

# **“Caracterización del Programa de Libertad Vigilada en Ejecución de Modalidad Remota del Centro de Reinserción Social de Quillota”**

*Memoria de Trabajo Social para acceder al Título de Trabajador Social y  
Grado Académico de Licenciado en Trabajo Social*

## **Autoras**

Javiera Moraga Olmos.

Aranxa Rodríguez Ogalde.

Vania Torres Elgueta.

## **Profesora guía**

Violeta Flores F.

Índice

<b>Resumen.....</b>	<b>8</b>
<b>Presentación.....</b>	<b>9</b>
<b>Capitulo I Antecedentes Generales .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1 Definición del Problema o Tema de Estudio. ....</b>	<b>11</b>
<b>1.2 Antecedentes Históricos del Programa Libertad Vigilada. ....</b>	<b>12</b>
<b>A. Antecedentes Históricos del Programa Libertad Vigilada en el Centro de Reinserción Social en Quillota.....</b>	<b>14</b>
<b>1.3 Justificación de la Investigación.....</b>	<b>15</b>
<b>1.4 Sistema de Objetivos.....</b>	<b>18</b>
<b>a. Objetivo general. ....</b>	<b>18</b>
<b>b. Objetivos Específicos.....</b>	<b>18</b>
<b>1.5 Preguntas de Investigación. ....</b>	<b>19</b>
<b>Capítulo II Marco Teórico Conceptual, Político Institucional y Normativo .....</b>	<b>20</b>
<b>2.1 Marco Teórico Conceptual.....</b>	<b>21</b>
<b>A. El Concepto de Delito. ....</b>	<b>21</b>
<b>B. El Concepto de Reinserción Social. ....</b>	<b>23</b>
<b>C. Factores Determinantes del Delito. ....</b>	<b>25</b>

- **Teorías Explicativas del Delito: ..... 27**
  - A. **Teoría de la Personalidad Delincuente o Delictiva de Eysenck..... 27**
  - B. **Teoría Personalidades Antisociales de Lykken. .... 29**
  - C. **Teoría del Control o Arraigo Social de Hirschi..... 29**
  - D. **Teoría del Aprendizaje Social de Bandura..... 31**
- **Teorías Relacionadas a la Implementación de la Modalidad Remota: ..... 32**
  - A. **Teoría de Síndrome de Burnout. .... 32**
  - B. **Teoría del Job Crafting..... 33**
- 2.2 Marco Político-institucional y Normativo..... 34**
  - A. **Gendarmería de Chile..... 34**
  - B. **El Sistema Penitenciario y sus subsistemas..... 37**
  - C. **Sistema abierto. .... 38**
- 2.3 Centros de Reinserción Social. .... 40**
  - A. **Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva. .... 41**
  - B. **Rol de los Delegados del Programa Libertad Vigilada. .... 43**
  - C. **Proceso de Condena y Rehabilitación en el Programa Libertad Vigilada. .... 44**

2.4 Modelo de Riesgo-Necesidad-Responsividad.....	46
2.5 Instrumento Inventario para la Gestión de Caso e Intervención. ....	48
Capítulo III Trabajo Social.....	50
3.1 Trabajo Social Penitenciario.....	51
A. Trabajo Social en el Sistema Abierto.....	52
Capítulo IV Metodología.....	55
Presentación.....	56
4.1 Tipo de Investigación.....	56
A. Paradigma de la investigación: Investigación cualitativa.....	56
B. Finalidad de la investigación: Investigación aplicada.....	57
4.2 Criterios de inclusión y exclusión.....	58
4.3 Muestreo en la Investigación Cualitativa.....	59
4.4 Universo y Muestra de Investigación.....	60
4.5 Diseño de la Investigación.....	61
4.6 Evaluación de Programa.....	63
A. Evaluación Formativa.....	63
B. Evaluación de Procesos.....	63

<b>C. Evaluación Participativa.....</b>	<b>64</b>
<b>4.7 Diseño de Evaluación de Programa.....</b>	<b>65</b>
<b>4.8 Criterios de Rigor.....</b>	<b>66</b>
<b>4.9 Técnicas de Investigación.....</b>	<b>68</b>
<b>4.10 Métodos de Validación de Información.....</b>	<b>70</b>
<b>4.11 Plan de Análisis.....</b>	<b>71</b>
<b>4.12 Matriz de Programación.....</b>	<b>74</b>
<b>Capítulo V. Análisis de Resultados.....</b>	<b>75</b>
<b>Presentación.....</b>	<b>76</b>
<b>5.1 Análisis de datos: Categoría Perfil de Caso de Delitos Comunes.....</b>	<b>77</b>
<b>A. Subcategoría: Datos Sociodemográficos.....</b>	<b>81</b>
<b>5.2 Análisis de datos: Categoría Características y Funcionamiento del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva.....</b>	<b>91</b>
<b>A. Subcategoría: Estructura y Dependencia.....</b>	<b>93</b>
<b>5.3 Análisis de datos: Categoría: Implementación de la modalidad remota. ...</b>	<b>95</b>
<b>A. Subcategoría: Financiamiento.....</b>	<b>97</b>
<b>B. Subcategoría: Maternidad y Teletrabajo.....</b>	<b>99</b>

<b>5.4 Análisis de datos: Categoría: Percepción de las y los delegados sobre la implementación de la modalidad remota.....</b>	<b>103</b>
<b>5.5 Análisis de datos: Categoría Emergente. ....</b>	<b>108</b>
<b>A. Subcategoría: Necesidades que Surgen a Partir de la Crisis Sociosanitaria.</b> .....	<b>108</b>
<b>B. Subcategoría: Adherencia.....</b>	<b>111</b>
<b>C. Subcategoría: Familia y Contexto de las y los Penados.....</b>	<b>114</b>
<b>Capitulo VI.....</b>	<b>117</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>117</b>
<b>Presentación.....</b>	<b>118</b>
<b>6.1 Conclusión desde los Objetivos de la Investigación.....</b>	<b>119</b>
<b>Objetivos Específicos.....</b>	<b>119</b>
<b>Objetivo general.....</b>	<b>120</b>
<b>6.2 Conclusiones desde la Metodología de la Investigación.....</b>	<b>121</b>
<b>6.3 Aporte a la Epistemología.....</b>	<b>123</b>
<b>6.4 Aporte de la Investigación al Proceso de Caracterización de la Modalidad Remota en el CRS de Quillota.....</b>	<b>124</b>
<b>6.5 Aportes para el Trabajo Social.....</b>	<b>125</b>

<b>6.6 Reflexiones del Proceso Investigativo.....</b>	<b>126</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>129</b>
<b>Linkografía.....</b>	<b>136</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>138</b>
<b>Anexo 1: Matriz de Programación .....</b>	<b>139</b>
<b>Anexo 2: Tabla de categorías .....</b>	<b>141</b>
<b>Anexo 3: Tabla de subcategorías .....</b>	<b>146</b>
<b>Anexo 10: Instrumento.....</b>	<b>151</b>
<b>Información Personal.....</b>	<b>151</b>
<b>Antecedentes Laborales.....</b>	<b>151</b>
<b>Comparación Antes y Durante el COVID-19.....</b>	<b>151</b>
<b>Reflexiones .....</b>	<b>152</b>

## **Resumen.**

El presente documento, es una caracterización del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada intensiva que se llevó a cabo a través de un proceso de investigación evaluativa y de carácter cualitativa en el Centro de Reinserción Social de Quillota.

En primer lugar, se aborda la definición del problema a investigar, se señalan los antecedentes históricos del Programa de Libertad Vigilada, el cual contempla el marco regulatorio de la Ley 18.216, la respectiva justificación del problema, luego el sistema de objetivos y las preguntas que guiarán la presente investigación

En segundo lugar, se presenta el marco teórico conceptual el cual enmarca la investigación según definiciones, teorías en relación con los delitos, y referente a la implementación remota. Del mismo modo, a continuación, se presenta el marco político institucional y normativo, el cual se encarga de caracterizar a la institución de Gendarmería junto con sus lineamientos de acción y sus objetivos en relación a la reinserción social desde el sistema abierto.

Por otra parte, se explica el quehacer profesional del Trabajo Social en el ámbito penitenciario, en relación con la labor que éste cumple tanto con el imputado como con sus redes sociales cercanas.

Del mismo modo, se presenta la metodología de investigación, donde se encuentran sus principales características, considerando el tipo de estudio, los criterios de rigor, las técnicas, el tiempo, su enfoque, las fuentes y técnicas de levantamiento de información.

Finalmente, luego de recabar la información para la investigación se realiza el análisis en base a los datos obtenidos para concluir la investigación.

## **Presentación.**

En conjunto con la institución de Gendarmería de Chile, se elabora la presente investigación como requisito para optar al Título y Grado de Trabajador Social de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso durante el año 2021.

La presente tesis es para recibir el Título y Grado de Trabajador Social de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, Chile. Esta investigación trata de concretar las percepciones de los delegados del programa de libertad vigilada del CRS de Quillota, investigación llevada a cabo en dos semestres de carrera.

La modalidad de trabajo remoto recientemente se está implementando, desafortunadamente no existen evaluaciones de este modo de trabajo puesto que es algo nuevo, sin embargo el presente escrito tiene como propósito realizar un aporte y reflexión referente al proceso y a la implementación de la modalidad remota en Gendarmería de Chile, perteneciente al sector público estatal.

