, por ejemplo, hoy día tengo quince casos y de mis quince casos tengo tres mujeres que no saben leer y ni escribir, tú creís que al dos mil veinte uno, a la altura que estamos con los avances que... ¿Podemos tener personas sin saber leer y escribir? Entonces ellas no se insertaron al sistema, no se insertaron a la sociedad en algún momento.

Entonces tú te empezái a cuestionar y decís será realmente reinserción o es una inserción social.

En algo en que nunca han estado.

¿Qué se puedan insertar?

Sí existe, existe, nosotros tenemos una buena tasa de reinserción, no tengo claro los números ahora, pero es un trabajo arduo, hay que trabajar mucho, hay que pulir muchas cosas, no es fácil, porque no hay, no hay esquemas estructurados para ellas, por ejemplo, del mismo hecho de que... que el trabajar la rutina de... por qué, que hace uno, uno para trabajar se planifica para el otro día ¿Cierto? Uno a veces dice mañana me voy a poner esto, mañana voy a llevar esto, mañana voy a hacer esto, mañana tengo que salir a las ocho porque tengo que tomar, caminar a la micro, tomar el metro, que no sé qué, que la cosa o el auto, el taco. Ellas no poh, ellas no tienen esa noción, entonces de repente tú tenís que... uno parte en el trabajo desde como decirle, como te tenís que organizar, tenís que salir a tal hora, tenís que estar tomando el metro a tal hora para poder llegar... y todo eso es una rutina que hay que acompañarla, no es una rutina que... porque generalmente cuando le decimos ya tienen una entrevista de trabajo ustedes tienen que ir y todo, pero si no lo planificamos como ellas van a ir, o llegan tarde o se frustran y no van, cachái.

Entonces, el tema de la reinserción con mujeres sobre todo cuando no han estado vinculadas realmente al sistema, cuando nunca han trabajado en su

vida eh... o cuando su naturaleza de vida es delinquir porque sus padres delinquieron, porque sus hermanos delinquieron, entonces está tan naturalizada la acción, tenís que como enseñarles desde lo básico, tenís que empezar a aplicar desde los básico y de ahí empezar a avanzar, pero se puede, obviamente hay muchas... igual hay muchas mujeres que tienen nociones, que han tenido experiencia, algunas que toda la vida... que han nacido en buenas familias en algún momento hubo un tropiezo en su vida y se desperfilaron, y claro con ellas es un trabajo distinto, pero cada mujer es un mundo, cachái, cada mujer para nosotros es una experiencia nueva, hay cosas que las van uniendo, pero son historias totalmente diferentes y experiencias de vida totalmente diferentes, podís tener como te decía una mujer que viene de una... de colegio particulares con estudios, con proyecciones y que de repente conoció a x persona y pum, se metió en la droga y.. pum, quedó la escoba y empezó a robar y ya, se perdió, pero ella tiene una buena base, viene con una base un poco más formada, pero y la que viene de una familia donde... disfuncional, donde no hay... no hay cariño, no hay educación, no hay entrega valores, no hay rutina, no hay cuidado, tenís que formarla desde cero, tenís que empezar a que ella se aprenda a conocer, a que ella empiece a controlar sus frustraciones, que empiece a saber cuál es su tolerancia, cual no. Entonces, como te digo es un mundo, es un mundo cada una y de alguna manera uno hace un trabajo como transversal pero igual en algunos casos tenís que poner un poquito más de lo... de tu cosecha, de cosas que a lo mejor no tienen que ver con el lineamiento de la institución que trabajes, pero, pero si el carisma y el cariño de como... cosas mínimas que a veces cree uno que es tan básico, pero para ella no lo es ¿Me entiendes?

O sea, nosotros somos un equipo muy pequeño, dentro de la unidad penal trabajamos tres profesionales con atención directa, son... estamos hablando que son seiscientas mujeres en la unidad penal, que son las condenadas, está San Miguel que están las imputadas y nosotros podemos atender quince mujeres cada una, o sea, nosotros tenemos cuarenta y cinco mujeres, de igual manera nosotros trabajamos en un periodo de a un año de que ellas puedan salir con libertad condicional o con cumplimiento de condena. Hacemos un año de intervención, pero igual es un año, es poco...

Tú decís es poco, pero por eso hoy día estamos apostando a este trabajo postpenitenciario que, por falta de recurso, se ven truncados en algunas oportunidades para que afuera la sigan acompañando en su proceso de inserción social, cachái. Eso es como, pero obviamente no damos abasto, no podemos cubrir todo y además que es un programa voluntario, entonces si la mujer no quiere, no tiene el interés, nosotros no la andamos, así como oiga quiere...no, es como demanda espontanea ellas van, nosotros vemos los tiempos, podemos trabajar, no podemos trabajar, ahí ellas de a poco se empieza a enganchar.

A mí me motiva que... que la gente merece las oportunidades, a mí me motiva, a mí me gusta el trabajo con mujeres, es difícil, sí, es muy difícil, no sé si me vería trabajando con hombres, soy honesta no sé, creo que mi expertis ha ido más con el tema de mujeres, como te contaba anteriormente yo trabajé en violencia, en VIF y muchas de estas mujeres sufren violencia, muchas de estas mujeres a lo mejor yo las atendí en algún momento de mi vida cuando trabaje en... para otra Fundación. Entonces, si nosotros... yo siempre les digo a las chiquillas y nosotras como profesionales de la Fundación no creyéramos en que ustedes pueden hacer un cambio, no tenemos por qué estar aquí, cachái. Porque es la única forma de que uno pueda... que tu trabajo realmente vea frutos, tiene que ver un poco con que... ¿Qué creís tú? Si tú estás haciendo algo que realmente se va a mostrar y también obviamente lo que le ponen ellas que realmente crean y hagan el cambio que necesita, pero... a mí me motiva el creer, creer en las oportunidades, es súper válido caerse, es súper válido, porque todos nos caemos, sólo que nos caemos de distintas maneras, no nos caemos cometiendo un delito y cayendo preso, pero nos caemos en otras cosas que a veces incluso podría ser más feas, cachái. Yo no justifico los delitos, pero igual, o sea, de igual manera, cómo no te vái... cómo si tenís, cinco, seis, siete cabros chicos, no tenís estudios, no tenís oportunidades, hemos... estamos viviendo momentos de transición nosotros como país, hemos visto las desigualdades que tenemos nosotros, con gente... nosotras que tenemos otras oportunidades, imagínense ellas, las diferencias que ven ellas con los... si nosotros miramos pa' arriba y decimos chuta las medias diferencias que tenemos, imagínense ellas que saltan hacia nosotros y después...o sea... tú decís pucha a lo mejor es la desesperación, ¿Quién sabe? Hasta quizás yo

haría algo así, no sé, toy...no lo justifico, pero también voy entendiendo que al final somos responsables de que... de lo que está pasando, somos responsables de que... de... que nuestras educaciones no sean iguales para ellas, cachái. Que no tengan el acceso, hoy día tiene más acceso a cosas, pero antiguamente las mujeres no tenían acceso ni siquiera a anticonceptivos y eso lo sabemos, eso partió hace muy poco en los consultorios, o sea, no te digo muy poco a un año, pero yo tengo mujeres antiguas, antiguas que tienen diez hijos y tú decís, pero cómo tiene diez, pero es que antes no tenían los medios, no había opciones, no había nada. Entonces también es responsabilidad del Gobi..., o sea, del Estado, responsabilidad de la sociedad, responsabilidad de todos.

Sin desmerecer que ellas también tienen responsabilidad, porque igual yo les digo, también es responsabilidad de ustedes (risas) pero sí es un conjunto de cosas, o sea, no.

Hay la más difícil (suspiro) mmm... lo que pasa es que yo en la residencia, cuando estuve ahí he tenido muchas situaciones difíciles, porque piensa que era... nosotros tenemos un cupo de ocho mujeres viviendo en una casa, solas con una directora que dirige lo que es comunitario, la convivencia, administrar como el espacio, que se yo, pero son ocho caracteres de mujeres totalmente, o sea, ocho dueñas de casas, ocho caracteres diferente, ocho estilos de vida diferente, ocho crianzas distintas. Entonces siempre me envía envuelta en situaciones complejas, eh... situaciones de consumo droga o de recaídas en consumo de drogas, peleas entre ellas, porque ahí no hay Gendarme que este cuidando, ahí ellas tienen que aprender. La residencia lo que hace de alguna manera es enseñarles ciertos patrones de cómo vivir en comunidad, cachái- Entonces cómo resolver un conflicto, conversándolo y no agarrándose a combos, cómo decirle a la otra, sabís que a mí me molesta que dejís la taza del baño con las tapas arriba, a mí me gusta abajo o como le decís a la otra bota los papeles adentro del papelero y no afuera, son como... se van enseñando ciertas conductas para que ella el día de mañana puedas vivir una vida independiente o en comunidad con otras personas tengan buenos hábitos, cachái.

Entonces viví situaciones super complejas, eh... una situación muy compleja fue que tomaron detenía a una niña que estaba viviendo con su bebe, de...

tiene que haber tenido cuatro o cinco meses la Madelein, la tomaron detenida por una causa muy antigua y.... y yo me quedé con la guagua ahí, y así qué hago con una guagua, yo tenía a mi hija chiquita un año y digo..., y ella me dice por favor, señorita Ale me dice no me deje sola a la Madelein. Entonces yo fui... porque la fui a buscar a la comisaría, fui a verla, la iban a pasar a control de detención, porque tenía que cumplir no sé cuarenta días en nocturna, entonces me dice por favor no me deje sola a la Madelein y yo le digo no te preocupes, yo me la llevo y me dijo por favor llévesela. Entonces, llego a mi trabajo y digo... hablo con mi jefe y digo yo me tengo que llevar a esta niña, no puedo dejar esta bebe aquí, porque a pesar que hay más mujeres que la quieren, la responsabilidad es de nosotros, yo me la llevo y me la tuve que traer a mi casa, a dormir, con sus cosas, eh... menos mal que tengo un compañero muy muy... muy apañador y entonces dormí con la guagua, con yo, mi hija y él era una cama gigante, pero claro al otro día la fui a dejar allá a la unidad penal, hice los contactos para que la recibieran en la sección cuna que es donde están las mamás con sus hijos hasta dos años y que ella estuviera con su bebé adentro y ahí... pero igual es una situación extrema, o sea, te llevái una guagua que no es tu responsabilidad, pero no podís dejarla tira tampoco, hay un compromiso mayor.

Así como tuve que ir a buscar a alguna con consumo, que se me perdía y que la iba a buscar. Entonces como que generalmente te vái, te sentís, te expones a situaciones de alto riesgo o que uno no está acostumbrada, pero las chiquillas son super agradecidas. Entonces jamás he sentido, jamás tuve una agresión, jamás tuve un maltrato, jamás de eso, no, no tengo nada que decir, como que a pesar de... se pueden haber enojado y echado las mil y una, pero jamás, así como usted, no, no, no, no eso sí que no.

Bueno ahora yo soy gestora de casos se llama, ese es el rol como principal que tenemos y las acompañamos, bueno en este tiempo post pandemia eh... o como la pandemia que estamos, así como recién tratando de levantarnos, estamos enfocados solamente más allá en los talleres grupales, en avanzar en los talleres grupales, ¿Por qué? Porque esos talleres, esos informes, esos avances que ellas hacen nos sirven para los informes de las libertades condicionales o de algún beneficio que ellas quieran, porque estamos siendo validados por el Tribunal y por Gendarmería. Entonces nuestro rol principal es... estamos enfocados hoy día en lo que es aplicación de talleres grupales,

pero sin embargo, igual hacemos atención individual eh... trabajamos el tema emocional, trabajamos el tema de habitabilidad, como condición dónde van a llegar, en qué condiciones, es el lugar es apropiado, va a ser una zona de riesgo, donde ellas van a volver a reencontrarse con viejas amistades y... y trabajamos también urgencia poh, o sea, me pasó esto, no sé qué y entonces contención, bajamos, aterrizamos vemos opciones, tratamos de ver cómo resolver, o sea, que ellas resuelvan, nosotras las vamos guiando, y luego ya ellas se tranquilizan, todo para que no tomen decisiones apresuradas, porque la cárcel es un, o sea, las chiquillas pierden su conducta y pierden todas sus salidas, o sea, si ellas cometen alguna falta y les sacan algún parte como le dicen, ellas pierden su conducta, ellas tienen que tener para cualquier libertad condicional, tienen que tener cuatro MB y las MB, las conductas son bimestrales, o sea tú tenís que tener enero y febrero, marzo-abril, mayo-junio, julio-agosto, si tenís esas cuatro MB y tenéis los tiempos, subí a las condi de octubre, cachái. Sí, de ahí bajái a pésima perdiste todo, y de ahí tenís que subir pésima, mala, regular, buena y MB, y todos son dos meses, dos meses, dos meses, dos meses. Entonces es una eternidad de tiempo, no es que ellas mensualmente vayan... Entonces a veces ellas tienen algún problema, dicen: no es que yo quiero hacer esto... ya, pero si te agarrái a combos, te van a llevar, te van a pasar un parte y vái a perder todas la MB, y empezái a retroceder y vái a perder esto, no vái a llegar aquí, y tu hijo, y tu familia, y tus proyectos y ahí entonces empiezan aterrizar shu, shu, shu y dicen ya ok me aguanto, me aguanto dicen entonces otra vez.

Mi labor más importante, o sea, yo creo que de alguna manera el acompañamiento, eh... el validar también a la mujer, el poder como te decía al principio creer y que ellas crean en ellas, yo creo que son temas como muy fundamentales en la intervención, el hacer la alianza de trabajo con ella, eh...que... pero fundamental, o sea, si no tenís alianza de trabajo no... nosotros trabajamos al principio de la... cuando recién empezamos la intervención con las mujeres tenemos un par de sesiones que son alianzas de trabajo, porque sin la alianza de trabajo no va a llegar a la profundidad de lo que querís saber, porque si bien tenemos una entrevista que es muy profunda, que está estructurada y todo, no sale todo ahí poh, cachái. La mujer tiene un discurso muy bien aprendido y ellas saben que es lo que pueden hablar y que no pueden hablar, porque saben que es lo que le

perjudica, que no le perjudica para poder contar con una libertad, ellas son super astutas en eso.

Entonces mientras tú vas haciendo la alianza de trabajo que es un eje fundamental en la intervención, eh... van apareciendo temas relevantes que tú los vái trabajando después en profundidad en el trabajo individual, cachái.