# Capítulo I

## Antecedentes Generales

### **1.1 Definición del Problema o Tema de Estudio.**

La actual pandemia de Covid-19, producida por una cepa mutante de coronavirus, el SARS-CoV-2, ha generado en todo el mundo, en el siglo 21, una severa crisis económica, social y de salud, nunca vista. Se inició en China a fines de diciembre de 2019, en la provincia de Hubei (ciudad Wuhan) donde se reportó un grupo de 27 casos de neumonía de etiología desconocida, con siete pacientes graves. (...) y luego en numerosos países del mundo, debido a lo cual la Organización Mundial de la Salud (OMS), declaró desde marzo 2020 como una nueva pandemia mundial.

El virus SARS-CoV-2 es muy contagioso y se transmite rápidamente de persona a persona a través de la tos o secreciones respiratorias, y por contactos cercanos; las gotas respiratorias de más de cinco micras son capaces de transmitirse a una distancia de hasta dos metros, y las manos o los fómites contaminados con éstas secreciones seguido del contacto con la mucosa de la boca, nariz u ojos.

Este nuevo virus tiene predilección por el árbol respiratorio, una vez que penetra genera una respuesta inmune anormal de tipo inflamatorio con incremento de citoquinas, lo que agrava al paciente y causa daño multiorgánico. (Huarcaya-Victoria, 2020)

Como consecuencia de la expansión de esta pandemia, mediante el Decreto N°104 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, con fecha 18 de marzo de 2020, se declaró Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por Calamidad Pública en el Territorio de Chile, publicado en el Diario Oficial con la misma fecha.

En el caso de la comuna de Quillota, lo primero que se implementó fue una ordenanza el día 09 de abril del año 2020 sobre el uso de mascarillas en espacios públicos y posteriormente se promulgaron diferentes iniciativas socio sanitarias preventivas para el contagio.

A raíz de lo anteriormente mencionado, las distintas instituciones incluyendo a Gendarmería de Chile, debieron modificar sus programas y planes de acción, para adecuarse a la contingencia sanitaria del país y proceder con la continuidad de sus labores.

En el caso de los Centros de Reinserción Social (CRS), específicamente en el Programa de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva, se implementó la modalidad remota para continuar con las intervenciones criminógenas a distancia con los penados. Dicha modalidad que lleva implementada hace más de un año, genera un interés de evaluación de este programa, tanto por parte del equipo profesional de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva, como de las estudiantes en formación, logrando identificar como tema de estudio, la falta de evaluación de los procesos de intervención criminógena en modalidad remota y si ésta última cumple con los objetivos principales.

## **1.2 Antecedentes Históricos del Programa Libertad Vigilada.**

Según el contexto de adecuación a las nuevas necesidades de la sociedad contemporánea, la criminología, los tratados y convenciones internacionales nace la Ley N° 18.216 la cual establece desde el 14 de mayo de 1983 las llamadas medidas alternativas a la reclusión; Libertad Vigilada del Adulto, Remisión Condicional de la Pena y Reclusión Nocturna.

Las cuales son medidas que no surgen como beneficio alternativo a la suspensión de ejecución de una pena, sino más bien como un sustituto de diversa naturaleza, la cual intenta superar los efectos negativos y limitaciones de la cárcel como:

La interrupción del ejercicio laboral, la separación y el desamparo de la familia del reo, el contacto criminógeno del delincuente primario, la superpoblación penitenciaria y, por supuesto, el factor humano y el estigma del cual no puede liberarse un recluso una vez en libertad, ya cumplida su condena: la cárcel se queda ahí, para siempre, grabada en su piel.  
(Gramsch & Rosas)

No obstante, se debe tener en cuenta que esta pena es esencialmente de control y asistencia, por lo que está radicada en el medio libre y natural del sujeto, donde su objetivo principal es la recuperación social efectiva de la persona y en consecuencia, se le concibe como una manera de disminuir la probabilidad de reincidencia delictual.

Posteriormente en el año 2012 se modifican las medidas anteriormente mencionadas de la Ley N° 18.216 por la Ley N° 20.603 donde el término de medidas alternativas cambia su denominación a “penas sustitutivas” con el propósito de no ver este tipo de condena como un beneficio, sino como el cumplimiento de una pena en otra modalidad. Luego de la aplicación de la nueva ley surge la necesidad de producir diversos apartados de atención consistentes en el trabajo de los diferentes expertos y administrativos del área para ofrecer cumplimiento a las medidas ya mencionadas como los llamados Centros de Reinserción Social (CRS), los cuales funcionaban principalmente en: Santiago, Valparaíso, Concepción, Antofagasta, entre otras.

### **A. Antecedentes Históricos del Programa Libertad Vigilada en el Centro de Reinserción Social en Quillota.**

El cumplimiento de condenas en los medios libres se origina desde el día 14 de mayo en el año 1983 tras la promulgación de la Ley N° 18.216 en Chile, la cual crea las Medidas Alternativas a la Reclusión con una oferta programática como lo son la Libertad Vigilada del Adulto, Remisión Condicional de la Pena y Reclusión Nocturna.

A mediados del año 1986 se instalaron las oficinas de libertad del adulto en Quillota, Los Andes y San Antonio con el objetivo de controlar las Medidas Alternativas a las privativas de libertad según la Ley N°18.216.

En la particularidad de Quillota la oficina de Libertad Vigilada del Adulto funcionó durante 4 años en el Centro de Detención Preventiva y posteriormente, en 1990 se traslada a la calle San Martín N°120, el cual se identifica como un sector histórico de la ciudad por ser la antigua Unidad Penal de la zona, en base a esta oficina es que se funda el Centro de Reinserción Social de Quillota (CRS), por el Decreto Supremo de Justicia N° 334 Constitución Política de la República de Chile, 1991.

Entre los años 1992 y 1997 se realiza la construcción del Centro con la intención de aumentar las condiciones de infraestructura, debido a esta situación es que la atención al público se traslada a la calle Pudeto N°44, de esta forma el centro aumenta la cobertura de atención, ya no tan solo en la comuna de Quillota, sino que también se hace cargo de la provincia de Petorca.

### **1.3 Justificación de la Investigación.**

Se justifica la importancia de sentar las bases de un proceso de evaluación, que se oriente a medir logros de objetivos de intervención, identificar las características de los procesos de intervención, de las metodologías aplicadas, modalidad de intervención, importante para la institución y programa, el trabajo social como profesión, disciplina y como nicho epistemológico.

Resulta oportuno realizar la presente investigación, en virtud de evaluar y caracterizar el funcionamiento e implementación del Programa de Libertad Vigilada en Modalidad Remota del Centro de Reinserción Social de Quillota y la contribución que ha proporcionado para los delegados de éste.

De igual manera se justifica esta investigación con el motivo de consagrar los conocimientos obtenidos para nutrir futuras investigaciones ligadas a este tema en particular. Así como, también, con el fin de comprender y estudiar el impacto generado por este contexto sociosanitario en el funcionamiento del Programa de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva.

Por otro lado, es necesario tener en cuenta la magnitud de la población penal que aborda Gendarmería de Chile, la cual, según el Compendio Estadístico Penitenciario del año 2019, corresponde a un universo de 139.590 personas. En la Región de Valparaíso, donde se llevará a cabo la investigación, corresponde a 15.683 usuarios. De esta manera, se logra identificar específicamente en el Programa de Libertad Vigilada un total de 1.833 personas, el cual representa a un 11,7% de toda la población penal atendida, siendo desglosado en 1.523 hombres y 310 mujeres. (*Ver Imagen N°1*)

**Imagen N° 1**

**DISTRIBUCIÓN POBLACIÓN PENAL SEGÚN TIPO DE ATENCIÓN PENITENCIARIA**

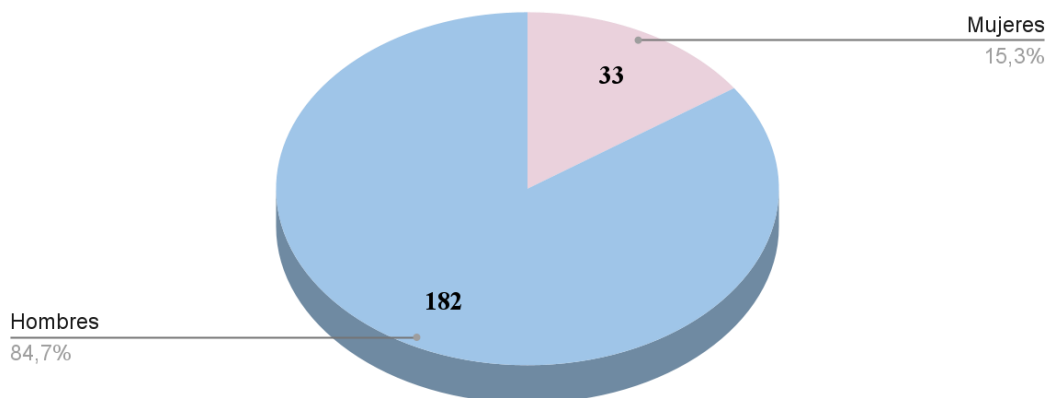
SUBSISTEMA Y MODALIDAD DE CONTROL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	% ATENDIDOS	% x SUBS
<b>SUBSISTEMA CERRADO (PRIVATIVA DE LIBERTAD)</b>	4.950	422	5.372	34,3%	100%
RÉGIMEN CERRADO (RECLUIDOS 24 H)	4.091	347	4.438	28,3%	82,6%
RÉGIMEN SEMIABIERTO (CET)	133	8	141	0,9%	2,6%
RÉGIMEN ABIERTO (CONDICIONAL Y APREMIOS)	726	67	793	5,1%	14,8%
<b>SUBSISTEMA ABIERTO (LEY N°18.216)</b>	6.070	1.067	7.137	45,5%	100%
LIBERTAD VIGILADA	1.523	310	1.833	11,7%	25,7%
RECLUSIÓN PARCIAL	614	47	661	4,2%	9,3%
PSBC	715	172	887	5,7%	12,4%
REMISIÓN CONDICIONAL	3.218	538	3.756	23,9%	52,6%
EXPULSIÓN	0	0	0	0,0%	0,0%
<b>SUBSISTEMA POSPENITENCIARIO (DL N°409)</b>	2.748	426	3.174	20,2%	
<b>TOTAL POBLACIÓN ATENDIDA</b>	<b>13.768</b>	<b>1.915</b>	<b>15.683</b>	<b>100%</b>	
% POBLACIÓN ATENDIDA DEL PAÍS	11,1%	12,2%	11,2%		