(Suspiro) O sea, lo que, si falta por hacer que sean políticas, que existan, que trabajemos en políticas públicas con referente a la reinserción social, pero en la perspectiva de género, cachái. Es lo que es mujer, es super importante eh...nosotros siempre hablamos y decimos ... bueno no sé si ustedes conocen a la... no sé si han escuchado alguna vez a la madre Nelly, a la hermana Nelly León.

Bueno ella es nuestra jefa, es nuestra presidenta de la fundación, y ella es la Capellana de este... Entonces ella siempre dice eh... que... bueno una de las misiones, que es un país libre, de mujeres libres, que mujeres que no estén presas, eso es como el... aunque dice, aunque se nos acabe el trabajo, ella dice que nuestro fin tiene que ver que no existen mujeres que estén privadas de libertad, porque como les decía al principio la libertad la pierden ellas, pero también la pierdan sus hijos, la pierden todos, la mujer cae y cae todo su entorno de alguna manera. Entonces nuestro rol como trabajadores sociales es poder seguir aportando desde... desde nuevas políticas públicas o desde una política pública realmente porque no existe, seguir aportando en que se visibilice el tema de la mujer, como un... como... porque si bien ya si bien pueden ser delincuentes, cometieron un delito, pero yo siempre he dicho no... ninguno está libre de cometer un delito, ninguno de nosotros está libre de decir yo no, yo no voy a cometer nada, si podemos tener una pareja violenta en algún momento en la vida y en una pelea yo le pego un palo en la cabeza y lo mato, yo cometí un delito, cometí un homicidio, un parricidio si quieren verlo de como tema... pero ese es un delito, yo voy a cumplir una condena igual, hay muchas mujeres que están por parricidio, por matar a su pareja porque toda su vida fueron violentadas.

Entonces nosotras tenemos, los problemas pueden ser los mismos lo que pasa es que nosotros tenemos una buena base, un buen soporte, tenemos una muralla atrás, que puede ser nuestra familia, que pueden ser nuestros amigos, pero ella a veces no lo tiene, no tienen a nadie, hay muchas mujeres

que están solas, que no tienen a nadie, muchas mujeres que se mueren solas en la cárcel. Entonces nosotros como rol tenemos que hacer visible este tema, no juzgando, sino que conociendo la realidad, otra aporte qué es y qué es lo que nosotros hacemos como profesionales que somos Psicólogos y Trabajadores Sociales, es que vemos a la mujer como una mujer, nosotros no vemos su delito, no vemos que ella hizo, a nosotros no nos interesa su pasado, sino que lo vemos como una persona, como una mujer, que quiere volver o quiere como hablamos al principio es reinsertarse en la sociedad, quiere hacer sus cosas bien y su caminar no es fácil.

Entonces si nosotros más encima como Trabajadores Sociales o como sociedad cerramos las puertas, porque somos egoístas, porque no hay, porque no existe un trabajo o porque tienen antecedentes, porque hay un estigma, porque.... Entonces al final no permitimos tampoco, entonces nosotros como rol, como Trabajadores Sociales debemos mostrar esto, debemos generar acciones de cambio, debemos creer en las personas, porque si nosotros como trabajadores sociales, no creemos en las personas... no, no le veo, yo no le veo sentido a nuestra profesión, cachái. Porque nosotros trabajamos para que nuestra sociedad sea más desarrollada, para que nuestros .... tengan más oportunidades, para poder hacer más investigación frente temas que son adversos a la... cachái. Pero si no creemos, si no confiamos, sino confiamos en un niño chico que está en un PIE que está en un este donde... lo más probable que ese niño chico va a llegar y va a hacer un delincuente más y lo vamos a excluir de nuestra sociedad, cachái. Entonces esto viene desde la cuna, viene desde la cuna y entonces es super eh... o sea, chiquillas yo les digo, yo creo que si un Trabajador Social quiere hacerse rico no hay opción, salvo que se vaya a trabajar, incluso aunque trabajará en el área de recursos humano y bienestar, que es un área que a mí me interesaba, de hecho yo vengo terminando un diplomado en esa área, porque los trabajadores también tenemos problemas, los trabajadores también sufrimos cosas, lo que pasa es que... eso sí que está oculto, porque uno dice en un trabajo yo no puedo contar que mi marido me pega en la casa, pero eso pasa, hay muchas mujeres que son violentadas en sus hogares y son mujeres que trabajan, pueden ser ejecutivas, puedes ser secretarias, pueden ser hasta gerentes y eso lo sabemos. Entonces pero eso se esconde, lo metemos debajo de la alfombra

ahí, le echamos el polvito debajo de la alfombra y lo tapamos, entonces siempre digo que el Trabajo Social es lo que es la empresa igual tiene hartos requerimientos, igual hay hartas cosas, lo que pasa es que los Trabajadores Sociales empiezan hacer... empiezan a verlos como número y ahí se pierde el enfoque, cuando nosotros vemos a la persona como un número, ya perdimos todos nuestro enfoque de nuestra carrera, porque no somos números, somos seres humanos, cachái. Que tenemos falencias, que tenemos virtudes, que cometemos errores, que lo hacemos bien. Entonces, eh... si el Estado realmente invirtiera y... y validará nuestra profesión como corresponde tendríamos una sociedad mucho más desarrollada y mucho más amigable, mucho más empática, o sea, piensa hoy día estamos viendo un mundo más individualista más encima con la pandemia más individualistas nos pusimos, cuántas personas cruzan al frente le preguntan al vecino necesita algo, quiere algo, le voy a comprar algo para que no se vaya a enfermar, nadie, todos en su mundo, todos encerrados.

Entonces hay que creer, hay que creer en uno, hay que creer en el otro, hay que creer que los cambios existen, que somos una carrera que tiene que ser reconocida y validada como tal, eh... nosotros mismos nos pisoteamos, yo he conocido varios colegas a veces nosotros mismos nos ponemos las trancas, por eso te decía delante, para mí es súper bueno aportarle desde mi experiencia, porque de a un poquito, un poquito porque hay muchos profesionales que no están ni ahí con dar entrevistas, o muchos profesionales que no le no interesa pescar a un alumno práctica porque dice que son un cacho, oye todos fuimos un cacho, todos pasamos por ser alumnos en práctica. Entonces hay un egoísmo en prestar ciertas experiencias y conocimientos, y eso nosotros tenemos que trabarlo y ojalá el día de mañana cuando ustedes sean unas profesionales ya desarrolladas y todo, y les pidan una entrevista, ustedes hagan lo mismo, entreguen sus conocimientos, cuenten su experiencia denle apoyo al otro porque es la única manera que nosotros generamos cambios, que nosotros nos unamos, como un gremio, que no estamos tan bien representados por el colegio lamentablemente, pero que podamos hacer potente nuestra voz, cachái, nuestros conocimiento, o sea, nosotros no somos cualquier profesional, o sea, ayudamos mucho, tenemos capacidades para hacer muchas cosas y lo que más me he dado cuenta, tenemos mucha vocación y eso no se compra

en la esquina, un Trabajador Social que no tenga vocación no va a hacer su trabajo como corresponde y si tú vái a mirar a tu... a tu usuario, beneficiario, integrante pónganle el nombre que quieran, porque todas las instituciones tienen nombres diferentes como referirse a la persona, si tú no lo mirái como de frente, no como una pirámide desde arriba, no sirve de na', cachái.

En una forma simétrica, si tú tenís que estar ahí, ustedes son dos personas y tú la estás acompañando, tú no eres más, cuando las chiquillas dicen pero que usted... yo no soy más que ustedes yo tuve otras oportunidades y yo me agarré de otras oportunidades y ustedes se agarraron de las de ustedes, pero nosotras tenemos, las dos, tenemos manos, tenemos pies, tenemos cabeza, tenemos todo, sí lo que pasa es que la vida nos puso en otro escenario y ustedes eligieron un camino y yo elegí el otro, así de simple es esto, cachái. Entonces, no sé, yo creo que hay que ponerle mucho corazón, tener... tener muy clara la teoría porque es súper importante todo, pero en la práctica tenís que ponerle corazón, ganas, corazón y creer, porque si no, no te va a motivar, porque es tan agotadora la pega, están absorbente la pega, de energía, de todo, que si tú no creís el otro día te levantái, así ya no ... ya no quiero más escuchar problemas, ya no quiero más escuchar, ya no quiero más ayudar a esta otra, así te levantái... porque claro si te chupan todas tus energías y a veces uno se va dando vueltas en la cabeza, ay...qué voy a hacer con esta cabra...pucha que será, que no sé qué... la cuestión... Entonces, eso, eso es como que les puedo decir, tenemos hartoo trabajo, pero como, yo encuentro como más, no tanto en tener más teoría en hacer cosas, porque hay harta teoría, hay harta investigación, que nunca está de más por supuesto, pero hay que ponerle como corazón y hacernos escuchar, eso yo creo que es lo importante visibilizar todo lo que se necesita, si en una sociedad justa tiene que ser igualitaria.

Por supuesto que es un desafío poh, un desafío de... un desafío profesional porque obviamente es un área que no está tan, tan, intervenida como uno quisiera, o sea, piensa que la que la interviene más es una unidad eh... del Estado que es uniformada que... que para ella es muy mal mirado porque ellas no creen en los gendarmes. Entonces, por ende, a pesar de que los profesionales que intervienen son... son civiles, son Trabajadores Sociales, son Psicólogos, son de Gendarmería. Entonces para ellas ya Gendarmería es un enemigo, entonces obviamente los frutos de que ellos hacen de

intervención no son los mismos que podemos tener nosotros eh... yo, nosotros tenemos mujeres que han salido de la cárcel hace años y todavía nos llaman y... y nos cuenta cómo están y que... eso no pasa por Gendarmería, cachái. Hay un vínculo diferente porque uno le pone un toque diferente, hay un carisma diferente, cachái. Hay un trato de igual el...el funcionario, el civil o el funcionario de Gendarmería siempre la va a tratar como mirándola desde arriba, pisoteándola, ustedes son los delin... yo te estoy haciendo casi un favor. Entonces, nosotros no, nosotros le decimos: nosotros estamos acompañando, este es tu decisión, si tú quieres yo te acompaño, si no yo me quedo aquí. Entonces ella dice: no, acompaña, yo quiero seguir. Entonces obviamente que es un desafío porque estamos apostando a algo que no es reconocido a nivel país, cachái.

Es una Fundación pequeña, es una Fundación que no tiene financiamiento que funcionamos por socio, que de vez en cuando postulamos algún proyecto y nos ganamos algún fondo, pero nosotros no tenemos una subvención estable desde el Estado. Entonces, es una apuesta totalmente diferente, ha sido una apuesta construir lo que les mencionaba, los talleres con una perspectiva de género, con una mirada desde la mujer, madre, hija, hermana, señora, amiga, todo. Entonces eso no se ha hecho a nivel de Estado, entonces obviamente, constantemente nosotros estamos envueltas en un desafío y para mí en lo personal hoy día también es un desafío volver a entrar en la intervención directa, que hace mucho tiempo yo la había dejado por la dirección de la residencia, que a pesar de que hay una intervención ahí, es una intervención más comunitaria, como les decía, no es una intervención individual.

Entonces, para mí ha sido un desafío volver a retomar, a leer cosas, a seguir una estructura, aplicar instrumentos que también eso a veces uno lo dejan olvidado en el casillero y tenís que retomarlos porque uno es muy versátil poh... a veces está aquí, a veces está allá... (risas) y que no sé qué... Entonces, efectivamente eh... todos los días es distinto, no es una pega rutinaria, todos los días hay un desafío nuevo, todos los días hay una situación que te aqueja o que la queja alguna mujer y eso hace interesante el trabajo en la reinserción.

Además, que tengo que pelear siempre con mis amigos... ay esta delincuente... y yo le digo empiezo ay, pero es que tú no sé... y yo le digo: oye a mí también me han robado, me robaron un auto y claro estaba en rabia y yo tenía que ir a trabajar, pero me robaron el auto y yo les cuento las chiquillas, o sea, pero cómo le robaron el auto y yo: me lo robaron. Entonces ellas, a veces me preguntan y dónde se lo robaron, como para ver si tienen algún contacto, y digo no ya..., cachái. Entonces digo a mí me robaron y yo me sentía molesta, yo quería decir: estos tales por cuales.... Entonces ellas, es como que empiezan empatizar el, el... el... lo, la consecuencia que tiene la víctima frente a una situación, entonces como yo les digo: ¿qué pasaría si a ti te robaron esto? Entonces ellas como que dicen: chuta yo nunca me he puesto en ese escenario, porque al final yo soy siempre la que robo, pero no simpatizo con la víctima, entonces tú le empezái a mostrar otro escenario y les decís: ya poh. Entonces ahora de repente yo hablo con ella, el otro día justo estaba hablando con ella... tanto oro que tenís y me dice y usted pura plata, y yo le digo porque yo no puedo salir con oro a la calle y me dice: no es que está muy mala la calle, me dice: si yo tampoco podría salir con oro.

Entonces, tú le empezái a dar vuelta el switch de decir chuta ponte en el lugar de la víctima, ponte en el lugar de esa madre que tú le vendiste droga a su hijo y que sus hijos se están moviendo. Entonces empezái a jugar con otras cosas, ya eso en la línea de Estado lo que puede hacer SENDA, lo que pueda hacer Gendarmería, que se yo, no está poh. Esa... ese análisis que ellas pueden llegar hacer en algún momento eso no lo tienen los talleres, cachái. Y tampoco tiene la cercanía porque no hay una alianza de trabajo de decirle: Ya, pero oye qué pasaría si tu hijo estuviera consumiendo pasta. Yo mato la traficante que le vende y tú, cachái. Entonces, chuta si poh es verdad yo... y ahí empezái a jugar con otra cosa. Eso es lo bonito de jugar con la reinserción, cuando tenís una alianza, cuando está mirándolo de otra perspectiva, cuando tú no lo veis que es número, sino que es una persona que quiere hacer algo, que quiere entender un cambio o que le quede una cosa de las diez mil que le dijiste ya es un paso y eso... eso es gratificante.

Lo que pasa que como les decía la hermana Nelly es la capellana y ella tiene... lleva muchos años, como quince años trabajando en la cárcel, entonces ella tiene un vínculo con las mujeres súper potente. Entonces las

mujeres siempre llegan al sector de la capilla donde están los box de atención de nosotros y ellas saben que está la Fundación Mujer Levántate. Entonces de repente uno va a un patio a buscar una chica y se te acercan tres o cuatro, señorita usted que hace, entonces... no yo soy de la Fundación Mujer Levántate, ¿Ustedes hacen los talleres reinserción? Sí. Ah es que yo me quiero inscribir, yo me quiero inscribir, entonces, ya tú la inscribes y le dices: pero tengo que verificar tus tiempos, ver si cumples con el perfil, y que se yo. Porque obviamente tenemos un perfil, no trabajamos con mujeres que estén con problemas de salud mental y no estén medicadas porque es un riesgo. Entonces, yo les digo eso y todo... cuando nosotros se nos va desocupando un cupo, vamos, vamos tenemos una lista de espera y las vamos llamando, a veces nos demoramos, porque la lista de espera no corre tanto y las chiquillas ya se han ido en libertad y no hemos alcanzado a intervenir con ellas y con otras sí, y así lo vamos diferenciando; y ahí viene el proceso de charlas donde se les explica el programa, cuáles son los pasos a seguir, después la entrevista en profundidad que tiene que ver con la implicación de los instrumentos, y ya luego la empieza la alianza trabajo y los talleres, ese es como la dinámica a grandes rasgos de la intervención.

Sí, es un formulario que se llama Oasis, que es una entrevista larga donde se ven todos los puntos, los factores de reincidencia que tiene las mujeres, habitabilidad, manejo financiero, estado emocional, relaciones de... con pares, actitudes criminales, drogas, alcohol, análisis del delito o de los delitos, así como muchos temas que trabajamos, luego eso se tabula se saca un porcentaje, y te dice ya: tiene un riesgo de reincidencia medio bajo alto y ahí tenís que ver cuáles son los factores, esos subsistemas cuáles son los medios y altos y sobre eso trabajamos, los que son bajos los dejamos fuera, no los trabajamos, cachái. Y tenemos una escala de medición y todo lo demás... y además se aplican otros instrumentos de escala de regulación emocional y de autoeficacia, como para ver el tema de la ira o el estado emocional de las mujeres.

Sí. Después ya vamos aplicando y utilizando metas y medios eh... análisis funcional, eh... situaciones... tema prevención de drogas, situaciones de alto riesgo para consumo, mmm... como sí como eso, como... como general eso son los métodos ejes que vamos a utilizar.

Eh... yo, mmm... es que la intervención directa ahora no, porque llevo poquito, pero... no, no he tenido problema ético, no, es que lo que pasa es que a veces las chiquillas te ven como un... sobre todo las que son más solas, que me pasó en la residencia con un caso que todavía estoy viendo de repente, que ella sólo hacía lo que yo le decía, cachái. Como que sentía que yo casi era una diosa, no sé, por decirlo así, como que tenía, como si yo le decía esto ella lo hacía, por ejemplo, tuvo recaída, y ella me llamaba, yo la fui a buscar a su caleta donde estaba consumiendo. Entonces... como que me preguntaba las cosas a mí y ahí más que ético es como que se traspasan ciertos límites, yo le tengo mucho cariño y de verdad que, si la pudiese ayudar más allá, me encantaría, porque siento que es una mujer que tiene muchas habilidades, pero nunca tuvo la oportunidad de desarrollarla. Entonces, y es difícil encontrar a veces mujeres con buenos análisis, cuando tú decís ha pasado toda su vida en calle. Entonces, como que tú la querés aguachar y apapachar, y decirle y mostrarle el mundo de otra manera, pero... pero, si tenís... eso es lo que te pasa por la cabeza, pero tú tenís que poner los límites, pero también a veces cuesta que ellas creen que es como una amiga, como su ángel de la guarda y que las vái a salvar siempre, eso tenís que trabajarlo pa' cortarlo, pero no es ético, sino que se traspasan ciertas... ciertos límites a veces inconscientemente.

Sí poh, porque están muy solas y necesitan el cariño y... justamente ayer hablé con ella y me dice: hay si ya Ale te quiero mucho, entonces tú decís ya... te mando un abrazo fuerte con mucho cariño, no claro no le podís decir yo también te quiero mucho, aunque uno lo quiera... pero decís si yo también te mando un abrazo con mucho cariño, animo, tú podís. Entonces, eso sí, no sé si es como ético, es como que traspasáis las emociones y los límites de intervención.

Claro, claro ahí sí pasaría, pero menos mal que no he tenido ningún problema ético.

Y entendiendo que ustedes no son parte del Gendarmería en la Fundación se les permite trabajar con libertad o deben seguir ciertos lineamientos.

Igual seguimos ciertos lineamientos, debemos decir que hoy día tenemos mucha más libertad de lo que era antes, antes era muy complejo trabajar, hoy día tenemos los box adentro, nosotras llegamos... antes podíamos a

ciertos ratos a la cárcel, pero hoy día ya entramos a las nueve de la mañana de la cárcel y salimos a las cinco veinte, cinco y media, eh... almorzamos adentro, ya nos están dando comida de adentro del casino de los funcionarios, antes no nos daban, pero todo eso ha sido factible porque la hermana eh... cuando empezó la pandemia, la hermana ella se fue a vivir a la cárcel, ella en su oficina que tenía en la capilla hizo un dormitorio, se trajo su cama, sus cosas y ella vive en la cárcel, porque claro ella vivía en San Felipe, entonces ella viajaba tres veces a la semana a la cárcel, pero con la pandemia ya no voy a poder.....entonces digo yo me instalo aquí, al principio se bañaba en la ducha de los patios y después le pudieron construir su ducha dentro de la misma oficina y ella... entonces como ella vive ahí, ella también ha agarrado más cancha con las comandantes que se yo, entonces eso también ha permitido que nosotros de atrasito nos metemos, cachái. Entonces eso ha sido un factor, de todas maneras, ha sido un factor positivo, porque durante toda la pandemia las funcionarias, las trabajadoras de la Fundación fueron en turno, iba una, después iban dos, y hoy día recién estamos yendo todas y yo soy la única que voy tres veces a la semana, pero adentro está el equipo casi completo, entonces eso ha sido.... y eso fue antes de que entrara, por ejemplo, el área técnica que son los civiles que son de Gendarmería que son los profesionales Psicólogos y Trabajadores Sociales que ellos estaban con turno, ahora ellos recién están empezando a ir todos, nosotros ya habíamos empezado a ir todas, pero es porque la hermana agarró el espacio.

Y también un reconocimiento y un reconocimiento mucho más alto desde las mujeres, porque no conocen más poh, porque nos vieron a nosotras, bueno al equipo, lo vieron durante la pandemia fue su... su soporte si ellas estaban sin visita, sin nada poh, sin contacto, no sabían de su gente después se habilitaron esto de los teléfonos de las videollamadas y ahora ya se reactivaron la visita cada quince días. Entonces, para ellas también fue un período fuerte.

Se contagiaron de Covid, estuvieron en cuarentena y todo poh...

Eh.... no yo creo que eso, esos son los facilitadores de intervención que tenemos, que tenemos el espacio ganado por la hermana, que Gendarmería hoy nos conoce, nos valida, la Defensoría Penal que son los abogados

también nos validan y tenemos contacto con ellos, entonces estamos teniendo mucho trabajo en conjunto, cuando decía que ellos nos pide los informes de avance de las mujeres para las postulaciones eso es un factor que el Tribunal nos está validando como profesionales de reinserción, habilitados para hacer reinserción; y el nexo con las mujeres porque ellas mismas se traspasan la voz, entonces ellas mismas dicen: señorita, yo quiero estar en la Fundación mi compañera está y... y se ve tan entretenido, ustedes nos apoyan tanto... entonces, porque la apoyamos en otras cosas, cachái. Las apoyamos en... a veces nos comunicamos con su familia afuera, a veces si están muy preocupadas eh... nosotros tenemos celular adentro le hacemos una videollamada, a veces necesita comprar algo, algún medicamento y la hermana las ayuda. Entonces nosotras le echamos una mano, como para que no llegue por encomienda la otra semana, cosas así, entonces les vamos facilitando un poco el escenario y eso también nos atribuye a nosotros tener una mejor llegada para ellas y que nos validan y nos reconozcan, cachái. Como que, si ellas a veces dicen: ah me llaman del área técnica, me dijo, yo no quiero que me hagan intervención, yo quiero seguir con ustedes, entonces ahí tú tienes que hablar con el profesional y explicarle cuál es el trabajo que tú estái haciendo, entonces si es más menos similar al que tienen ellos con ella, acordamos, y como que lo convalidamos y lo hacemos nosotros, cachái. Como que estamos...tenemos... hoy día tenemos más acceso a ser reconocidas que hace tres o cuatro años atrás.

Bueno los obstaculizadores son por ejemplo, los procedimientos que hacen dentro de Gendarmería, que hacen un allanamiento en un patio completo y se cierran todos los patios y nosotras no podemos hacer intervención mientras dure el procedimiento, eso es un obstaculizador, a veces tenemos un taller a las diez de la mañana y llegamos a las nueve, y hay procedimiento y están todas las mujeres en el gimnasio y están dando vueltas las piezas eh... revisando y eso termina diez, diez y media, y la mujer tiene que volver a ordenar sus cosas porque dan vuelta todo, o sea, queda toda patas para arriba, y a veces a recuperar cosas, entonces, ya la mujer, ya no sale al taller y tenís que suspender el taller o no hacerlo con ella, y eso obstaculiza el avance porque el taller es una vez a la semana, entonces sí cortái un taller de ocho semanas tái perdiendo casi dos meses de taller, y ese es un obstaculizador o a veces eh... el consumo de droga es una obstaculizador

muy potente que está en el consumo, que no podái hacer nada; y las funcionarias a veces igual son obstaculizadores, como que... a veces se ponen medio pesaditos y uno no puede decirles mucho y tenís que acatar. Entonces, este no puede salir porque está castiga... y tú así como ya bueno, no podís sacarla poh, entonces esos son como y también los horarios porque tú podís intervenir con ellas de las nueve hasta las doce y después de las dos, dos y media hasta las cinco porque a las cinco tienen que ir a la cuenta, las encierran en los dormitorios y ya no hay más, entonces te reducen los tiempos de... de, cachái, de trabajo, porque si tú empezaras a las nueve y terminarái a la una y a las dos empezái de nuevo y terminái a las seis, tenís más tiempo, pero no, aquí es de nueve a doce y después de dos, dos y media a cinco, diez pa' las cinco ya tenís que salir a la mujer afuera, que se vaya a su patio.

Sí, sí.

Ay (suspiro) hoy día mis desafíos, es que hoy día (risas) como la Fundación mis desafíos es que yo ya estoy.... yo, yo creo que he cumplido una etapa de la Fundación. Entonces hoy día yo estoy como proyectándome a futuro a movilizarme desde el espacio, entonces como que si me preguntái claramente un desafío que tenga yo, no es mucho que te pueda aportar como a futuro, porque no lo he pensado, no le he evaluado, como que hoy día mi enfoque está pensado en volar y ver otras oportunidades, cachái. Porque yo siento que uno va cumpliendo ciclos dentro de los programas y no es porque yo no quiera, no me guste de mi trabajo, no al contrario me encanta, pero a veces hay otros factores que influyen en que uno tenga que volar, entonces no te podría decir como claramente cuáles son mis desafíos, bueno hoy día un desafío que tengo muy potente es hacer un proceso de intervención completo con una mujer, porque estoy desde abril, marzo, abril más o menos, tomando mujeres y todavía no se me va ninguna, entonces no he podido ver qué tan... tan factible ha sido mi intervención con ellas porque tengo que esperar ver si ella vuelve a reincidir o residir terminar un problema un proceso completo con una mujer y ver realmente cuál fue su avance en lo que trabajamos durante el año, pero más allá hoy día no tengo mucha expectativa con respecto a seguir en la institución, quizás si me preguntarái, a lo mejor me podría mover en algún momento a Gendarmería para ver desde otra mirada o aportar mi pasión desde otra... desde otra perspectiva,

qué siento que hay Gendarmería le falta mucho, esto de la... del carisma, del corazón, de no verlas como un número de intervención, porque al final ellos le dicen: ustedes tienen que atender a cincuenta mujeres en una semana, no sé, te estoy poniendo un número y ellos tiene que cumplir la meta, en cambio nosotros no tenemos esa meta, no tenemos eso, entonces a lo mejor, pero.. pero no, como que no visualizo hoy día, (risas) pero es por un tema de... de institución, no de... no laboral, cachái. Como que he tenido algunos temas como institucionales, como de... con la dirección, pero no como la ejecución del proyecto, no sé si me entienden.

Que eso pasa, entonces, digo después de seis años, es como ya empezái a decir: chuta, es lo que quiero, es el lugar donde quiero estar, me siento cómoda, eh... cuando uno es más chica como que uno aguanta hartas cosas, pero cuando uno se pone más viejita (risas) más mañocita, como que tú decís, hay cosas que yo no comparto y no sé si quiero ser parte de eso. Entonces empezái a mirar otras... otras... empezái a ver otras cosas, a mirar para otro lado y también porque tengo proyectos personales que... que, de alguna manera de salir de Santiago, de emigrar hacia el sur, entonces también, estoy en esa posición, entonces no estoy muy enfocado en lo que es mi trabajo, como que estoy funcionando solamente, pero no estoy cien por ciento comprometida como en desafíos, en generar, en crear nuevas cosas, en investigar ciertos temas, cachái- Como que ese es mi misión hoy día, como que me salió un poco el rol de trabajadora y estoy como más al lado de calidad de vida, de... de calidad familiar, como que... ahí en... en este momento si me preguntái ese es mi foco, es mi desafío mayor más que lo laboral.

Que son etapas que uno va pasando después.

Lo que les decía anteriormente, generar políticas públicas, luchar por que haya cambios, visibilizar la temática, abrir oportunidades, buscar nuevas redes de... de plazas de trabajo que crean en estas motivaciones de... en estas personas que tienen antecedentes que no necesariamente tengan que omitir antecedentes porque para que ustedes sepan cuando emiten antecedentes tienen que tener cumplida su condena. Entonces, si una mujer sale con su libertad condicional, que es una firma semanal, y le quedan cinco años de condena tiene que firmar durante cinco años y durante cinco años

sus papeles van a estar manchados, qué reinserción social va a tener esa mujer, que vinculación con un mundo laboral va a tener, si va a tener antecedentes, cachái. A no ser que le hagas el emprendimiento y el emprendimiento hoy en día es un boom, y si yo les digo es una buena opción, porque ella lo dicen: en qué vamos a trabajar nosotras, si con antecedentes no nos va a contratar nadie, tenemos que hacer una pyme, porque ahora usan una Pyme, pero digo si poh, pero la Pyme, hoy día con la pandemia las Pyme aumentaron un doscientos por ciento, entonces la competencia es alta y que hacís y si no te va bien, qué vas a hacer, vái a volver a delinquir.