(Gendarmería de Chile, 2021)

Por otro lado, es relevante mencionar la población penal que posee el Programa de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva del Centro de Reinserción Social específicamente en Quillota, en el cual encontramos una población total de 215 personas, mientras que sólo un 15,3% de ellos son mujeres, es decir 33 personas y 182 son hombres, traducido en el 84,7% (Ver Grafico N°1)

### Gráfico N°1.

Género de las y los penados del Centro de Reinserción Social de Quillota



(Elaboración Propia G. 1.)

Además, realizar esta investigación, es de relevancia para la comunidad del Programa de Libertad Vigilada compuesta por el equipo profesional y las que cumplen condena en el programa, dado que, al evaluar la implementación de la nueva modalidad de trabajo, los resultados permiten identificar los factores que promueven y facilitan la reinserción social, así también, como las prácticas a mejorar para lograr una intervención criminógena acertada para cada penada o penado.

Por lo tanto, la presente investigación permite ahondar en el conocimiento de la eficacia y de esta manera contribuir a como desarrollar nuevas acciones para dar continuidad y proyectar el programa en el contexto sociosanitario de la pandemia del COVID-19.

De esta manera, los resultados obtenidos indican qué tan eficaz han sido las intervenciones en los últimos dos años, lo cual se podría proyectar como una herramienta que beneficie para tomar las futuras decisiones en el programa.

#### **1.4 Sistema de Objetivos.**

##### **a. Objetivo general.**

- “Caracterizar el proceso de implementación de la intervención criminógena remota y su contribución al logro de los objetivos y metas del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva con penados por delitos comunes en el CRS de Quillota”

##### **b. Objetivos Específicos.**

1. Describir el objetivo, estructura, dependencia, funcionamiento e implementación de la pena sustitutiva correspondiente a los programas libertad vigilada y libertad vigilada intensiva en el CRS de Quillota.
2. Identificar el perfil de las personas adscritas a la medida de pena sustitutiva asociada al programa de libertad vigilada y libertad vigilada intensiva.
3. Conocer la percepción de los delegados y delegadas en relación a la implementación remota del Programa Libertad Vigilada y libertad vigilada intensiva en los penados por delitos comunes.
4. Identificar los aspectos más relevantes de la implementación del programa libertad vigilada y libertad vigilada intensiva en modalidad remota de acuerdo a la percepción del equipo de delegados y delegadas.

### **1.5 Preguntas de Investigación.**

- ¿Qué características presenta el Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva en los casos de delitos comunes en cuanto a sus objetivos, dependencia, estructura, funcionamiento e implementación?
- ¿Qué perfil presentan las personas que están bajo la medida de pena sustitutiva en el Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva en los casos de delitos comunes?
- ¿Cuál es la percepción que tiene el equipo que compone el Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva en relación con la implementación de la modalidad remota en los casos de delitos comunes?

# Capítulo II

## Marco Teórico Conceptual, Político Institucional y Normativo

## **2.1 Marco Teórico Conceptual.**

En el presente apartado de la investigación se expone el marco teórico conceptual en cuanto a la temática en estudio, entre ellos la concepción de delito, su definición, determinantes o factores que inciden en la comisión del delito, así también como las teorías que explican cómo influyen estos factores biopsicosociales en la persona con acciones delictuales y en su contexto familiar y social. De igual modo, se abordan diversas teorías que se relacionan a la nueva modalidad de trabajo a distancia.

### **A. El Concepto de Delito.**

Según el Código Penal, art. 3 “Los delitos, atendida su gravedad, se dividen en crímenes, simples delitos y faltas y se califican de tales según la pena que les está asignada”. (Art 3 Código Penal de Chile, 1874)

Así también, en su art. 7 estipula lo siguiente: “Hay crimen o simple delito frustrado cuando el delincuente pone de su parte todo lo necesario para que el crimen o simple delito se consuma y esto no se verifica por causas independientes de su voluntad”. (Art 7 Código Penal de Chile, 1874)

Según el artículo “Violencia, crimen y desarrollo social en América Latina y el Caribe” el concepto de crimen:

Es definido como cierta acción ilegal según el sistema judicial, está íntimamente relacionado con la violencia, pero ambos conceptos no son equivalentes. La definición de violencia hace énfasis en el uso o amenaza de uso de la fuerza con la intención de dañar, mientras que la definición del crimen presta mayor énfasis a la descripción y tipificación de ciertas conductas ilegales. Es así como existen tanto el crimen no violento (fraude,

hurto, prostitución sin coerción) como la violencia no criminal (ciertos casos de violencia ejercida por el Estado y la violencia doméstica en los países donde aún no forma parte del sistema penal) (Buvinic, Morrison, & Orlando, 2005)

No obstante, si bien crimen y delito son términos equivalentes. Su diferencia se presenta en que se utiliza el delito como término general, mientras que el crimen se entiende como un delito más grave.

Es por esto que el concepto de delito se define como: “toda conducta descrita por la ley, que lleva aparejada una sanción penal en caso de contravención o incumplimiento, el artículo primero del Código Penal lo define como acción u omisión voluntaria penada por la ley”. (Fiscalía de Chile, 2021)

Sin embargo, desde un escenario teórico el concepto de delito según diversos autores tiene diferentes concepciones, las cuales se presentan a continuación:

El delito para el Filósofo y Jurista Romagnosi “es la agresión al bienestar, si queda impune destruiría a la sociedad. Para que no ocurra tal cosa, la sociedad y el Derecho deben eliminar la impunidad”. (Machicado, 2010)

Por otro lado, para Francesco Carrara “el delito es la infracción de la ley del Estado promulgada para proteger la seguridad ciudadana, resultante de un acto externo del hombre, positivo o negativo, moralmente imputable y políticamente dañoso”. (Machicado, 2010) También, el autor expone que no considera al delito como un fenómeno social, sino que lo visualiza como un ente jurídico debido a que es una contradicción entre el hecho del hombre y la ley, por lo que debe ser considerado como una infracción, lo cual se explica como un hecho antijurídico entendido como la esencia del delito y no solo una característica de éste.

## **B. El Concepto de Reinserción Social.**

Según la política pública actual de reinserción social en Chile, el término es entendido como:

Un 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. (Gobierno de Chile, 2021)

Por tanto, para tener resultados óptimos durante el proceso de reinserción social es primordial estimular y promover las propias capacidades y habilidades que poseen las personas condenadas con la finalidad de brindar nuevas oportunidades posterior a su cumplimiento de condena.

En vista a lo anterior, es preciso destacar la propuesta de (Gallizo, 2007), la cual plantea que para lograr la reinserción social y que ésta sea exitosa se deben cumplir dos criterios.

Primero, restaurar la participación de una persona en la sociedad; y segundo, que ésta logre tener autonomía para decidir sobre su vida. Para alcanzar ambos objetivos son importantes las competencias que posea para desenvolverse adecuadamente y los recursos que le permitan mantener un nivel de vida apropiado en salud o educación, entre otros. (Morales, Welsch, Cárcamo, Aguilar, & Sosa, 2015)

Asimismo, el Estudio comparado de la evidencia Reinserción social y laboral de infractores de ley considera que, la reinserción social de las personas infractoras de ley se obtendrá cuando el sujeto alcance “una participación activa y prosocial en su entorno comunitario, logrando satisfacer sus necesidades a través de medios lícitos y el ejercicio pleno de sus derechos sociales”. (Morales, Welsch, Cárcamo, Aguilar, & Sosa, 2015)

Profundizando el concepto de reinserción social con relación a Gendarmería, nos apoyamos en el documento Propuesta de intervención para fortalecer las evaluaciones de pena mixta contenidas en la ley N°18.216 modificada a través de la ley N°20.603”. Cuya autora es Macarena Martínez, quien a su vez se basa en el autor A. Baratta (1990) el cual propone:

La reinserción social como en proceso de integración de doble vía, es decir, la sociedad establece un nivel de comunicación e interactividad con la cárcel, de tal forma que los internos se puedan reconocer como integrantes de aquella, y a su vez, la sociedad precisa asumir los conflictos y problemas de quienes se encuentran segregados en la cárcel y aprender a hacerse responsable de sus deficiencias y exclusiones. (Martínez, 2020)

Debido a lo anteriormente mencionado, es posible entender que la reinserción social no es propia de la administración penitenciaria, ya que en este proceso también es necesario considerar el contexto en el cual se encuentra inserta la persona, así como las redes de apoyo, las cuales son partícipes de la sociedad en su conjunto.