Entonces hay muchos vacíos legales, hay muchas cosas que deben cambiar y es un desafío de nosotros mostrar eso, esto que les digo el tema de la libertad, el antecedente es súper relevante, si el papel de antecedentes te lo piden para todo, para todo. Entonces, hay mujeres que tienen diez, quince condenas en el papel antecedentes, a mí me da vergüenza sacar un papel de antecedentes, entonces, y muchas por lo mismo, muchas tampoco omiten los antecedentes y son condenas que ya están cumplidas, pero antiguamente pero no hicieron nada porque desconocen el sistema, desconocen la realidad, eso es porque existen muy pocos programas de reinserción, cachái. Entonces esos son nuestros desafíos, hacer visible toda la temática y que obviamente el Estado se haga parte y cumpla con eso, porque hoy día ya lo vimos con pandemia aumentaron los índices de delincuencia claro si la gente no tiene que comer, los carabineros ya no están en la calle, están haciendo, están cuidando otras cosas. Entonces si tú empezái a hacer crítica en el sistema, tú decís claro dejái la calle al libre albedrío, entonces que se coma la gente con toda la gente poh. Entonces si llamái a carabineros no llega, no llegan, porque están no sé, en otra cosa, sabemos que el toque de queda nunca ha sido valido, nadie lo respeta, o sea, hay gente que lo respetamos, pero hay otra gente... tú sabís que, en la calle, tú estái fuera de tu casa y pasan autos, pasan autos y pasan autos imagínate en las avenidas, imagínate las poblaciones que son más periférica, eso no hay control, no hay control de nada. Entonces no hay políticas públicas en eso, el tema del narcotráfico es una cosa latente, la policía no está entrando a las poblaciones con narcotráfico así a la vista de paciencia de todos, qué más podís pedir, si no te hacís cargo, qué más podís pedir que

haya que esté pasando en el sistema, cachái. Y bueno obviamente todo lo que nosotros vemos, que podemos leer otras cosas, que le perdonan a todos los grandes millonarios, pero a los pobres, como dice la hermana Nelly en Chile se encarcela la pobreza.

Es su lema y es muy verdad, o sea, imagínese ese caballero de las estatuas cuántos millones robó, yo tengo cabras que se han robado un celular y están por robo con violencia, cinco años y un día.

No poh. Y él que robo cuantos millones y con planificación, porque robar en el Cementerio General tenías que llevar un camión, una cuestión y todo el show, y lo robó y quedó con nada, con firma, que se yo. Entonces, eso es super cierto en Chile se encarcela la pobreza. Y nosotros como Trabajadores Sociales debemos mostrar eso, cachái. No justifico el delito, creo que las oportunidades no han sido las mismas y eso es responsabilidad de todos, de todos nosotros.

Los derechos humanos dentro de los centros penitenciarios no existen o existen siempre y cuando la mujer o en este caso el hombre me imagino lo denuncie, si no, no existe. Hay tratos, hay tratos de parte de los funcionarios de Gendarmería que son inhumanos, por decirlo así, eh... pero hoy día la mujer está muy empoderadas y en muchos casos ellas amenazan con denunciar, a derechos humanos, así es simple y con todas y nosotras a veces hemos dicho sí tiene toda la razón, tiene que hacerlo porque efectivamente, chiquillas hay... si bien ha cambiado la cosa, igual hay tratos que son. que no son, no son ni educados, ni humanos, ni nada, cachái. O sea, hemos visto funcionaria y he... o presenciado funcionarias con golpes, sin motivo alguno, con malos tratos verbales, sin motivo alguno, incluso cuando la mujer, así como... cabo, cabo y contestando que... bla bla, bla, bla, bla querís, cachái.

Entonces.... yo digo las políticas públicas que existe puede aportar en algunas cosas, pero cuando uno hace una política pública general, tanto para hombre como para mujer, en la práctica no se puede aplicar, no bien poh, porque son distintas cosas, o sea, tú no podéis tener políticas públicas y no podís tener fuentes laborales de construcción, si sabís que no todas las mujeres van a trabajar en la construcción, no estoy diciendo que no pueden, a mí no me gustaría trabajar en la construcción, si me preguntas y si yo

estuviera saliendo, y si lo único que tengo es trabajo así y trabajo mediocre y si no compatibilizái eso con que ellas sean mamás, no... son mamás que quieren recuperar su tiempo, cachái. Son mamás que han perdido años sin tener a su hijo al lado, son mamás que están tratando de recuperar hijos que están en los hogares, cachái. Que están a punto de ser susceptibles de adopción. Entonces, cómo podís sacar una mujer que estuvo cinco años privada de libertad a trabajar en una jornada de cuarenta y cinco horas, a ganar doscientas lucas o trescientas que es el mínimo y ella tiene miles de cosas que hacer, tiene miles de cosas que recuperar y los tiempos no los dan, no lo dan los tiempos a nosotras que estamos organizadas de alguna manera, que andamos al tres y al cuatro, imagínate ellas. Entonces que tienen que ir a firmar si están con libertad condicional una vez a la semana, que tiene que tratar de vincularse de nuevo con su hijo, pero no pueden pasar un mes sin tener plata para comer, son tantos factores que influyen después cuando salen en libertad, y que más encima su mundo no es el mismo, que tenían cuando cayeron presas, cachái y eso ya es un cambio, si tú saliste... caíste presa cuando tu hijo tenía dos años y saliste cuando tu hijo tenía siete, tú mundo no es el mismo. Y eso todos es un proceso de vinculación. Entonces de darle prioridad a la calidad de familia, la calidad de vida, a que ellas recuperen, no estoy diciendo que ellas tienen que estar dos o tres años con los hijos, pero hay un periodo que ellas tienen que estar, así como eh... acompañadas, con apoyo psicológico, con terapeutas quizás ocupacionales que les puedan ayudar, cierta dinámica, con una Trabajadora Social que la pueda orientar con ciertas gestiones que ellas tengan que hacer, si hay gente que no tienen idea de nada, hay cabras que nunca han cobrado el familiar porque no sabían lo que era.

Entonces, hoy día hay varias municipalidades que están teniendo ciertos programas de reinserción pero igual es transversal hombre-mujer, no si, tiene que haber una diferencia, sí las mujeres somos distintas queramos o no, tenemos las mismas capacidades, pero hay cosas que son distintas, el hombre se puede desligar, el hombre la mayoría de las veces se desliga del hijo, porque la mujer está para hacer eso, cacháis, que es un tema social y a lo mejor ellas sienten el apego de eso, tengo a mi hijo en hogar acá, tengo a mi hijo en hogar allá, estoy en esto, mi mamá está aquí, entonces todo eso ellas tienen que hacer y también un acompañamiento a su familia, si las

mamás a veces las familias esperan que... ah que ésta ahora sí que va a cambiar, entonces tienen muchas expectativas sobre la situación, pero tu tenís que aterrizarlo y para aterrizarlo tiene que haber profesionales que te diga ojo esto puede pasar, o sea, un consumidor de droga que lleve tres años rehabilitado puede tener una recaída, eso le puede pasar, eso es parte de un proceso de rehabilitación, pero eso lo sabemos nosotros que tenemos conocimiento de la temática, pero la mamá que pensaba que nunca más iba a fumar droga y lo ve caer... no te quiero más y se acabó y olvidate de mí y llévate a tu cabro chico, y la tira a la calle... y ahí queda la mujer. Entonces con el tema de la mujer, es un todo cachái, es un todo. Entonces para mí la reinserción tiene que tener ese todo de alguna manera, es importante porque tanto la familia que la vuelva a coger que viene con otros, también ella tiene que tener un proceso, y sería lo ideal, o sea, yo encuentro que sería lo ideal, que hubiera un proceso de intervención a la familia a donde va a recibir a la mujer y a la muer, pero no existe un financiamiento para eso, no existe nada y eso... ahí yo te creo que podría haber una inserción social favorable cuando tu círculo también te recibe y sabe lo que puede pasar y cuáles son los riesgos y eso nosotros tratamos de hacer, cuando nosotros cambiamos... cuando la mujer va a salir en libertad, nosotros les trasparamos, cuando tenemos duplas, porque ahora estamos con un puro profesional post penitenciariamente, trasparamos el caso y esa profesional se contacta con la familia y esa profesional hace el primer vínculo con la familia y trata de preparar espacio, pero es muy por encima, porque nuestra intervención... porque al final lo que está dirigido siempre a la mujer, pero eso debería ser un todo, cachái. Eso.

Ahora es un Trabajador Social pero teníamos una dupla, mi compañero renunció el primero de septiembre, porque se fue a Talca, encontró trabajo en Talca y... claro la Trabajador Social está sola está haciendo cierre, está tratando de salvar la situación, porque la otra dupla que teníamos anteriormente estaba subsidiada por la Subsecretaría de Prevención del Delito, por un proyecto que duraba un año y se acabó, entonces hay que volver a postular y volver, o sea, esa inestabilidad económica que tiene la Fundación, hace que los programas no se mantengan en el tiempo, porque haya rotación de profesionales en el área post penitenciaria.

## Entrevista 4

<b>Entrevistada 4</b>	E4 Loreto
<b>Profesión</b>	Trabajadora Social
<b>Institución</b>	CPF Santiago y CPF San Miguel
<b>Fecha</b>	Sábado 11 de septiembre del año 2021
<b>Lugar</b>	Videollamada por plataforma Meet
<b>Horario</b>	18:30 hrs.
<b>Entrevistadoras</b>	- Viviana Elizabeth Silva Rocha

Eh... voy a cumplir ahora a fin de año ocho años, trabajando en Gendarmería, en cárcel.

Lo que pasa es que yo actualmente estoy trabajando en el programa Creciendo Juntos, trabajando con las madres privadas de libertad que se encuentran con sus hijos hasta los dos años, pero igualmente comparto funciones porque también aparte atiendo a población penal en general femenina, hago las dos cosas.

De que ingrese a Gendarmería

Ya... mira, va dirigido a todas las internas mujeres imputadas o condenadas que tengan hijos menores de dos años y que quieran estar con sus hijos, ya... el bebé puede ingresar y el ideal de este programa que hay dentro de Gendarmería es el apego que hay entre madre y niño, seguir esta vinculación por estudios que se han hecho que dicen que lo primordial sería que el niño estuviera al cuidado de su madre hasta los dos años más menos y porque también es un derecho del niño, que es uno de los derechos fundamentales que tiene la convención de derechos del niño, es estar con su mamá, y ante esto Gendarmería no se puede negar.

Claro, es un derecho poh para el niño es un derecho y quizás para la madre puede ser un beneficio, porque son lugares donde igualmente eh... es distinto que una cárcel con rejas, o sea, que un patio o un módulo con rejas, son como patios aparte o módulos aparte, donde se trata de que todo lo que esté adentro, esté como adaptado para que pueda vivir un niño hasta los dos años, es como que fuera... no sé poh... se pinta como un jardín infantil, se trata de tener juguetes en los patios, juegos para los niños, entonces como que el lugar al ingresar es muy distinto que cuando uno ingresa a las torres o a los patios que hay en las cárceles.

Claro, por el niño, para que el niño no crea que está encarcelado, porque el niño igualmente si bien esta con la mamá y al cuidado de su madre, el niño igual cumple entre comilla como cierta eh... como se dice ah... se me fue... como las mismas condiciones de vida que cumple la mamá en el sentido en que a la mamá las funcionarias, le llaman la cuenta, donde la forman a las nueve de la mañana, donde los niños se tienen que levantar a las nueve de la mañana porque a tal hora le llega el almuerzo, después las mamás tienen que hacer sus oficios adentro, entonces igualmente la mamá se adecúa un poco a lo que vive la madre adentro en una cárcel.

Bueno en general es tratar de que la persona privada de libertad, una vez que salga, se reinsera en la sociedad, pueda trabajar pueda optar a las mismas condiciones que opta cualquier personas no sé... vivienda, beneficios sociales, eso la reinserción social, pero desde un lado de Gendarmería así como... uno que trabaja en Gendarmería adentro, igualmente si bien hay reinserción social hay gente que si quiere, igual es poca creo, sigue siendo poca las personas que en verdad se reinseran, porque hay gente que se reinsera no sé por un tiempo, un año un par de meses y después vuelven a delinquir.

Sí, porque ellas mismas dicen que el sistema no las ayuda afuera, y yo he conversado con varias que después vuelven a entrar y me dicen señorita el sistema no me ayuda afuera, más me ayudan acá adentro en Gendarmería con los beneficios, con las gestiones que le hace uno como Asistente Social, pero afuera nada.

Claro, y el proceso de limpiar sus antecedentes es super lento, en Gendarmería es lento, entonces yo creo que se aburren un poco de eso y bueno, igual las chiquillas no hay que negar que la gran mayoría de las internas que están privadas de libertad, de las mujeres están por tráfico de drogas, entonces igual el tráfico les genera bastantes lucas, es muy distinto cuando sales, a fuera a la libertad optan a un trabajo que les pagan un sueldo mínimo, trabajando de las ocho de la mañana a las ocho de la noche, todo el día.

Sí, creo que es pertinente, y quizás podrían como incluir más cosas a lo mejor igual yo creo que es poquito para lo que necesita en realidad la población penal, pero sí, cien por ciento pertinente.

Sí... sí... logran cubrir la necesidad creo que sí, lo que pasa es que adentro hay una... cómo te pudiera decir... como que a las chicas las puedes motivar, muchas veces, pero se desmotivan muy luego entonces como que entran y después salen y no sé... pero los cupos están siempre en realidad, es la falta de motivación, se desmotivan muy luego, y bueno tiene que ver con todos los problemas que ellas tienen en realidad.

No nada... (risa) sí, Gendarmería para mí no era mi lugar de trabajo, de hecho, porque lo encontraba una institución muy cerrada, no nos dejaba ampliarnos un poco, no... muy estructurada para mi gusto no, pero entré porque justo bueno, anteriormente en Gendarmería lo busque en la Fundación para la Infancia en Chile, y ya llevaba un par de años, pero justo a mí me tocó en esa fundación, trabajar con los niños con cáncer y leucemia y yo estaba como un poco... mmm... no sé si cansada, pero no quería ver los niños enfermos, me daba mucha lata ver cómo era ese proceso de los niños con leucemia no, entonces de ahí busque y encontré un concurso en Gendarmería y yo así como que mande mi curriculum y todo, y me llamaron a una entrevista, de esa entrevista habíamos como diez personas y yo era como la séptima más o menos, y yo salí y fue... mal porque yo dije no quede, dije no quede, y después me llamaron al mes siguiente y me dijeron sabe que usted vino a una entrevista y usted quedo seleccionada para el trabajo lo quiere? Y yo quede helada.

(Risas) Y dije sí, ya, pero me dijeron mañana mismo se presenta, yo le dije que primero tengo que terminar las cosas, dejar mi trabajo y que el lunes podría, ya entonces se presenta el lunes a las ocho de la mañana en Gendarmería en la oficina nacional y así fue, pero no porque me gustara Gendarmería.

Mira fue solamente la posibilidad, pero no porque me gustara, ahora claro, igual como una está adentro, como que se va enamorando un poco de Gendarmería, después se desenamora porque hay cosas que de verdad uno quiere hacer más cosas y Gendarmería le dice no, no... no, usted puede llegar solamente hasta ahí, entonces claro, uno como que se desmotiva, se motiva y así es la pega.

Hay no sé, eh... es como tratar de que no se sientan solas encerradas, como que igual tienen un apoyo en nosotras de cosas, si bien nosotras hacemos

más cosas sociales ellas igualmente nos cuentan sus historias, sus problemas hay unas que son como bien cercanas a uno, y nos dicen señorita... sabe que estoy mal, paso algo en mi casa, entonces ellas igual se sinceran con uno a pesar de que nosotras tenemos una psicóloga, terapeuta ocupacional y Asistente Social, ellas igual hablan con la psicóloga, pero a veces ellas tienen afinidad con uno.

Claro, entonces ahí nos comentan y uno les dice no mira tira para arriba, nosotras como que las orientamos y algunas veces nos dan hasta las gracias.

Emmm... la estructura, una estructura super cerrada eh... los funcionarios tienen una mentalidad muy de carabiniero.

Sí, tienen eso eh... la jefa de unidad también, las mayores que hay adentro, las tenientes, entonces hay que tratar de estar todo el día lidiando con eso, y eso hace que la pega igual se torne o más fácil o más difícil, porque ellas ordenan, ellas tienen otra forma de pega, las que tienen los grados que son las mayores, comandantes y las tenientes ellas todo ordenan, entonces claro, los funcionarios normales todos les dicen a su orden comandante, a su orden jefa, y uno no está acostumbrada a eso.

Claro, nosotras no le decimos a su orden, pero sí tratamos de que la comandante vea, que no es todo delincuencia y que igual son personas y que nosotras tratamos de ayudarlas dentro de Gendarmería.

Eso tiene que ver con lo que yo te contaba, demanda espontánea, hacer informes, hacemos artos informes, ayuda a beneficios de las internas, visitas en terreno.

Sí.

Emmm... hay no sé más que nada, es como la motivación, motivarlas que puedan reinsertarse, porque es difícil igual.

Es que mira, lo que pasa, es que adentro existen las personas que somos nosotros que somos los gestores de caso, que nos dicen, ya usted va a ser gestor de esa interna, nosotros tratamos de reinsertarlas y en eso, se les hacen informes, se visitan a los familiares, bueno ahora con tema de pandemia no hemos hecho terreno, pero uno las motiva para que vayan al

colegio, porque a medida que ellas vayan al colegio, vayan a talleres, a medida de esto le va subiendo el puntaje, hay como una ficha que se le aplica que tiene Gendarmería, que es para ver el nivel de reinserción que puedan tener en la sociedad, y el nivel como de delincuencia que puedan tener a mayor delincuencia como más riesgo tiene, a menor delincuencia menor riesgo, pero eso igual también tiene que ver cómo se comportan adentro, si tú la vez que ella se comporta bien que va a trabajar, que está estudiando, va adquiriendo como beneficios que les da Gendarmería.

Claro, y esos beneficios vamos informado hacemos informes, ellas postulan a un beneficio, después hay una comisión que ve si pueden optar a ese beneficio si se lo dan o no, y ahí es cuando las chicas dicen que salen con sabatina que es cuando salen los sábados todo el día, y después si les va bien, porque ellos tienen que tener un ciclo de eso para ver cómo se comportan, si les va bien, ellos pueden salir sábados y domingo, y después tienen la diaria, que la diaria es salir de lunes a viernes, todos los días ellas sólo van a dormir pero para eso ellas tienen que trabajar afuera, van a trabajar a ver a su familia y todo.

Sí, ven su proceso afuera, creo que es importante eso, porque no sé si tan solo el trabajador social, creo que los psicólogos y terapeutas les toca hacer lo mismo en las cárceles, pero uno es como el mediador, el que está al medio, porque uno cuando está entrevistando a las internas uno las va incentivando, mira postula a esto, no... sabes que no te conviene postular a esto otro... te conviene postular a otra cosa, porque ahí quizás te va mejor dependiendo a lo que nos comentan ahí la vamos orientando.

Hay mira, una, si bien los psicólogos solamente están enfocados, bueno ellos igual son gestores de casos pero también nos consultan a nosotros en temas más sociales, como de la familia, somos nosotros los que hacemos terrenos, somos nosotros los que tenemos más contacto con ellas, entonces somos los que sabemos todo de ella pero como en el ámbito más general, quizás ellas te pueden decir sabe que estoy mal y las derivamos al psicólogo, pero los psicólogos sólo se enfocan en eso, nosotros tenemos la visión más amplia.

Todo, todo tipo de red la vemos nosotros la conocemos nosotros.

Emmm... sí... sí...

Sí... sí... todos los días es un desafío trabajar con ellas, y con Gendarmería también.

Creo que hay que ser respetuosa, creo que a pesar de que algunas veces ellas te tuteen, si hay veces... pero igualmente creo que hay que tener una distancia, no sé ponte tú, yo desde que ingrese a casi todas las internas yo las trato de usted, independiente de que... porque creo que desde el respeto ellas te pueden respetar, porque no sé... hay colegas que se dan vuelta y las internas lo empapelan en garabatos, pero tengo la sensación de que desde el respeto que ellas ven que uno les da ellas, también te pueden respetar.

Sí, va siempre en uno, sí.

Sí creo que sí, es que no sé si tenemos como técnicas adentro en realidad, o bien el trabajador social adentro como que en Gendarmería uno pierde las técnicas de la profesión, como que ya uno se adecua más a lo que hacen los colegas más antiguos en Gendarmería, y como cosecha de uno nomás, pero, así como técnicas desde el trabajo social... a lo más yo creo que la entrevista, la entrevista como una técnica, y en lo que yo te decía una visión más amplia que tenemos nosotros nomás.

Emmm difícil, va a depender poh, hay veces que se torna difícil, otras veces que es fácil, como de todo, tiene de todo.

Cuando llevan... lo que pasa es que va a depender igual de su condena, hay gente privada de libertad que está condenada a un año, por ejemplo, y a ese año tampoco le sirve mucho que opte a beneficios porque los beneficios puedes optar después que cumples los seis meses, cuando cumples tres MB, y los MB es cuando se portan Muy Bien, y los MB son las conductas, entonces cada dos meses se le evalúan las conductas, cuando ellas tienen los tres MB que son los seis meses, ahí recién puede postular, entonces a una chica que tenga un año de condena, quizás a ella no le sirva postular, porque después de los seis meses ella va a estar afuera.

Es que hay ahora una nueva ley, cuando son más de cinco o de seis años no recuerdo mucho lo tengo anotado en el cuaderno, donde las internas pueden postular cuando cumplan la mitad de la condena, entonces va a depender de la condena, del tipo de condena.

Eh... si poh, sí, y ha sido super difícil, y ahí como que uno se frustra en Gendarmería, como que frustración mal sí, y ahí uno se enfrenta con las uniformadas más que nada.

No (risas), cien por ciento lineamientos preestablecidos.

Es lo que te decía, la mente cerrada que tienen las uniformadas, la poca visión interna, porque para ellas son todas delincuentes, para nosotros igual siguen siendo personas que hay que tratar de ayudarlas, que si bien puede ser que cuando salgan no se inserten en la sociedad, pero uno hizo lo que pudo adentro mientras ellas estuvieron privadas de libertad, en cambio como para las uniformadas, es como no... si ésta va a volver, que haces tanto por ella, para que tanto...

Los facilitadores es eh... bueno igualmente trabajar con el equipo del área técnica que somos puros civiles, donde están nuestros compañeros psicólogos, terapeuta ocupacional, profe de educación física, entre todos nosotros nos apoyamos.

Sí, porque son como que ya mira, si va a pasar.

Sí, uno se ahoga cuando nos toca alguna discusión con alguna comandante, funcionaria, uno llega diciendo mira me paso esto, y ellos dicen, pero mira tienes que ver por este lado y así.

O sea, creo que el desafío de nosotros... pero más como del área técnica, es que ojalá todas las personas se puedan reinsertar, todas las personas que nosotros vemos, como gestores de caso puedan reinsertarse cuando salgan, ese es como el desafío de nosotros, pero no es fácil cuesta.

Falta más eh... sipo, falta algo, pero en realidad yo creo que falta algo desde la base no tiene que ver específicamente con las cárceles, creo que falta algo de la base desde las políticas que tiene Gendarmería, pero desde sus inicios, porque si bien han ido cambiando a lo largo del tiempo, el cambio ha sido muy poco, entonces todavía siguen las mismas estructuras de antes no ha cambiado nada.

Emmm... bueno, ahora por lo menos del programa que estoy con la mamá con sus hijos, es que ojalá la mamá no vuelva más a estar recluida, pero también cuesta, y es como mira, hay muchas chicas que son primerizas, si

bien, han tenido más hijos, es primera vez que cuidan un hijo ellas, porque tienen hijos y lo dejan siempre a cargo de la mamá, o se lo quitaron no sé porque era drogadicta, o se lo quitaron del hospital, entonces nunca han cuidado un niño, y acá como están veinticuatro-siete con sus bebés son primera vez madres, entonces desde ahí uno les explica y ellas preguntan, ver el tema de cómo ella se vincula con su tercer hijo, porque los otros dos nunca los cuidó y es como que fuera su primer hijo, de verdad es como... gratificante, es como que uno dice oh... hice la pega, uno ve a la interna que cuida a su hijo super bien, que está pendiente que nos va a contar a nosotros, mire señorita hoy día mi hijo se pudo levantar, se puede sentar y uno la ve así tan contenta que uno dice con ella si se puede... el tema está, en que cuando una vez que ella se va afuera, vuelve al mismo sistema en el que estaba, entonces yo no aseguro que esa interna que adentro se portaba tan bien con su hijo, que era una excelente mamá, afuera siga igual, porque nosotros estamos tan así como que... la acurrucamos a la interna, le prestamos tanta ayuda, así como casi hablamos todos los días con ellas, entonces claro ellas se sienten super apoyadas por Gendarmería, porque Gendarmería les da todo, pero afuera ya no es así, afuera tienen que estar sola, tiene que conseguirse para los pañales, la leche, es distinto.

Son suficientes sí, creo que sí, el tema está en que faltan más personas civiles, más profesionales, porque nosotros tenemos cuarenta informes que hacer mensual, somos gestores de casos de cuarenta personas y eso igual agota, entonces pasa que entre nosotros que somos los civiles estamos igualmente cansados, pero es porque de verdad tenemos mucha pega, imagínate que los CRS que son los Centros de Reinserción Social pero los abiertos que existen en las comunas, ellos tienen no sé si tienen sesenta o setenta casos, entonces claro tienes que estar pendiente de esos sesenta o setenta casos que te dan, entonces claro uno igual se desgasta, porque hay que estar pendiente de todo, hay que estar llamando al interno si está trabajando como ya están afuera, hay que estar llamando al trabajo, hay que hacer informe, todo lo que pide Gendarmería, entonces igual hay muchos colegas que están con licencia, entonces hace que a nosotros nos toque más casos porque claro los colegas están tan cansados que están con licencia.

Por eso, es más trabajo, creo que faltan más profesionales y estaríamos menos agotados, uno se agota de esta pega así.

O sea, yo creo que ya aportamos con el tema de tener una visión amplia, algunas veces aplicamos ciertos genograma, dependiendo de los colegas, eh... como ver a la interna no sola, sino que todo un sistema... yo no recuerdo, pero ¿Se llamaba ecológico ecosistema?

Sí, yo creo que desde ahí aportamos, acá no nos capacitan, es sólo lo que aportamos nosotros, pero igualmente como yo te decía, Gendarmería igual si bien uno puede tener esa mirada, pero Gendarmería te cierra las puertas en algunas cosas, por mucha mirada amplia, Gendarmería te dice no, no mire más allá.

Sí.

Sí, no te preocupes, ¿El consentimiento quieres que te lo firme verdad?

En la semana, lo imprimo en el trabajo y como tengo escáner te lo envío a tu correo.

Ya Viviana cuídate.

#### Entrevista 5

<b>Entrevistada 5</b>	E5 María
<b>Profesión</b>	Trabajadora Social
<b>Institución</b>	Centro de Cumplimiento Penitenciario Colina II
<b>Fecha</b>	Miércoles 29 de septiembre del año 2021
<b>Lugar</b>	Videollamada por plataforma Zoom
<b>Horario</b>	19:00 hrs.
<b>Entrevistadoras</b>	- Belén Stephanie Muñoz Luengo - Yasmine Teresita de Jesús Ogas Moraga

A ver yo llevo doce años trabajando eh... con población penal ah... de alto riesgo ¿Ya? Trabajo en una unidad penal que es el CCP Colina II, que es una cárcel donde eh... de alta complejidad, donde actualmente tenemos dos mil cuatrocientos internos, la mayoría son de condenas largas ¿Ya? Por lo tanto, la mayoría es de un nivel de peligrosidad de riesgo alto, alto me refiero al nivel de reincidencia ¿Ya? Eso.