Para concluir es de suma importancia que la intervención social enmarcada en el sistema judicial contribuya con instrumentos de acción estructurados y planificados tanto individuales, grupales o comunitarios, debido a que, para que se logre la reinserción social

de personas que hayan infringido la ley debe existir una intervención apropiada para cada caso en particular según su riesgo criminógeno, necesidades y responsividad.

### **C. Factores Determinantes del Delito.**

En la actualidad, es posible identificar al delito como un hecho policausal debido a que existen diversos factores determinantes externos e internos que predisponen a niños y adolescentes e incitan la conducta antisocial.

En primer lugar, los determinantes del delito son puntos claves que logran marcar a una persona a lo largo de su ciclo vital.

Según el texto Determinantes en la comisión de delitos:

Un delincuente tiene dentro de sí y a su alrededor, influencias determinantes que lo hacen e incitan a delinquir, entre ellas se encuentran el ambiente social en que vive, familia, herencia, nivel cultural, situación laboral, factor socioeconómico, habitación y vicios, entre otros. (García, 2013)

Como se mencionó anteriormente los delitos se pueden originar por distintos factores o determinantes, la primera variable a abordar es el grupo familiar que se caracteriza por la inestabilidad emocional y psicológica que puede conducir a los integrantes de la familia a delinquir. Este tipo de inestabilidad y desequilibrio en la estructura familiar es posible de identificar en la ausencia de armonía entre los miembros de la familia, como en sucesos de violencia intrafamiliar, desatención hacia la educación de los hijos, prácticas de disciplina basadas en el castigo, autoritarismo de los padres, falta de comunicación, abandono, rechazo, relación de padres conflictiva, etc.

La condición socioeconómica en la que se encuentra la familia y cómo logran sobrellevar su situación, son considerados como factores de riesgo para la criminalidad. Algunos ejemplos de ellos, es el desempleo, la escasez de dinero, empleo precario, condiciones de habitabilidad precarias, hacinamiento, carencias en la alimentación, problemáticas de higiene y de salud, etc.

Otros determinantes del delito relacionado con el grupo familiar son las sustancias que logran alterar la conducta de las personas a un punto extremo, donde el sujeto comienza a depender de dicha sustancia que pueden ser estupefacientes o alcohol, lo cual eventualmente deriva en el drogodependencia y alcoholismo.

Por otra parte, la variable socio ambiental está relacionada a cómo influye el contexto en el que se sitúa la persona como lo son los establecimientos educacionales. En primer lugar, se identifica como un determinante para el delito cuando predominan los castigos en comparación con reforzar las buenas acciones y actitudes, atención deficiente respecto a las problemáticas que existen en el hogar y con el grupo curso, relación nociva con el profesorado, bajas expectativas y etiquetamiento como persona conflictiva o problemática.

Para concluir con los factores y determinantes del delito, se señala que todos los aspectos y condiciones mencionadas con anterioridad logran generar sentimientos de desesperación y necesidad que dirigen al delito como resolución a su situación particular, justificando su actuar para cumplir con metas propias que usualmente son impuestas por la sociedad como lo esperado según los grupos etarios distintos.

- **Teorías Explicativas del Delito:**

**A. Teoría de la Personalidad Delincuente o Delictiva de Eysenck.**

Postula que “las conductas infractoras de las normas sociales son una derivación natural del comportamiento humano, por tanto, lo que sería necesario aprender sería el comportamiento convencional”. (Del Castillo, 2010)

Esta teoría considera 3 dimensiones psicológicas de la personalidad que influyen en la condicionalidad:

1. La extraversión
2. El neuroticismo
3. El psicoticismo

La persona aprenderá a contener su tendencia a la transgresión y evitará esos comportamientos por condicionamiento clásico de diferentes agentes socializadores.

Las personas pueden ser condicionadas en diferentes grados, sin embargo, habrá sujetos cuyo condicionamiento sea lento, presentando más dificultades para inhibir su comportamiento antisocial y aparezca la “conciencia social” para que ejerza como fuerza disuasoria de la conducta desviada o antisocial y por tanto tienen mayores posibilidades de cometer delitos.

Los sujetos introvertidos (personas reservadas, tranquilas, pacientes y fiables), mostrarán una mayor condicionalidad e interiorizan con mayor facilidad las pautas de conducta convencionales.

Por contrario, los extrovertidos (seres sociables, excitables, impulsivos, despreocupados, impacientes y agresivos), se caracterizan por el deseo de correr riesgos y de experimentar fuertes emociones, lo que sería la base de los comportamientos delictivos, estos sujetos serán más propensos a realizar comportamientos antinormativos, por ser más difíciles de condicionar. (De la Peña, 2010)

La dimensión de neuroticismo, reflejado en una gran inquietud, preocupación, inestabilidad emocional y ansiedad, actuaría como impulso, multiplicando los hábitos conductuales adquiridos de los introvertidos o extrovertidos, así un alto grado de neuroticismo en éstos últimos, reforzaría su conducta antisocial, mientras que en los introvertidos contribuiría a mejorar su socialización.

En consiguiente, la dimensión del psicoticismo postulará que los delincuentes puntuarán también alto en esta dimensión, ya que sus características de frialdad afectiva, hostilidad, insensibilidad, despreocupación, acciones crueles, insensibilidad social, falta de emociones auténticas, búsqueda de emociones y peligros y desprecio hacia los demás conllevarán a una mayor probabilidad de violar las normas sociales. (De la Peña, 2010)

Por tanto, un delincuente tenderá a ser un individuo con altas puntuaciones en las tres sobredimensiones.

Finalmente, no hay que olvidar que dichas dimensiones tienen una importante carga biogenética, por lo que la delincuencia se verá también influenciada por la **herencia biológica**. Si bien este se presenta como un modelo psicobiológico al contemplar el contexto se transforma a un modelo biopsicosocial

## **B. Teoría Personalidades Antisociales de Lykken.**

Plantea que para tener un comportamiento adaptado a las normas sociales también es necesario un proceso de socialización que inculque hábitos adaptados a las reglas.

Este proceso dependerá por tanto de dos factores: las prácticas educativas de los padres y las características psicológicas heredadas que faciliten o dificulten el proceso de adquisición de normas. Esta interacción conducirá a una socialización satisfactoria o, por contra, a un comportamiento delictivo. (De la Peña, 2010)

Las características psicobiológicas que dificultan la socialización según el autor serían: la impulsividad, el afán por el riesgo, la agresividad y, sobre todo, la falta de miedo. El pilar fundamental de la socialización es el castigo de las conductas desviadas; si el sujeto tiene “impulso” de cometerla sentirá miedo y se abstendrá de realizar. Pero si el sujeto es poco propenso a sentir miedo no se producirá el aprendizaje de las normas. (De la Peña, 2010)

## **C. Teoría del Control o Arraigo Social de Hirschi.**

“La presente teoría distingue entre el control ejercido desde las fuentes externas al individuo y el control ejercido por el propio individuo”. (Hirschi, 1969)

El primero de los agentes de control es el social y el segundo, el autocontrol. El control social es el mecanismo para frenar y evitar la comisión de actos delictivos y antisociales.

Por otro lado, el autocontrol se entiende como el grado en el que las personas son vulnerables ante las tentaciones del momento. La ausencia de éste es causa suficiente y necesaria de la criminalidad, siempre y cuando

exista la oportunidad para que el delito pueda cometerse. (Del Castillo, 2010)

Hirschi considera cuatro variables o formas de control, representadas por un fuerte vínculo social, que explican la conducta conforme a las normas sociales y se identifican como:

- **Afecto:** Se desarrolla mediante una interacción íntima y continuada, poniendo en evidencia la medida en que los padres o profesores supervisan el comportamiento de los hijos, así como el grado en que se comunican adecuadamente con ellos. El vínculo afectivo es más importante que el contenido específico del aprendizaje resultante del mismo. (De la Peña, 2010)
- **Compromiso:** Es el grado mediante el cual los propios intereses individuales han sido invertidos en determinadas actividades fijas o establecidas. Sería la racionalización del cálculo de las potenciales ganancias o pérdidas que los individuos registran al realizar una conducta antisocial. (Ibíd.)
- **Participación:** Se supone que muchas personas se comportan de acuerdo a la ley por falta de oportunidades de hacerlo de otra forma. La delincuencia juvenil podría prevenirse ayudando a los jóvenes a estar ocupados y fuera de las calles. En este sentido, la participación, considerada como un “desgastador” natural de tiempo y energía, supone un buen agente de control social. (Ibíd.)

- Creencia: Vínculo ideológico asociado a los valores y normas que cuentan con el respaldo social. Las creencias personales no son interiorizadas a no ser que haya un refuerzo social constante. (Ibíd.)

Como se mencionó anteriormente, la importancia de dos sistemas convencionales de control social, a través de los cuales los adolescentes pueden desarrollar adecuadamente sus vínculos con la sociedad: la familia y la escuela. El cariño y afecto hacia los padres, así como ser un buen estudiante, fortalece su moral y hará menos probable la comisión de delitos.

La aplicación de esta teoría supone que mejorando el arraigo social de los jóvenes se logrará una reducción del comportamiento delictivo de los jóvenes.

#### **D. Teoría del Aprendizaje Social de Bandura**

En base a esta teoría la conducta delictiva se entiende como un comportamiento aprendido, ya sea basándose en el condicionamiento clásico, el operante o el aprendizaje observacional, ya sea de modelos reales o simbólicos.

Según (Bandura, 1969) son tres las fuentes importantes de aprendizaje de la conducta agresiva:

- La influencia familiar, que sería la principal fuente de aprendizaje de la agresión, modelando y reforzándola.
- Las influencias subculturales, que son los determinantes provenientes del lugar donde reside una persona, así como los contactos que tiene con la propia subcultura.

- El modelado simbólico, que haría referencia al aprendizaje por observación de modelos reales y/o de imágenes, palabras y acciones agresivas y amorales a través de los medios de comunicación social. Desde esta perspectiva se adopta un modelo de causación en el que los acontecimientos ambientales, los factores personales y la conducta actúan como determinantes recíprocos que interactúan entre sí.

Si bien, se puede apreciar que todas las teorías mencionadas anteriormente postulan diversos referentes respecto a la conducta antisocial, no obstante, en cada una de ellas podemos encontrar similitudes en cuanto a las causas determinantes necesarias para que un individuo sea caracterizado como una persona desviada o de conducta delictiva.

Cómo base en cada una de ellas podemos encontrar lo relevante que es el aspecto contextual o socializador, donde es la sociedad, los agentes socializadores como la familia, la escuela, los pares, quienes ponen límites, y deben moldearlos para seguir las reglas que la sociedad posee. Sin embargo, serán aquellas personas más débiles o introvertidas, las más fáciles de condicionar a diferencia de las extrovertidas.

Por otro lado, aun cuando lo contextual influye en las interacciones y decisiones, para ponernos límites, si estamos expuestos a conductas delictivas constantemente también las interiorizan y lo asumen como conducta “normal”.

- **Teorías Relacionadas a la Implementación de la Modalidad Remota:**

#### **A. Teoría de Síndrome de Burnout.**

“El síndrome de Burnout el cual es descrito por C. Maslach como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la

despersonalización y la disminución del desempeño personal”. (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2015)

En la actualidad, Maslach define al burnout “como una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo”. (Olivares Faúndez, 2019)

Como es mencionado en la Teoría anterior, el Síndrome de Burnout es para las investigadoras un aspecto importante a considerar en esta investigación, debido principalmente al contexto sociosanitario en el que se encuentra inmerso toda la población, así también como las modificaciones en cuanto a la implementación de la modalidad remota de los y las delegadas, pudiendo originarse un mayor estrés en la realización de sus actividades con las y los penados.

## **B. Teoría del Job Crafting.**

Según la revisión bibliográfica “La teoría de las demandas y los recursos laborales” el job crafting se identifica como:

Cambios físicos y cognitivos que llevan a cabo las personas en sus tareas o en los límites de sus relaciones en el trabajo. Los cambios físicos se refieren a cambios en la forma, el alcance o el número de tareas de trabajo, mientras que los cambios cognitivos se refieren a cambios en la percepción del trabajo. (Bakker & Demerouti, 2013)

Esta última teoría, hace referencia a los cambios que se realizan en los diferentes ámbitos de la persona. En este caso, se hace referencia a las y los delegados, que mediante los cambios significativos que surgieron a raíz de la implementación de la

modalidad remota, ya sea en la forma, horarios de trabajar, podría derivar en lo que se denomina “job crafting”.

## **2.2 Marco Político-institucional y Normativo.**

En el siguiente apartado de la investigación se realiza el encuadre del marco político-institucional y normativo para exponer las diversas áreas que aborda la institución de Gendarmería de Chile, tales como su organización interna, objetivos, los tipos de sistemas y modalidades en la que opera, el proceso que se desarrolla dentro de la institución en cuanto a la comisión del delito, los programas de intervención psicosocial y las funciones que realiza la profesión del trabajo social en la institución.

Del mismo modo, el área normativa aborda los aspectos de políticas públicas y la sección de leyes que encuadran el programa y la forma de trabajar con las personas condenadas a penas sustitutivas.

### **A. Gendarmería de Chile.**

Gendarmería de Chile (GENCHI) es la institución penitenciaria del país la cual se identifica como un Servicio Público dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que tiene por propósito fundamental según el artículo 1 de la Ley Orgánica de Gendarmería de Chile. "vigilar, atender y contribuir a la reinserción social de las personas que, por resolución de autoridades competentes, hayan sido detenidas o privadas de libertad y también cumplir las demás funciones que les señala la ley". (Art 1 Decreto Ley N°2859, 1979)

### **Objetivos Estratégicos de Gendarmería de Chile.**

- “Garantizar el cumplimiento eficaz de la detención preventiva y de las condenas que los Tribunales determinen, previniendo conductas y situaciones que pongan en riesgo el cumplimiento de este objetivo”. (Gendarmería de Chile, 2021)
- “Proporcionar una atención y un trato digno a la población puesta bajo la custodia del Servicio, reconociendo y respetando los derechos inalienables de las personas, entregando un conjunto de condiciones básicas de vida que faciliten el ejercicio de los derechos no restringidos por la reclusión” (Ibíd).
- “Fomentar conductas, habilidades, destrezas y capacidades que incrementen las probabilidades de reinserción social de la población penal, involucrando en este proceso a sus familias, instituciones, empresas y comunidad en general” (Ibíd.).

Como fue mencionado con anterioridad, Gendarmería de Chile se encarga de la detención preventiva y del cumplimiento de las condenas que determinan los tribunales. También la institución se encarga de contribuir con sus labores para que la sociedad se encuentre segura, esto se realiza mediante el desarrollo de programas de reinserción social que tienen como meta disminuir las probabilidades de reincidencia delictiva.

### **Organización Interna de Gendarmería de Chile.**

“La organización interna de la institución de los establecimientos penitenciarios se encuentra a cargo administrativamente de un jefe el cual se denomina Alcaide, este último

es nombrado por medio de una resolución por parte del director nacional de Gendarmería”. (Gendarmería de Chile, 2021)

El Alcaide es asesorado por un órgano colegiado llamado consejo técnico en cual desempeña labores como presidente de tal órgano. Este consejo está compuesto por un jefe operativo y por oficiales penitenciarios, personal de vigilancia, profesionales y funcionarios encargados de la rehabilitación y del normal desarrollo del régimen interno.

Por otra parte, se encuentran Las Direcciones Regionales, las cuales se encargan de la conducción administrativa, técnica y operativa de Gendarmería de Chile a lo largo del país.

Las funciones de los directores regionales son:

- a) Supervisar y controlar el funcionamiento administrativo-financiero de la Dirección Regional y de las Unidades Penales y Especiales que de ella dependan. (Gendarmería de Chile, 2021)
- b) Velar por el eficaz desempeño del personal a su cargo y por la adecuada administración del presupuesto. (Ibíd.)
- c) Comunicar al Director Nacional las necesidades presupuestarias de la Dirección Regional y de las Unidades Penales y Especiales que de ella dependan. (Ibíd.)
- d) Supervisar y controlar los programas y proyectos de reinserción social en establecimientos penitenciarios de administración directa, concesionados y aquellos del medio libre. (Ibíd.)

En relación con el último apartado es preciso señalar que bajo la subordinación del director regional se encuentran los establecimientos penitenciarios y postpenitenciarios, estos son: Las Unidades Penales, los Centros de Educación y Trabajo (CET) en sus distintas modalidades (cerrados, semiabiertos y abiertos), los Centros de Reinserción Social (CRS) y Patronatos Locales de Reos.

## **B. El Sistema Penitenciario y sus subsistemas.**

El sistema penitenciario de Chile contempla tres regímenes de reclusión, donde se encuentra el sistema cerrado, sistema semiabierto y sistema abierto.

En primer lugar, se encuentra el **sistema cerrado**, el cual incluye a aquellas personas detenidas, procesadas y condenadas que se encuentran reclusas las veinticuatro horas sin ningún beneficio de salida; los otros dos subsistemas se aplican solo a personas que han sido previamente condenadas.

A aquellas personas que se le aplica el sistema cerrado, son personas privadas de libertad por orden de los tribunales de justicia; “En este sistema cerrado, rigen los principios de seguridad, orden y disciplina, los cuales deben armonizar con el requisito de que no impidan las tareas de tratamiento de los internos”. (Gendarmería de Chile, 2021)

En segundo lugar, se identifica el **sistema semiabierto**, el cual está compuesto por aquellas personas que su cumplimiento de condena se realiza en un medio organizado llamado centro de educación y trabajo (CET), donde se realizan actividades laborales y de capacitación.

Las medidas de seguridad toman un carácter de autodisciplina por parte de la persona condenada.