Se llama... mira lo que pasa, que... a ver... Gendarmería tiene un programa que es la base madre, que se llama el Programa Privados de Libertad, que es PPL ¿Ya? El PPL que es digamos la masa, es la cabeza de todo esto, se ramifica en varias... varios planos de intervención y yo estoy en un programa que se llama PRS, programa de reinserción social ¿Ya? Que es un programa especializado e intensivo que se hace con la población penal, a donde se le hace un... un PEI que es un... ¿Saben lo que es un PEI?, ¿Verdad?

Un plan de intervención individual ¿Ya? Los planes de intervención individuales, para tu poder hacer un plan de intervención, tú tienes que aplicar un instrumento que se llama IGI ¿Ya? El IGI es un inventario que evalúa la... el nivel de riesgo o reincidencia del interno y los factores de riesgo que hay que trabajar ¿Ya? Dentro de ese instrumento hay varias dimensiones que son: historia delictual, familia y pareja, pares eh... eh cómo se llama, eh a ver... patrón antisocial ¿Ya? Que eso en el fondo eh... se trabajan a través de talleres psicosociales de intervención ¿Ya? Dependiendo por supuesto del puntaje que de... el...ese IGI o ese instrumento que yo le estoy hablando, es como que se clasifica el nivel, el interno y el nivel de intervención que tiene que ir ese interno ¿Ya? Tenemos riesgo muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto. En el lugar donde estoy yo o lo que yo me especializo es en riesgo alto y muy alto ¿Ya? Por lo tanto, la población que es más refractaria, la población que tiene mayor cantidad de delito, la población que es reincidente en... en las causas o con comisión de nuevos delitos, que es bastante, es harta gente si, la mayoría gente joven ¿Ya? Sí, a mí me ha tocado cumplir condena, porque en el fondo nosotros igual estamos cumpliendo condena, porque estamos privados de libertad igual que ellos, porque nosotros no podemos usar teléfono... Entonces, eh... compartimos mucho...muchas horas con ellos ¿Ya? Entonces, hay gente que uno conoce que son niños, que salen de menores y ahora tú lo ves que son adultos. Entonces han pasado todo un proceso de diez, quince años o más, entrando y saliendo de las cárceles ¿Ya?

¿Qué? El programa, el PRS, el programa de reinserción social.

A la población de alto riesgo de reincidencia, de alto y muy alto riesgo.

Sí, entre uno y cinco años, no más que eso.

Mira, lo que pasa para hablar de reinserción social es un complementario ah... o sea, aparte de los talleres psicosociales, tiene que ver un tema familiar, un entorno, una pro... una posibilidad de inclusión laboral del... de los reos, porque... a ver las personas que están privadas de libertad sufren mucha discriminación cuando egresan de una... de una condena o cuando se van con beneficios, a no ser que tengan redes muy consolidadas, que la mayoría de las veces no se da, m... por lo tanto eh... para hacer si tú me preguntas un plan integral de... de reinserción tendría que ser un tema que aborde todas las... los ámbitos, un trabajo de un equipo profesional que van de la parte familiar, la parte laboral, de capacitación, pero la mayoría de los internos eh... no tiene finalizada la escolaridad básica, muchos de ellos no son analfabetos o simplemente vienen de familias disfuncionales, donde eh... las posibilidades de.. de tener un trabajo no están, no están normalizadas, sino que tienen, son círculos de pobreza ¿Ya? O simplemente porque la abuelita, es de la abuelita y todo el tema familiar, todos delinquen. Entonces, los chiquillos no tienen otros modelos normativos que no sean eh... asociados a la criminología, ellos aprenden a vivir de esa manera y no conocen otra forma. Entonces, hay mucha distorsión a veces de... del contexto normativo como debo vivir yo la realidad, cómo debo vivir mi vida. Entonces, cómo la viven, como han visto toda su vida, a vivir al abuelito, a la tía, al papá, a la mamá, etcétera. Nosotros tenemos o no es poco común que hayan familias completas privadas de libertad, generalmente asociado al delito del tráfico porque el tráfico es un delito que es muy encantador, porque la gente gana mucho dinero pero produce esto, que hay familias completas que están privadas de libertad, mm... eso.

No, yo creo que sí, sí, sí. Lo que pasa es que... a ver lo que siempre he dicho aquí falta inversión, faltan recursos ¿Ya? Yo creo que para poder hacer un plan de reinserción efectivo en el tiempo y con disminución de una reincidencia importante, hay que invertir ¿Ya? Invertir en mejores proyectos de capacitación, en mejoras de... de donde el interno va de una preparación previa con mayor cantidad de equipos de profesionales, ya sea, intra o extra muro ¿Ya? Entonces eh... yo creo que lo que falta mayor cantidad de inversión, porque la mayoría de la gente... Qué pasa, el... qué pasa con los internos que no tienen preparación, los que salen con libertad condicional, los que... nosotros tenemos... con beneficios, hay quebrantamientos que sé yo

... hay miles de factores que el interno no lo hacen tener una buena estadía cuando egresan de un... un cumplimiento de condena o cuando hay simplemente un levantamiento, porque no... no tienen las herramientas como para poder desarrollarse en un medio social que constantemente lo está discriminando porque presente... presenta (interrupción telefónica)

Entonces para que eh... yo como les digo falta mayor inversión con respecto a una preparación de un reo o un interno que está por salir del medio libre ¿Ya? Como también falta mayor inversión en el tema de los programas de las personas que son perpetuas ¿Ya? Un perpetuo que está en una cárcel prácticamente no tiene o siente que no tiene nada que perder. Entonces, tú con una persona que la veis... que está esperando prácticamente morirse, que está consumiendo todo el día droga, que lo visitan poco, que tiene... no tiene objetivos de vida. ¿Qué es lo que hace? Consumir y seguir consumiendo o simplemente delinquir, no sé, vía telefónica... bueno con los medios actuales que hay. Entonces, la posibilidad que tú tengái una persona con esas características sin ningún tipo de apoyo, lo más probable es que va a morir, como se dice en las unidades penales, en su ley ¿Ya? Entonces, yo creo a... que faltan una mayor inversión en políticas de reinserción ¿Ya? Y eso... eso cuesta dinero porque reinsertar a un... a una persona que ha vivido toa su vida en el delito por lo menos son varios años, no estamos hablando de una y ni de dos, yo creo que más, m...

Bajas, sí, son bajas, sí siendo super cómo... tema si (se pierde el audio) ... penitenciario por falta de oportunidades, la mayoría es por falta de oportunidades ah... o... y es que otros simplemente no les interesan y siguen delinquiendo, van a delinquir el resto de su vida lo más probable que los van a sacar en algún momento muertos de las unidades penal o simplemente van a morir en la calle en su ley, cuando les toque poh, ellos no le tienen el apego a la vida, eso es otra, hay muchos de ellos que no le tienen apego a la vida.

Es un submundo.

Social.

No.

Como te digo, los internos que... tiene primero que eh... con su ... firman un consentimiento, igual como ustedes me solicitaron, donde tienen que estar

entre uno o dos años insertos a través de una inter... intervención intensiva, que son talleres psicosociales donde eh... hay talleres de oficio, talleres deportivos, aparte que, si no tienen el colegio, tienen que estar en el colegio, aprender algún oficio, eso se lo entrega completo el programa ¿Ya? Lo que no amerita que durante el proceso hayan problemas, por ejemplo, si hay falta al régimen interno tengan que salir y para poder ingresar, tiene que esperar cuatro meses ¿Ya? No es que si yo me pego una embarra o una falta, no importa, no, tiene sanción y para esa sanción, tiene que estar cuatro meses afuera y para poder ingresar, m...

O sea, no, que se supone que no debieran cometer delito porque están dentro de una unidad penal, están cumpliendo una condena, lo que pasa es que tienen que tener, no sé, si ustedes ubican lo que son los estadios motivacionales ¿Ya? Pre contemplativo, contemplativo, de acción, de preparación y acción, que son los estados que el interno o las personas, es de Prochaska y Diclemente ¿Ya? Esa es una... un estado, estadio se llaman, estadios motivacionales del interno, tú ves en qué estadio motivacional está y la mayoría son pre contemplativo que en el fondo el interno sabe que tiene un problema y no está ni ahí con cambiar; el contemplativo que tiene que ver con el interno se da cuenta que está con problemas y pide ayuda de preparación, el interno está haciendo actividades ya para poder reinsertarse; y el de acción donde el interno ya digamos, tomó conciencia y está trabajando, está generando lucas, hay una conciencia con respecto al cambio, mm... a grandes rasgos lo que les estoy explicando.

A ver lo que pasa que trabajar dentro de una unidad penal eh... como es Colina II, es un trabajo sumamente dinámico y a veces hasta adrenalínico ¿ya? Probablemente la... la naturalización de trabajar en una Municipalidad, creo que una de ustedes trabaja en Municipalidad, no es lo mismo que trabajar en una unidad penal, tú trabajas con gente con el dolor, bueno, con gente que muere, gente que sale herida, se gestiona mucho todo tipo de... de redes también, y aparte yo estoy a cargo de lo que es el DRAC. El DRAC es la parte de deporte, recreación y de cultura en la unidad. Entonces, yo estoy constantemente gestionando, bueno en periodo de pandemia ahora no, pero eso se irá a retomar después que se termine esto, con el proyecto FOSIS. Entonces, qué es lo que hago yo, llevo en el año unas ocho o nueve horas de teatro ¿Ya? Donde la población penal tiene la oportunidad de ver

obras que probablemente jamás van a poder ver en el medio libre porque son muy caras ¿Ya? Eh... se gestiona la parte de deportes también, que los chiquillos... habilitamos gimnasios, tenemos implementos. Entonces, son constantemente desafíos personales que en el fondo yo también me he puesto, para que de una u otra manera salga un poco de lo común de lo que es una unidad penal, Colina II es una unidad penal sumamente especial ¿Ya? Eh... donde afortunadamente como la población es tan refractaria, ¿ustedes saben lo que refractario? ¿No cierto? Refractario quiere decir que no se abordan, no se acoplan a un sistema, normativo ¿Ya? La mayoría de la población es refractaria pero dentro de las actividades que llevo haciendo durante tantos años, fíjate que los cabros se portan bien ¿Ya? Se portan bastante... Y eso pa'mi es un desafío porque probablemente ninguno de ellos en la mayoría cuando van a una obra de teatro que están dando no sé en el San Gines, y está allá, se portan súper bien. Entonces, igual pa'mí es un... es reconfortante en el fondo ver que, población de todo tipo ah... de todo tipo de delitos, tienen la posibilidad de participar en forma voluntaria en este tipo de actividades. Entonces, pa'mí igual es... es importante, o sea, hemos tenido visitas de ministros, entonces, de la ministra de Cultura, gente del FOSIS, gente importante. Entonces eso a mí me... me reconforta, a pesar de toda la... lo que significa trabajar ahí, porque es una locura.

En las cárceles todo se exagera, si tú te llevas bien con una compañera, te vas a llevar muy bien, si tú te tienes mala con una compañera probablemente va a hacer tres veces más. El encierro produce cambios en todos los seres humanos ¿Ya? Tanto en la gente que esta privada de libertad, como la gente que trabajamos intramuros, de hecho, nosotros...yo pienso que nosotros por el hecho de trabajar intramuros tanto tiempo, tenemos un grado de locura ¿Ya? Porque no es normal que tu estí hablando a lo mejor de que... que Juanito Pérez se murió ayer y chuta eh... vamos a avisar a la familia, eh...que murió. Entonces hay que hacer un acompañamiento de repente no sé poh, la misma gente que fallece que son familiares de los reos hay que tramitarle el ingreso de las carrozas. Entonces, hay se... digamos se aleja de la de la normalidad de un trabajo normal, entre comillas de lo que es un asistente social, un psicólogo o un terapeuta, porque aparte que tú trabajas muy codo a codo con la población uniformada ¿Ya? Nosotros somos equipo de trabajo y equipos de trabajo grandes ¿Ya? No te estoy hablando de veinte

y de treinta, estamos hablando de seiscientas y setecientas personas que, entre los uniformados, entre las personas que somos civiles, m... Entonces, es un trabajo que tiene que ser... es demandante eh... psicológica y físicamente te hablo ¿Ya? Por eso uno tiene que... cuando uno trabaja en este tipo de contexto por lo menos en la parte personal tú tienes que tener algún tipo de eh... de cosas extras fuera ya sea tu familia, tus hijos, el deporte, porque no es bueno girar en... porque te absorbe mucho esto, entonces tienes que aprender a nivelar un poco tus emociones y tu... tienes que hacer familia, tener tu vida afuera.

Sí, porque no todas las personas sirven.

Oh, pero es que son tantas poh.

Es que son muchas, son muchas, hemos tenido de todo tipo, hemos tenido, a ver...reos que han agredido a compañeras que con intento de violación ¿Ya? Donde la compañera ha terminado con fractura expuesta, el reo acuchillándose el estómago, no... compañeras que de alguna otra manera han tenido relaciones con internos, qué se han casado con internos, compañeros que han llegado en estado con estado de ebriedad o drogadas, no, es que cárcel es... es intenso ¿Ya? Situaciones a donde de repente he estado en módulo y hay riñas y quedo encerrada con los internos, porque hay problemas en otros lados. Entonces, situaciones a donde uno está al lado y vienen los internos. Entonces, la verdad no sé, qué decirte, qué puede ser más intenso, es parte de mi pega ¿Ya? Parte del trabajo que yo hago, y/o el trabajo que hacemos nosotros y la verdad para trabajar como te digo ahí es... es atípico, es atípico ¿Ya? Eh... hay mucha violencia, mucha violencia. Entonces, eh... a veces los internos eh... también ven a los profesionales como una persona que pueden confiar, uno de repente escucha que hay violaciones y hay que tomar procedimientos, muerte de familiares, de papá, de mamá, de hermano. Entonces, como te digo, decirte como alguna situación como especial son muchas, muchas y todas son muy intensas poh... Entonces, la verdad por eso como de repente o estar, participar en un motín, donde tú ves que toda la gente se abalanza en la puerta y están de la unidad por tirar abajo y adentro están los reos con los funcionarios agarrados y tú tienes... están saliendo los heridos y tu tenis que empezar a contar los llamados, a ver quien salió de los funcionarios heridos, quien salió de los

internos, a ver si hay alguien muerto, llega la prensa, entonces es todo un caos. Entonces a ese tipo de situaciones durante todo este tiempo, durante todos estos años me ha tocado vivir, m...

También, eh a mí me gusta mucho tomar eh...la parte, yo, yo debía haber sido metodóloga, yo tomo bastantes alumnas también en formación, pero también soy bruja, me gustaría si tengo alumnas que manejen la metodología, en el fondo manejen el modelo que es el RN, les explicó la Ceci ¿No cierto? Lo que es el modelo que nosotros manejamos, ¿Cierto? Eh... entonces a mí me gusta mucho como te digo formar gente, porque creo que en la parte penitenciaria hay poco trabajadores sociales en formación, porque la mayoría llega ya titulado, entonces llega a formarse ahí, yo creo que es mejor tratar de formar las personas antes que se titulen, para sacar buenas... buenos profesionales. Obviamente que no todo el mundo va a ser a lo mejor de excelencia, pero se puede aprender mucho, aparte que a nosotros nos sirve mucho las alumnas también, porque ustedes aprenden y nosotros... también nos ayudan, porque siempre hay mucha pega.

A parte que nosotros tenemos un contrato de confidencialidad, nosotros no podemos andar divulgando las cosas que pasan dentro de las unidades penales, ya, porque en el fondo son cosas que son delicadas, también por el tema, que hay mucho tema de delitos que son de connotación pública y eso implica un grado de responsabilidad poh... cachái. Nosotros tenemos muchas responsabilidades, claro, o sea, como te digo, yo creo que toda la... cualquier tra... cualquier persona que trabaje en la unidad penal tiene un grado de responsabilidad que no es menor ¿Ya? eh... también va con el compromiso, con la vocación, pero yo creo que sí me he mantenido tanto en las Colinas porque tengo vocación para trabajar con la población penal ¿Ya? Porque también tenéis que tener tu carácter... (problema de audio) y no te podí olvidar también, bueno también trabajo... con la Cecilia nos conocimos en Colina I, por una situación eventual que a mí me habían trasladado momentáneamente y a ella también, que se yo, después no encontramos una capacitación de delitos sexuales. Entonces, también te capacitan en eso, entonces, como te digo tengo... Gendarmería a través de los años te da la posibilidad de especializarte en ciertas áreas ¿ya? Yo aparte del PRS tengo capacitación de delitos sexuales, entonces también evaluó ofensores sexuales ¿Ya? que se evalúa con instrumento que se yo, eh... Por lo tanto,

creo tener con los años cierto bagaje con respecto a la vía de la criminología desde distintas áreas ¿Ya? ¿Qué más le puedo decir? No sé.

El... mira específicamente soy un ejecutor del programa, soy una persona que tiene tutorías, o sea, decir que tengo internos a cargo para que desarrollen de la mejor manera su plan de intervención ¿Ya? A través de los distintos talleres que ofrece el programa, eso.

Aparte de, porque tú me preguntaste de...en las partes que me desempeño, en cuál programa, dentro de los programas está el programa del PRS, pero aparte tengo otras funciones ¿Ya? Como te digo estoy a cargo de lo que es la parte deportiva y cultural de la unidad, en que uno es multifuncional ahí adentro, pero son muchas cosas las que siempre hay que hacer. Entonces, todas tenemos multifunciones, dentro de las multifunciones es estar dentro de ese programa ¿Ya?

Sí, de todas maneras, de todas maneras, porque la... de hecho, para los internos siempre es la asistente, no importa que sea psicóloga, si es terapeuta, dónde está la señorita asistente, para todos son las asistentes, entonces, ellos no diferencian. Entonces porque la asistente que es lo que es pa' él, la que lo ayuda a conseguir el IFE, a llamar a la familia, cuando están en algún problema en el fondo son los que los apoyan. Entonces, ellos en la parte profesional o el equipo lo que es área técnica, el reo siempre tiende a cuidarnos a nosotros, como cuando tu vai dentro de una población penal, te dicen señorita sabe que no vaya na' porque la cosa está mala devuélvase mejor ¿Ya? O señorita sabe qué, la voy a ir a dejar hasta el área técnica porque la cuestión esta fea. Entonces, ellos mismos te están diciendo y te están cuidando para que no te pase na', porque en el fondo el problema de ellos no es con nosotros, generalmente son entre ellos o con los funcionarios uniformados, porque el uniformado es el que le pega, el que los maltrata, el que los insulta, en cambio nosotros no, porque tenemos una relación de respeto con ellos.

Lo que pasa, es que por eso te digo, la persona al ingresar uno le hace una invitación al interno para que entre al programa, el interno firma un contrato ¿Ya? Una vez que se le aplica, o sea, que tiene... acepta, se le hace una entrevista y se le hace la aplicación del IGI, ese IGI da un puntaje, de acuerdo a es puntaje se hace su plan de intervención y la cantidad de talleres

que tiene que hacer ¿Ya? Aproximadamente son entre dieciséis a dieciocho talleres ¿Ya? Y eso aproximadamente debería durar un año y medio ¿Ya? Y durante ese año y medio uno pasa a ser su tutor, entonces el interno cada un mes o cada dos meses, uno lo va llamando para ver cómo está y en el fondo para ver cómo va su proceso ¿Ya? Entonces es un nivel ya más de cercanía con él, porque ya conoce quién es su tutor y ya sabe a quién dirigirse cuando tiene algún tipo de duda o problema ¿Ya? Así trabaja, así se trabaja.

Por eso te digo, lo que pasa nosotros trabajamos con un modelo cachái, el modelo RNR Riesgo necesidad y reincidencia ¿Ya? Entonces con ese modelo uno va evaluando los factores de riesgo y para que esos factores de riesgo, digamos que salieron altos bajen uno tiene distintos tipos de taller, es decir, por ejemplo, a un interno que les salió alto en el manejo de la ira, el control de la hostilidad y que tenga problemas con... no sé, que sea problemas para relacionarse, problemas de pares criminógenas, para todo eso tipo digamos de riesgos, hay talleres. Entonces son nueve talleres, se le enviando de acuerdo del puntaje que da el IGI ¿Ya? y a parte se le dan talleres laborales, como te digo, deportivo, eso todo depende a la puntuación que te de ese instrumento, ya porque ese instrumento está normado, nosotros no lo inventamos, todo lo que nosotros... dependiendo del puntaje es la cantidad de talleres que tiene que hacer el interno y el tiempo de intervención también que va a tener en la unidad con nosotros, una vez que finaliza debería postular a un beneficio de salida dominical ¿Ya? Siempre y cuando que cumpla con los tiempos, la conducta, que se yo, pero eso son otros... series de factores que, en el fondo es lo que le permite postular después de una... de un proceso de intervención que no es menor, no es corto.

Intervenir, o sea, la intervención es como cualquier cosa, cualquier tipo de trabajo, tú haces talleres, hablas con los internos, dudas, consulta, la verdad intervenir es como tratar de... de mostrar un aspecto distinto a una persona que ha estado toda su vida no asociado a normas sociales, es decir, un taller tiene que exigirle que llegue a la hora, que esté concentrado, que quiera, que esté realmente, que quiera participar, que no haya consumido droga en la noche anterior, no se haya pegado un pipazo o lo que haya sido antes de ingresar, que venga afeitado o con aseo, que ocupe vocabulario adecuado, ya, todo eso lo que tú a lo mejor para ti es como normal o casi está integrado

en la persona que está digamos normada socialmente, a ellos tienes que decírselo ¿Ya? Porque no están acostumbrados, el lenguaje también es súper importante, porque no se habla coa cuando hay talleres, se habla como persona que está en sociedad ¿Ya? Porque uno tiene que también educar que en el fondo el coa es cárcel, entonces, cuando uno hace talleres ellos tienen que saber, que en el momento de la intervención, ya ellos no están en la cárcel, está en un proceso de cambio, de tratar de ser mejores personas, tratar de normarse a la sociedad, de tratar de... en el fondo de buscar una reinserción real.

Voluntario, el que quiere, quiere y el que no quiere, no quiere, o sea.

Un cambio no lo ves en cuatro o cinco meses, no, son procesos largos, porque tú tienes que pensar que hay gente desde que nació está en ambiente criminalizado, entonces para cambiar eso se necesita tiempo.

Igual que, no sé, cuando uno fuma, uno dice ya voy a dejar de fumar y a lo mejor lo podís hacer dos días, pero ya el... las ganas, la necesidad de poder hacerlo de nuevo, probablemente no va a ser tan, tan, tan fácil, entonces lo más probable es que tú vas a recaer en la parte del cigarro, lo mismo pasa con el tema de... de la reinserción, ellos quieren pero les cuesta, puede ser que... que a lo mejor quieran mucho cambiar, pero resulta que va a venir el vecino, el amigo y le va a decir ya vamos a fumarnos un pipazo o por qué no hacemos una... unas llamaditas por teléfono si total un ratito no más y vamos a sacar buena plata. Entonces, el contexto en el que están ellos es adversos poh... quieren, pero le es difícil.

No, porque la idea es, por eso... que cuando tu ingresas a Gendarmería los equipos de trabajo son equipos cohesionados ¿Ya? Somos resiliente ¿Ya? Porque la... como te digo el ambiente es adverso, entonces nosotros nos apoyamos entre nosotros y cómo manejamos un modelo, es difícil que hayan problemas en ese aspecto, la tenemos toda clarita para donde va la dirección donde tenemos que ir... mm... no yo creo que no, no, como te digo somos equipo resiliente y de todo.

Acuérdate que es una cárcel de alta complejidad, por lo tanto, nosotros tenemos que cumplir ciertas normas de seguridad, tiempo de encierro y de desencierro, si hay un procedimiento nosotros no nos podemos meter, independiente lo que está pasando ¿ya?... entonces eh hay muchos

aspectos que nos tenemos que normarnos de acuerdo a lo que nos dice el uniformado porque va más allá, porque incluso puede que si tú no lo acatas tu integridad física puede hasta estar en riesgo poh, imagínate que te metes en una pelea de internos que se están peleando con cuchillas y tú te metes a separarlos y te llega un cuchillazo en el estómago o te degüellan, entonces, si hay normas que tenemos que nosotros tener integradas que hay que respetar cuando el funcionario dice no, es no ¿ya?... y no es no porque, porque quiera sino porque hay problemas que son graves ¿ya?... porque allá puedes perder la vida por una bolsa de té ¿ya?... es otra realidad el mundo criminógenos es un submundo, que la mayoría de la gente de la sociedad, critica mucho pero tienes que pensar que la mayoría de las personas que están privadas de libertad es porque no han tenido oportunidades, porque vienen de familias disfuncionales, es porque eeh..., simplemente no saben hacer otra cosa que no es delito, porque han visto toda su vida, si a lo mejor, sino es en la familia, son los amigos o con quienes se criaron, entonces la cárcel, son personas con falta de oportunidad ¿ya?... la mayoría, no así si hablamos de los psicópatas porque el psicópata es distinto ¿ya?... que también tenemos, porque ustedes saben que los psicópatas nacen así, porque no tienen el poder de, de poder cómo vincularse afectivamente, entonces, para él, para ellos matar un gato, es un gato y murió, y te hacen la misma referencia a como si matan a una persona murió ¿ya?... pero el nivel de psicopatías es bajo en las unidades penales, por eso digo cárcel con gente recluida es gente con falta de oportunidades ¿ya?... eso es lo que he aprendido durante los años, lamentable.

Sipoh lo que te comentaba, es la falta de recursos, la falta de profesionales la falta de programas y que quieran intervenir este tipo de persona, eeh... yo creo que las políticas del Gobierno si realmente hablan tanto, ustedes se fijan en la televisión todos los días hay asaltos, todos los días y eso lo dice exacerbar, entonces en vez de exacerbar ese tipo de noticias, debiera haber más inversión con respecto a las personas que cometen, porque en el fondo tú no sabes porque está cometiendo el delito, a veces simplemente porque les falta para los pañales porque no saben ganarse la vida de otra manera porque era la forma más fácil de hacerlo, en fin, tienen miles de justificaciones, buenas, malas, queda a criterio de cada uno, pero si son faltas a la norma, a las normas sociales entonces, merecen tener castigo

¿Ya?... pero cada uno tiene no sé, lamentablemente cometen delitos porque es lo más fácil, muchos de ellos ¿Ya?... como también hay delitos que son muchos homicidios, una riña callejera, estaban peleando, el tipo quiebra una botella, el otro se resbala y se entierra atrás en la espalda y muere, homicidio ¿Ya?... entonces o personas que están limpiando un arma y se les dispara y le llegó en el tórax a la esposa, al esposo o hay no sé entonces, no sé... entonces uno tiene que evaluar los tipos de delitos, o cabros tontos jóvenes que atropellan en estado de ebriedad se les da la oportunidad, no hacen el tratamiento, reclusión trescientos cuarenta y un días, tú sabís lo que es para un chiquillo que es de las Condes, de la Dehesa, se va preso, hemos tenido y es terrible, por eso te digo, hay todo tipo de delitos que me ha tocado ver a través de los años todo tipo de personas, niños jóvenes y adultos, abuelitos, caso de connotación pública graves, entonces como te digo uno aprende cómo analizar los delitos desde diferentes puntos de vista, delitos al fin son, por ejemplo, voy manejando y no sé, te puedes tomar unas copas y atropellas a alguien y te va a ir presa, por qué mataste por homicidio ¿Ya?... entonces es tan fácil de repente, la gente de repente se llena la boca que estos delincuentes, que aquí, que acá, pero no se dan cuenta que el Gobierno tampoco hace más allá, porque eso ya de una manera pueda ser o disminuir el nivel de delincuencia porque no hay inversión, y tendría que ser una inversión muy grande.