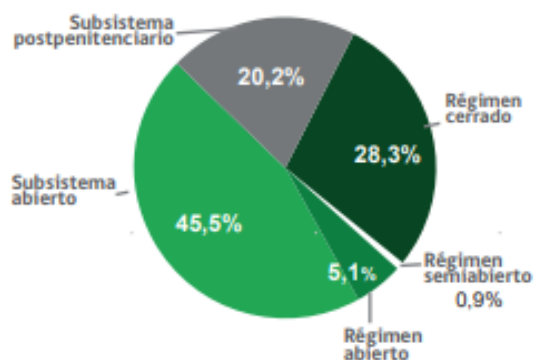
En tercer y último lugar se encuentra el **sistema abierto**, el cual incluye a personas que se les aplica una medida alternativa a la reclusión, es decir, el cumplimiento total o parcial de la condena se realiza en el medio libre. Cabe mencionar que, dado el enfoque de la presente investigación, este tema será abordado detalladamente en el siguiente punto.

### C. Sistema abierto.

Como fue mencionado con anterioridad, se abordará este sistema en profundidad, donde es pertinente estudiar las penas sustitutivas, las cuales son entendidas como aquellas penas que no implican privación de libertad.

Para contextualizar la investigación, es necesario tener en cuenta que la mayor cantidad de población penal que se encuentra bajo la responsabilidad de Gendarmería está cumpliendo condena en el medio libre, el cual, según El Compendio de Estadística Penitenciaria, abarca una población de 7.137 personas, lo que corresponde al 45,5% de toda la población penal en la Región de Valparaíso.

#### **Imagen 2.**



(Gendarmería de Chile, 2021)

Para lo anteriormente señalado existe el Departamento de Reinserción Social en el Sistema Abierto, el cual es el encargado de ejercer el control y gestionar los programas de atención y asistencia de los condenados sujetos a alguna de las formas de cumplimiento de condena establecidas en la Ley N°18.216 de Penas Sustitutivas.

Los encargados de realizar esta labor que describe la ley son los Centros de Reinserción Social (CRS) los cuales se identifican como establecimientos que coordinan, concentran y desarrollan actividades de control, asistencia e intervención de las personas que han sido condenadas a penas sustitutivas

Cabe destacar que los programas de reinserción social se encuentran adscritos al Departamento de Tratamiento del Medio Libre que depende de la Subdirección Técnica de Gendarmería de Chile, este programa se ejecuta en los Centros de Reinserción Social (CRS) que hay en el país, es por esto que las personas que cumplen condena en este medio son beneficiadas con libertad, cumpliendo con determinadas obligaciones y condiciones dictadas por el tribunal de carácter educacional, laboral, habitacional y/o de comportamiento.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que a nivel nacional existen 37 Centros de Reinserción Social que cumplen con los objetivos planteados por Gendarmería de Chile, estos centros se encuentran en diversas comunas, tales como: Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, Vallenar, La Serena, Ovalle, Quillota, Quilpué, Valparaíso, Los Andes, San Antonio, Rancagua, San Fernando, Curicó, Talca, Linares, Cauquenes, Chillán, Concepción, Los Ángeles, Cañete, Angol, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Castro, Coyhaique, Punta Arenas, Santiago, Santiago Sur, Santiago Poniente, Santiago Oriente.

### **2.3 Centros de Reinserción Social.**

Los Centros de Reinserción Social son establecimientos penitenciarios con régimen abierto, es decir, que brindan atención ambulatoria donde coordinan, concentran y desarrollan actividades de control, asistencia e intervención de personas que han sido condenadas a alguna de las tres penas sustitutivas a la privación de libertad.

#### **Sus funciones específicas son:**

a) “Formular normativas, planes, programas, estándares y orientaciones de carácter técnico para el funcionamiento del sistema de ejecución de penas sustitutivas, en concordancia con las directrices establecidas por el Ministerio de Justicia”. (Paine, 2017)

b) “Diseñar e implementar un sistema de supervisión y evaluación del trabajo desarrollado por los establecimientos ejecutores, tanto a nivel técnico como administrativo, con el objeto de propender a la mejora continua”. (Ibíd).

c) “Elaborar diagnósticos sobre el funcionamiento de las penas sustitutivas, formular programas de financiamiento y establecer estrategias que propicien el progreso integral del sistema”. (Ibíd).

d) “Cautelar el cumplimiento de los estándares de funcionamiento existentes en materia de recursos humanos, infraestructura, equipamiento, sistemas informáticos, entre otros, a través de la detección de necesidades y canalizando los requerimientos a las instancias pertinentes”. (Ibíd).

e) “Brindar asesoría y apoyo a la gestión técnica administrativa que sea requerida por las unidades ejecutoras, para el buen funcionamiento de las penas sustitutivas en el nivel local y/o regional”. (Ibíd).

f) “Efectuar un control sobre la correcta aplicación de las normas técnicas establecidas para cada pena sustitutiva”. (Ibíd).

g) “Diseñar, mantener y perfeccionar los sistemas de registro de información a fin de controlar el cumplimiento de las penas sustitutivas, retroalimentar a los operadores y orientar la toma de decisiones”. (Ibíd).

h) “Diseñar e implementar una estrategia comunicacional, intra y extrainstitucional, tendiente a la visibilización y posicionamiento del sistema de ejecución penal sustitutivo a la reclusión”. (Ibíd).

i) “Efectuar un control permanente sobre la correcta y oportuna inversión de la asignación presupuestaria destinada a los programas de reinserción social de este sistema”. (Ibíd).

j) “Contribuir a la formación y capacitación del personal que labora en el sistema mediante el uso de herramientas innovadoras y envío de material de interés, publicaciones en la plataforma web, entre otras”. (Ibíd).

#### **A. Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva.**

El programa de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva es una de las tres penas sustitutivas a la privación de libertad que se abordan en los Centros de Reinserción Social que dependen de Gendarmería de Chile.

En primer lugar, “la libertad vigilada es entendida como un sometimiento del condenado a un régimen de libertad a prueba”. (Serrano, 2015), que busca la reinserción social de la persona, a través de un plan de intervención, de carácter individual. El cual busca eliminar o reducir el daño psicosocial que presente y también las causas que le condujeron a la

comisión del delito, disminuyendo así las probabilidades de reincidencia. Además de la vigilancia y orientación de un delegado.

En base a los buenos resultados que ha obtenido el programa de libertad vigilada, es que se realizó una innovación la cual consiste en subdividir el programa en dos penas sustitutivas distintas, a partir de la necesidad de una mayor y menor intensidad del programa individual de intervención social de la penada o penado.

La resolución de la procedencia de este tipo de libertad vigilada simple, está sujeto a la cantidad de tiempo que la persona se encontrará en calidad de condenado o condenada, dado que se requiere que la pena privativa o restrictiva de libertad a sustituir sea superior a dos años e inferior a tres o superior a quinientos cuarenta días y no mayor a tres años en casos de microtráfico y manejo en estado de ebriedad con resultado de muerte, lesiones graves gravísimas, simplemente graves o menos graves. (Serrano, 2015)

Las obligaciones que se imponen al condenado a libertad vigilada simple consisten en mantener e inscribir su residencia en un lugar determinado, orientación permanente de un delegado, asistir a programas de tratamiento de rehabilitación de consumo problemático de drogas o alcohol y ejercer una profesión, empleo u oficio.

Por otro lado, la libertad vigilada intensiva es entendida “como la versión agravada de la libertad vigilada simple, en cuanto al tratamiento individual y personalizado del condenado”. (Serrano, 2015)

Esta pena sustitutiva, también busca lograr la reinserción social de la persona, pero a su vez el penado debe cumplir con obligaciones, tales como la prohibición de acudir a determinado lugares, prohibición de acercarse a la víctima o sus familiares o las personas

que determine el juez; obligación de mantenerse en el domicilio o lugar que determine el juez por el lapso establecido en la ley o la obligación de cumplir programas formativos, laborales, culturales o similares.

También, es de suma importancia el primer requisito exigido en la libertad vigilada intensiva, ya que es la no reincidencia por crimen o simple delito, salvo que opere la caducidad de las condenas anteriores; un segundo requisito es que los antecedentes sociales y características de personalidad del condenado, su conducta anterior y posterior al hecho punible y la naturaleza, modalidades y móviles determinantes del delito permitan concluir que una intervención individualizada, parece eficaz en el caso específico, para su efectiva reinserción social.

Para concluir, el objetivo último de ambos programas es que durante la intervención el penado aprenda nuevos comportamientos socialmente ajustados, implementando estrategias a través de la ejecución de actividades de aprendizaje, reforzos y seguimiento de los logros para eventualmente no reincidir en un futuro próximo.

## **B. Rol de los Delegados del Programa Libertad Vigilada.**

“Los delegados del programa libertad vigilada simple e intensiva se identifican como un funcionario público, titulado en una institución de educación superior en las carreras de psicología o asistente social”. (Art 20 Ley N°20.603, 2012)

Los delegados deben ser habilitados por decreto del Ministerio de Justicia para conducir el proceso de reinserción social. Para desarrollar diversas labores tales como intervención, orientación y supervisión de las personas condenadas, con el propósito de evitar su reincidencia y facilitar su reinserción a la sociedad.

Por otro lado, los delegados se pueden especializar según temática los cuales se describen a continuación: Delegado Encargado de Caso, Delegado Encargado de Programa o Delegado Encargado de Delitos Sexuales y VIF. No obstante, se debe tener en cuenta que a pesar de la diferencia que exista según su especialidad, todos los tipos delegados tienen la misma finalidad que es intervenir en los factores de riesgo de las personas condenadas y generar motivación al cambio.

Finalmente, los delegados del presente programa se rigen bajo los lineamientos del modelo de intervención riesgo-necesidad-responsividad (RNR), el cual será desarrollado más adelante.