Dentro de los campos penales te puedo decir, o sea siempre hay disposición de, de la Jefatura yo no tengo nada que decir, si se quieren armar eventos de música, bueno estoy hablando antes la pandemia sí, días del niño, Navidades, colectas nosotros mira una vez me tocó, eran las tres de la, no eran las dos y media, y llega a la puerta de la unidad penal una señora que era familiar de un reo y me dice, señorita vengo desesperá me faltan cincuenta mil pesos para enterrar mi guagua, hoy sabes me da pena pensar en ella porque fue tan terrible (se emociona, mira hacia arriba) entonces... bueno... (y continua) y me emociona porque la verdad fue super fuerte, la guagua falleció de seis meses de una muerte súbita, ¿qué hago? Dije, de dónde voy a sacar esa plata, entré al módulo y fui a visitar al interno, ¿Ya? y el interno que hace, hagamos una colecta, (mira hacia arriba y apunta como indicando) entonces me pare en la escalera, donde tú ves todo el patio, le pedí al funcionario que me sacará a los internos y salieron y les expliqué la

situación y sabes tú hicimos noventa mil pesos en veinte minutos, ¿sabes lo que significa eso? Son... entonces (se vuelve a emocionar, se toma el pelo en una cola y la pone en uno de sus hombros) son situaciones que la gente y son situaciones al límite, si ellos no hubieran tenido, si no nos hubiéramos conseguido ese dinero esa guagua... o sea yo llegué al punto de irme después del trabajo a ver si era efectivo lo de la funeraria, ¡si era cierto! efectivamente la señora llegó con la plata a la funeraria para poder enterrar a la guagua, imagínate el nivel de frialdad y crueldad que a lo mejor uno puede ser porque uno o tiene plata para no poder enterrar a tu guagua, yo lo encuentro terrible, entonces los internos, yo te digo tu trabajái con él, con el sentimiento, siempre está ahí, ahí como al borde de, de la rabia, del día, de estar bien, de estar mal, porque la cárcel es así te provoca todo tipo de sentimientos y hay situaciones super extremas, nosotros emm... si hay este momento podría decirte muchas cosas pero yo te estoy hablando de cosas que a lo mejor cincuenta mil pesos, sesenta mil pesos a lo mejor reunirlos allá afuera, uno lo puede hacer con los amigos, pero sí vaí y veí a una señora que es familiar de un reo y que se le murió el hijo que no tiene de donde sacar plata, que venga a la cárcel a pedir plata imagínate como estaría de deseará esa mujer, entonces el interno saca su gorrito y me dice, ya cabro la hacemos y la hacemos, no podemos dejar al compañero y juntamos plata cachái, entonces qué más, qué más puedo decir yo como Trabajadora Social que llevo tanto tiempo, eh como me dice mucho en la mierda, pero yo, pero si esta es la mierda, pero yo trabajo contenta, y siento que he podido hacer muchos logros en esta unidad, y yo siento también que por la población penal yo soy muy querida y valorada, o sea yo cualquier cosa se me ha ocurrido llevar malabaristas dentro de una unidad penal de hacer en el gimnasio unos mega eventos con... obras de teatro con gente súper importante y gente de televisión, entonces como te digo pa'mí me llena porque en el fondo de una otra manera siento que es mí, mi granito de arena para poder apoyar este tipo de personas que en el fondo son tan desprotegidos de la sociedad, mmm... por eso te digo o sea emm... son cosas que uno dice pucha son crudas pero se vive yaaa, y en ese aspecto tú tení que ser como bien fría porque si yo me hubiera puesto a llorar con la señora pucha quien le pone la plata, no le hubiera podido gestionar, entonces uno tiene que entrar con el valor y hablar con los internos y decir saben qué

chiquillos está pasando esto con este interno que se le murió la guagua entonces los chiquillos no o sea gente que no tiene de donde sacar plata, no me preguntí pero todo fue una cuestión que hasta yo di plata esa vez cachái, entonces, que más poh, que más, con ese, con ese gesto que se pudo hacer dentro de un módulo donde había ciento cincuenta internos, eeh... la mayoría sin red de apoyo juntaron la plata así o sea te llena el corazón y el alma y la parte profesional, porque en el fondo si los internos se están pasando plata, es también porque cree en ti poh, bueno lo que tú le estás diciendo porque perfectamente podría haber inventado yo eso, pero obviamente no poh, pero se presta para todo por eso son cosas que igual como te digo se en cárcel.

¿Pero tú me hablas como de la parte de qué? Dee...

A ver yo creo que como trabajadores sociales a lo mejor me gustaría que nos hicieran más capacitaciones, más perfeccionamiento ¿Ya?... por qué a pesar que llevo aquí doce años siento que me falta mucho para aprender mmm... eeh... trabajé con delitos sexuales siii ...¿Ya?, uno trabaja pero después se vuelve como algo monótono ¿Ya?, trabajé con población de terrenos y también pero también se vuelve monótono, trabajé con población de alto riesgo, pero también se vuelve algo monótono, yo creo que en capacitación para poder nosotros capacitar a los mismos internos ¿Ya?, ya sea no sé mejorar tu relación con el grupo de pares, cómo relacionarse no sé, cuando tú sales en medio libre cosas como más técnicas, yo creo mayores inversiones en la preparación de la gente que trabajamos ahí sería importante ya eso ahí también es poco, esto porque en el fondo te preparan para cosas más específicas, cómo evaluar delitos de ciertas características.

En la unidad penal es mayor inversión, mayor perfeccionamiento, mayor mejora de los pasos de los internos, mayores espacios para recibir sus visitas, mayor espacio para tener sus visitas íntimas, eeh... eso mayor inversión en infraestructura ¿Ya?... y en espacios donde si realmente se puede hacer intervenciones buenas, de buena calidad, eeh... pero tú quieres hacer un taller, pero afuera se están agarrando a cuchillazos, o se están matando, viene el funcionario, y están con problemas con el funcionario, entonces empiezan los insultos, igual siempre es difícil, siempre es complejo

El principal desafío es trabajar con poblaciones de alto riesgo y aprender a trabajar con ellos y aprender a primero que nada aprender a entender que es lo que me decían porque tú cuando ingresas a una unidad penal y no entiendes y eres un pollo y hablas con un reo, cómo hablan en coa, tú no tienes idea de qué están hablando entonces con los años he aprendió, bueno igual hay diplomados del lenguaje coa, tú tienes que aprender a entender un poco cómo funciona el submundo carcelario, cómo es el ambiente criminógeno, adentro hay códigos mm..., entonces tienes que aprender a desarrollarte en un entorno que es totalmente desconocido para ti ¿Ya?, y eso, eso lo da el título y los años, aprender a relacionarte con los colegas, que tienen a veces problemas personales, uno mismo pero tienes que saber sobrellevar, que llegó un interno que tiene un problema grave, que tiene su mamá hospitalizada, que quiere pedir una visita especial, que hay que sacarlo en el carro, que hay que ver si realmente es efectivo, hay que llamar al médico, hay que hacer visitas, son muchas cosas entonces, pero eso se aprende en el camino con el tiempo en una unidad penal, o con el trabajo intra penitenciario, pero eso te lo da el tiempo, todo lo que tú puedas aprender en Gendarmería es a través del tiempo hacer informe criminológico que no es fácil, utilizar el lenguaje técnico criminológico también es con el tiempo emm... el mismo instrumento IGI que no es fácil de aplicar en un principio, también necesita tiempo necesitas, leer mucho, necesitas entender un poco lo que son las teorías de lo que permite evaluar un nivel de riesgo, entonces está todo complementado, mm... es lo que les puedo decir, yo no sé qué como habrán sido las otras entrevistas, yo creo igual que la entrevista mía debe haber sido más fuerte, porque la verdad yo sé que trabajo en una unidad penal que es compleja yo tengo súper claro donde estoy ¿Ya?... entonces yo no sé cómo estarán yo sé que la peni igual tiene mucha gente, pero el nivel de violencia no es tanto, a pesar que el nivel de hacinamiento es mucho más grande que el que tenemos nosotros ¿Ya?... pero eso más que nada chiquillas la gente en Colina uno, la cárcel de Colina uno te lo digo con toda mi experiencia trabajando ahí, igual es super tranquilo, entonces como Colina dos es un mundo aparte, lo que, si el ambiente laboral aquí es muy bueno, entonces eso también te ayuda a sobrellevar todo el estrés que significa trabajar con este tipo de personas poh.

Ya que bueno, me alegro poh chiquillas y ojalá me las pueda encontrar en algún momento en alguna unidad penal o en Gendarmería, siempre se necesita gente, y si querían ingresar, con todo el Power, con todas las ganas de aprender, siempre hay profesionales para enseñar, si es en Colina dos, lo más probable es que van a ser mis alumnas, generalmente las tomo yo, porque a mí me gusta, pero na'poh, na'con la Cecilia yo tengo una amistad, entonces ella es muy buena onda, con ella nos conocemos hace mucho rato, entonces cuando me habló de esto, qué bueno me pareció buena idea y sobre todo que ustedes están en proceso final, ustedes están en periodo de tesis, tesis.

Sí entonces igual es importante para ustedes, porque la tesis les va a abrir como expectativas para el mundo laboral, porque la tesis muchas veces te marca en lo que tú puedas trabajar después, ya entonces, bueno les deseo lo mejor y na'poh que les vaya bien, y me cuentan a través de la Cecilia que tal les fue en la prueba, no sé

Mucha fuerza, power, yo sé por lo que están pasando, yo a ver, aparte del trabajo social, tengo un magister en la Católica, un post título en la Chile, tengo hartos estudios, hartos estudios en formación, entonces, por eso sé lo importante que es para ustedes que están recién empezando, traten de seguir estudiando, porque terminar la carrera no es un fin, es un principio de, sobre todo cuando uno trabaja con población penal, uno tiene que estar siempre perfeccionándose y créanme lo que hago yo es algo muy bonito, pero es algo que les tiene que gustar, pero yo hablo desde el corazón, desde la experiencia, desde mi vocación, me gusta mucho lo que hago y yo creo que todo el mundo lo sabe, no sé si es verdad o sea motivada persona motivada está la Malú, o sea hemos tenido, desde Santa Fe a chico Trujillo, la malecón, si supieran la cantidad de artistas que llevamos, ustedes no me creerían, como la Malu es doña evento, por eso te digo es un tema de vocación, de ganas de hacer cambios y ojalá que lleguen cuando ya estén viejitas, digan, sí que bueno que estudié Trabajo Social, que bueno que me desempeñé en esta área y me siento completa y eso poh, es lo único que les puedo decir ¿ya?...les deseo lo mejor y espero verlas en alguna oportunidad ¿ya?... así que como les digo ahorita un abrazo.

Chao, nada.

## Anexo 7: Matriz de análisis

El plan de análisis cualitativo de la presente investigación se basó en el método de análisis categorial simple, ya que se buscaba una observación próxima y detallada del sujeto de investigación y el contexto en el cual se encontraba inserto. A partir del relato de las entrevistadas se reconstruyeron, interpretaron y captaron significados validos que fueron el contenido para analizar y clasificar a través de la transcripción de las expresiones verbales y no verbales derivadas de las entrevistas semiestructuradas y la bitácora de las investigadoras (Hernández R. , 2014).

Para la realización de este análisis, en función de la pregunta y los objetivos de la investigación, se elaboraron 10 categorías:

1. Experiencia del Trabajador/a Social
2. Reinserción social
3. Derechos humanos
4. Motivaciones y emociones del Trabajador/a Social
5. Rol del Trabajo Social en programas de reinserción
6. Percepciones del Trabajador/a Social del Sistema Penitenciario
7. Procesos de intervención del Trabajo Social en programas de reinserción
8. Obstaculizadores de la intervención social
9. Facilitadores de la intervención social
10. Desafíos del Trabajo Social en los recintos penitenciarios

Trabajar con este método, como se detalló en el apartado metodológico, permitió conocer la estructura del mensaje y por consiguiente elaborar y procesar los datos a través de unidades manejables para identificar los temas relevantes de las entrevistas. La matriz de análisis categorial simple, se creó en un documento de Excel, para facilitar su llenado. Para su revisión, se puede acceder a una copia del documento en Google Drive, a través del siguiente link:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Lfc2EYx6NtiJSv9IH3dM2EDuocwIZ-R/edit?usp=sharing&ouid=110667381791929561602&rtpof=true&sd=true>

Ilustración 3. Matriz de análisis - categorial simple.

B1 Categorías					
A	B	C	D	E	
1	Categorías	Subcategorías	Cecilia	Michelle	Alejandra
2	Código Nombre Perfil	C1			C3
1	Experiencia del Trabajador/a Social		"Yo llevo once años en la institución, seis estuve trabajando a honorarios en un programa en el CPF en la cárcel de mujeres, eh... y eso fue como mi gran escuela, eso siempre me voy a recordar por ser la primera experiencia en este campo que me gusta mucho y realmente ahí el nivel de exigencia era muy, muy alto. Entonces cuando uno llega a otra unidad, que en este caso ahora estoy en Puente Alto, llevo cinco años en Puente Alto, es otro, es otra la modalidad, es otra la forma, esta es una cárcel de hombres y los hombres operan de manera distinta" (Pág. 1)	"Es el programa para personas privadas de libertad... El 2015..." (Pág. 1)	"...yo llevo trabajando 6 está... que trabajé con el Femenino San Joaquín, es la única residencia de libertad, éste era un día mujeres una vez que est benefited treinta y cinco semanas o la diaria si tiene un periodo de tiempo en el que puedan emprender su..."
3			Bueno, entonces yo... eh... once años en la institución, yo soy asistente social, en la cárcel de mujeres tenía un rol distinto y ahora lo que hago es evaluar privados de libertad para todo lo que tenga que ver con las salidas de ellos. (Pág. 1)	"Si, el programa tiene subprogramas, uno de esos es el programa de deportes recreación arte y cultura (tose), que por ejemplo en mi unidad el encargado es el profesor de educación física y anualmente se asignan recursos a ese programa para que puedan no se po, organizar campeonatos de deportes ya sea de baby fútbol que es como lo más digamos común, las actividades como culturales para el 18, todas las fiestas como de ese tipo y se (tose) asignan recursos para talleres de arte, hay una monitora que ya hace bastante tiempo que realiza talleres de pintura, dibujo, mosaico... y emmm... también está el programa defensores sexuales y el programa de reinserción social que es este programa que les digo yo que es para las personas que tienen mayores necesidades de reinserción, según la evaluación que nosotros aplicamos." (Pág. 1)	Entonces hoy día estoy en una unidad penal eh... donde no perdí el programa está post penitenciaria permite entregar cierta..."
4				"Si pu, Gendarmería tienen emmm 3 plantas de profesionales que son: los oficiales la planta 1, la planta 2 que son los suboficiales y gendarmes y la planta 3 que son los funcionarios no uniformados que son los profesionales, los administrativos, técnicos, auxiliares (tose), bueno dentro de eso siempre nos engloban a nosotros que somos los contrata que trabajamos a plazo fijo digamos que todos los años nos van renovando los contratos (tose), pero también somos funcionarios de Gendarmería." (Pág. 9)	
5					
6					