### **C. Proceso de Condena y Rehabilitación en el Programa Libertad Vigilada.**

El proceso de condena en el medio libre comienza desde que la persona es condenada y cumple con los requisitos que se encuentran en las penas privativas o restrictivas de libertad, donde se encuentra la Medida de Libertad Vigilada, en la Ley N°20.603.

Tal como se expresó en puntos anteriores, el artículo 14° de la Ley N°20.603 detalla el que hacer a desarrollar en el programa, ya que “la Libertad Vigilada consiste en someter al penado a un régimen de libertad a prueba que tenderá a su reinserción social a través de una intervención individualizada, bajo la vigilancia y orientación permanentes de un delegado”. (Art 14 Ley N°20.603, 2012)

Por otro lado, los requisitos para la aplicación de la Libertad Vigilada Simple consisten en que la pena impuesta fuere superior a dos años y no excediere de tres, que el penado no hubiere sido condenado anteriormente por crimen o simple delito y, finalmente, que los antecedentes personales del condenado hicieran presumible la eficacia de esta medida en el caso particular.

La Libertad Vigilada es fundamentada mediante a investigaciones y tendencias de la política criminal que están a favor y promueven la desinstitucionalización y excarcelación en situaciones de crímenes con menor gravedad, con la meta de que la sanción penal no se concrete en el medio cerrado para finalmente favorecer la reinserción social de las personas que han sido condenadas.

En un lenguaje menos jurídico se puede entender que esta medida alternativa consiste en que la individuo o individuo se encuentra sometido a un régimen de libertad a pruebas donde la persona es diagnosticada y en base a ese diagnóstico se le realiza un tratamiento intensivo e individualizado de acuerdo a sus necesidades donde a su vez la persona es vigilada y orientada en todo momento por un profesional que está catalogado como delegado el cual está a cargo de la resocialización de la penada o el penado por lo que se encarga de su adaptación de manera paulatina a las normas de convivencia social.

La intervención realizada por las delegadas o delegados del programa está principalmente orientada a disminuir las probabilidades de reincidencia, buscando las estrategias adecuadas para fomentar una positiva adherencia al proceso de intervención, focalizándose en las necesidades criminógenas de los condenados, prioritarias a la hora de generar procesos de cambio conductual e interrumpir la réplica delictual.

El concepto necesidades criminógenas está asociado a los factores de riesgo que deben ser abordados por los delegados tales como la adhesión a pares de riesgo, consumo problemático de alcohol y drogas, actos de impulsividad, etc.

Aunque durante la intervención a realizar se trabajan necesidades criminógenas, estas no tienen un orden según prioridad, ya que es un trabajo dinámico y se van alternando entre las áreas de trabajo que son las áreas psicológicas, criminológica y el área social correspondiente al Trabajo Social.

El plan de intervención para cada persona es diseñado según el criterio del delegado a cargo y según su profesión donde pueden ser psicólogos o trabajadores sociales. Este plan de intervención es diseñado posteriormente al diagnóstico realizado donde se recoge la información crucial para realizar luego la intervención criminógena, dicho plan debe ser evaluado por el Consejo Técnico, el que sugiere, resuelve y aprueba los procesos de intervención criminógena.

#### **2.4 Modelo de Riesgo-Necesidad-Responsividad.**

El modelo de Riesgo-Necesidad-Responsividad (RNR), es utilizado por Gendarmería de Chile, para responder a las estrategias metodológicas utilizadas a nivel nacional con el fin de promover la reinserción social de la población penal.

El modelo fue realizado por Andrews, Bonta y Hodge en el año 1990 para Canadá, con el objetivo de implementar un modelo de tratamiento diseñado específicamente para modificar la conducta delictiva de la población penal, tanto adulta como juvenil.

Según Andrews, Bonta, y Wormith, el modelo plantea una estrategia de intervención focalizada en la evaluación del riesgo de reincidencia, en la modificación de las necesidades criminógenas asociadas a la conducta transgresora, y la utilización de técnicas ajustadas a las características de aprendizaje del penado. (Robles & Tereucán, 2015)

El modelo cuenta con tres principios llamados:

- Principio de riesgo
- Principio de necesidad
- Principio de responsabilidad

En primer lugar, se identifica el **principio de riesgo**, el cual hace referencia a la importancia de adaptar la intensidad de las intervenciones según el nivel de riesgo y necesidad del condenado, para que de este modo se lleven a cabo procesos de intervención diferenciados según el perfil delictivo.

El nivel de riesgo se identifica mediante una evaluación realizada previamente basada en las probabilidades de reincidir del penado, según una estimación y evaluación de los factores dinámicos y estáticos relacionados a la nueva aparición y/o mantenimiento de conductas transgresoras.

Uno de los instrumentos que se utilizan en el modelo RNR es el Inventario para la Gestión de Caso/Intervención (IGI) realizado por Andrews, Bonta y Wormith en 2009, diseñado con el objetivo de “apoyar la implementación de un sistema de ejecución de la sanción penal que sea lo menos gravosa y restrictiva posible, y que a su vez permita identificar los riesgos y necesidades dinámicas”. (Robles & Tereucán, 2015), que las y los profesionales deben intervenir con la meta de disminuir las probabilidades de una eventual aparición.

Según lo anteriormente expuesto los penados que presenten un mayor nivel de riesgo y necesidad requerirán de intervenciones más complejas, para lo cual las técnicas de reestructuración cognitiva han dado buenos resultados. “Sin embargo, para aquellos penados de bajo riesgo de reincidencia generalmente es suficiente efectuar intervenciones de nivelación o refuerzo en determinadas áreas”. (Robles & Tereucán, 2015)

El **principio de necesidad** abarca factores dinámicos que se relacionan directamente con el surgimiento y/o conservación de la conducta delictual, a lo que también es posible conocer como “necesidades criminógenas”. Es posible entender que algunas de estas

necesidades son transversales a la comisión de simples delitos, mientras que otras son propias de un tipo de perfil de infractores de ley.

El **principio de responsividad** afirma que las intervenciones son efectivas cuando se adaptan a las características de aprendizaje del condenado, por lo que no existe una única estrategia estándar y eficaz para todos los casos debido a que todas las personas son distintas y se abordan de diversas maneras.

La distinción entre los diferentes perfiles de cada condenado es primordial para las estrategias de intervención que se implementarán a futuro, debido a que los programas de intervención que se realizan con modalidad estándar no son efectivos para modificar los factores que sustentan la comisión del delito. (Robles & Tereucán, 2015)

La responsividad cree en ajustar los programas y sus técnicas según los estilos de aprendizaje, capacidades cognitivas, motivación, personalidad, género y cultura de cada persona condenada. Por lo que, la intervención busca reforzar los recursos personales como las habilidades sociales que el condenado ya posee y en el caso que carezca de estas dotarlo para su desarrollo prosocial.

## **2.5 Instrumento Inventario para la Gestión de Caso e Intervención.**

En relación con los postulados en el modelo anteriormente mencionado, se incorporan instrumentos de evaluación que permiten establecer perfiles de riesgo de reincidencia para identificar las necesidades de intervención que van a orientar la toma de decisiones para el plan de intervención a desarrollar con la penada o penado.

El Inventario para la Gestión de Caso e Intervención (IGI), es una traducción al español del Level of Service-Case Management (LSI-CM), uno de los instrumentos más

importantes a nivel internacional para la evaluación general de riesgo/necesidad de los penados.

El Instrumento IGI evalúa ocho áreas relacionadas con la conducta criminógena y sus necesidades:

1. Historia Delictual.
2. Educación y Empleo.
3. Familia y Pareja.
4. Tiempo Libre.
5. Pares.
6. Alcohol y Drogas.
7. Actitud y Orientación Procriminal.
8. Patrón Antisocial.

Según lo investigado, los encargados de cada caso en la institución de Gendarmería de Chile tienen la función de aplicar el instrumento IGI con el objetivo de puntuar el nivel de riesgo, necesidad y responsividad del penado o penada, para posteriormente evaluar qué tipo de intervención es pertinente para su caso y qué objetivos se deben plantear para llevar a cabo la intervención criminógena.

# Capítulo III

## Trabajo Social

### **3.1 Trabajo Social Penitenciario.**

En el siguiente apartado de la investigación se da a conocer la temática desde el trabajo social penitenciario, la labor que cumplen los profesionales, sus funciones y tareas a realizar con las personas que se encuentran cumpliendo condena en el Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva.

En primer lugar, según el Centro Latinoamericano de Trabajo Social, 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”. (Rivero, 2020)

Por consiguiente, se encuentra enmarcada en los objetivos: “promover, potenciar o mantener los vínculos del interno con la sociedad”. (Hernández, 1989). Debido a que el profesional desarrolla una función de vínculo de confianza o rapport, entre el penado y la comunidad o sociedad en general, más concretamente con la familia o entorno más cercano de éste.

A través de las labores realizadas en la intervención criminógena, el Trabajo Social cumple un rol que se destaca al interior de los centros penitenciarios debido a que “es un ámbito para la modificación de conductas y la ocultación temporal o permanente de personas que amenacen la convivencia social bajo un medio libre, ya que por cierta causal han corrompido la misma”. (Flores, 1991).

En consideración a lo anterior el Trabajo Social cumple la función de tratamiento, desde su quehacer profesional, guiando hacia el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas que promueve la resocialización del interno, la prevención del delito y la reinserción social de éstos, mediante una metodología de intervención profesional individual, grupal y familiar. Por otro lado, busca reducir los índices de

criminalidad y de reincidencia, en busca de la reinserción de los individuos a la sociedad juntos con sus familias orientando a un proyecto de vida.

Del mismo modo, el profesional es parte de un equipo multidisciplinario y transdisciplinario, donde realiza un trabajo en redes apuntando a la reinserción social de los imputados, trabajando en el tratamiento y la rehabilitación de éste, en relación con el modelo de intervención y a los lineamientos de la institución.

Esta intervención criminógena es de real importancia, puesto que se debe tener en cuenta que el estar sometido a el cumplimiento de una condena, impacta tanto en el sujeto como en su entorno familiar, ya sea desde lo psicológico hasta lo social, teniendo como consecuencia la modificación de la dinámica familiar; constituyendo estos conflictos, un área a intervenir para los trabajadoras sociales, desde este ámbito los profesionales dirigen su accionar en la restitución, mantenimiento y fortalecimiento del vínculo familiar para el logro de la resocialización del inte (Benavides Maldonado, 2019)rno y la prevención del delito.

Se busca la reinserción y rehabilitación del interno, además de que la familia debe de ser parte de este cambio social, es por ello que desarrollan acciones al logro de los objetivos, proponiendo en su intervención el crecimiento de la familia en su conjunto y la mejora de la dinámica familiar

#### **A. Trabajo Social en el Sistema Abierto.**

El quehacer profesional de las y los Trabajadores Sociales dentro del Centro de Reinserción Social de Quillota dependerá del programa en el cual esté inserto.

El rol de las y los trabajadores sociales presentes en el centro es el de delegadas y delegados de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva, el cual tiene por objetivo intervenir para que los penados alcancen la reinserción social, enmarcándose en los principios normativos de la ley N°20.603.

**Objetivo general:**

- “Entregar una intervención individualizada a los condenados a la pena de libertad vigilada y libertad vigilada intensiva que permita disminuir sus factores de riesgo delictual para favorecer su reinserción social”. (Benavides Maldonado, 2019)

**Objetivos específicos:**

- “Establecer el nivel de riesgo y las necesidades de intervención del penado mediante una evaluación integral que considere el uso de instrumentos de evaluación de riesgo de reincidencia”. (Benavides Maldonado, 2019)
- “Elaborar un plan de intervención individual acorde al perfil del penado, con objetivos medibles y acotados en el tiempo” (Ibíd.).
- “Implementar estrategias de supervisión e intervención basadas en criterios de coherencia, progresividad y continuidad, acorde a lo dispuesto por el tribunal, a la evaluación de riesgo y necesidad del penado y a sus factores protectores” (Ibíd.).
- “Desarrollar programas de intervención focalizados en las necesidades criminógenas que han contribuido al comportamiento delictual”. (Ibíd.).
- “Facilitar la vinculación del penado con los servicios sociales y redes comunitarias disponibles que contribuyan a su reinserción social”. (Ibíd.).
- “Evaluar permanentemente el desarrollo de los procesos de intervención, mediante el establecimiento de procedimientos técnicos de supervisión” (Ibíd.).

### **Funciones:**

- “El trabajador social efectuará evaluaciones periódicas de todos los condenados a las penas respectivas, a través de un análisis detallado de las necesidades, factores protectores y capacidad de respuesta, que permita establecer su perfil delictual y las áreas a intervenir”. (Benavides Maldonado, 2019)
- “Proponer al juez de garantía un plan de intervención individual adaptado a las necesidades del condenado indicando las actividades a realizar para su posterior Reinserción social” (Ibíd.).
- “Realizar intervenciones que favorezcan la adherencia y motivación del condenado en su plan de intervención individual en pos de generar conductas prosociales que estén en consonancia con las leyes de nuestro país”. (Ibíd.).
- “Establecer contacto directo con el penado en los lugares donde habitualmente se desenvuelve, configurando factores protectores para la intervención y alejamiento de la actividad delictual”. (Ibíd.).
- “Informar periódicamente al tribunal sobre la evolución de los penados que le han sido asignados en el momento que sea necesario”. (Ibíd.).
- “Derivar y orientar al condenado a los programas de intervención especializados y prestaciones sociales de la red para abordar las necesidades detectadas, estableciendo vínculos que faciliten su incorporación a los organismos estatales y comunitarios”. (Ibíd.).
- “Registrar en el sistema informático la totalidad de los antecedentes del condenado, manteniendo actualizada su evolución, asegurando el carácter confidencial de esta información”. (Ibíd.).
- “Poner al tribunal en conocimiento de todo incumplimiento de las condiciones que debe cumplir el penado”. (Ibíd.).

# Capítulo IV

# Metodología

## **Presentación.**

El presente apartado se enmarca en el desarrollo del Capítulo N° IV, el cual corresponde al marco metodológico del proyecto de investigación “Caracterización del programa de Libertad Vigilada en ejecución de modalidad remota en el Centro de Reinserción Social de Quillota”

En el siguiente capítulo se llevó a cabo el diseño de investigación, así también como en el tipo de estudio, se establecerán los criterios de inclusión y de exclusión, las técnicas de recolección de datos, los criterios de rigor, para posteriormente, definir el plan de análisis, y, por último, la matriz de programación de esta investigación. Para lo cual se utilizó como texto referencial el libro de “Metodología de investigación 6ta Edición” (2014) de Hernández Sampieri, Fernando Collado y Baptista Lucio.

### **4.1 Tipo de Investigación.**

La siguiente investigación se llevó a cabo para caracterizar el programa de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva y verificar el cumplimiento de los siguientes criterios: desde el paradigma de la investigación corresponde a una investigación cualitativa, según la finalidad de la investigación corresponde a una investigación aplicada y por último según la dimensión cronológica corresponde a una investigación descriptiva, las cuales serán desarrolladas a continuación.

#### **A. Paradigma de la investigación: Investigación cualitativa.**

En el siguiente apartado, se expone de manera explicativa el enfoque cualitativo, ya que ha sido seleccionado como referente para el desarrollo de la investigación, cuyo título corresponde a “Caracterización del Programa de Libertad Vigilada en Ejecución de Modalidad Remota en el Centro de Reinserción Social de Quillota”

### ¿Qué es la investigación cualitativa?

La investigación cualitativa es uno de los tipos de enfoques de investigación, el cual tiene como propósito abordar la comprensión y profundización de fenómenos sujetos a estudio, explorándolos desde la perspectiva de los/as participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 358)

Este tipo de enfoque es utilizado cuando los investigadores pretenden comprender y examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados, dicho con otras palabras, la manera en que los individuos entienden desde la subjetividad la realidad que viven.

### **B. Finalidad de la investigación: Investigación aplicada.**

La investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad. (Vargas, 2009, pág. 159)

La siguiente investigación tiene como finalidad caracterizar el programa de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva desde una perspectiva o aproximación evaluativa, además buscar verificar que el programa en su modalidad remota cumple con los objetivos de éste en relación con la reinserción social, permitiendo de esta manera la

constante retroalimentación de la práctica profesional de los encargados del programa, permitiendo la resolución de problemas prácticos.

#### 4.2 Criterios de inclusión y exclusión.

Se entiende por **criterios de inclusión** aquella “definición de las características teóricas, conceptuales y de contexto que deben cumplir los sujetos participantes de la investigación”. (Castañeda Meneses, 2020).

El diseño pide en términos metodológicos que se establezcan características propias de quienes serán los participantes.

En consideración a lo anterior, para llevar a cabo la siguiente investigación evaluativa se consideran los siguientes criterios de inclusión:

- Delegados del programa Libertad Vigilada del centro de Reinserción Social de Quillota.
- Delegados del programa Libertad Vigilada Intensiva del centro de Reinserción Social de Quillota.

Por otro lado, es relevante tener en cuenta los **criterios de exclusión** para el desarrollo metodológico, los cuales son entendidos como “aquellas características particulares que excluyen a personas de ser participantes de un estudio o investigación”. (Castañeda Meneses, 2020)

A continuación, se señalan los criterios de exclusión:

- Personas pertenecientes al Centro de Reinserción Social de Quillota que no cumplan labor en programa de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva.
- Personas que estén ejerciendo el rol de delegados del programa libertad vigilada y libertad vigilada intensiva que no trabajen en modalidad de trabajo remoto.

### **4.3 Muestreo en la Investigación Cualitativa.**

En el enfoque de investigación cualitativa se elige la muestra inicial, la cual se entiende como una muestra tentativa.

Para contextualizar, al momento de mencionar el concepto de muestra, éste último se relaciona a “cuando seleccionamos el contexto, en el cual esperamos encontrar los casos que nos interesan”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 394)

Por otro lado, es preciso señalar que en las investigaciones cualitativas no es un elemento de relevancia el tamaño de la muestra, ya que el interés de la o las personas que investigan no se encuentra presente la intención de generalizar la muestra, sino más bien una ampliación de los datos o información obtenida.

También es propio del enfoque cualitativo que la muestra debe contener un número reducido de participantes para que durante la investigación se pueda tener un manejo apropiado de ella.

Según Neuman en la indagación cualitativa el tamaño de la muestra no es fijado de manera a priori, a esto se refiere a que no se fija por adelantado a la recolección de los

datos, sino que se establece un tipo de unidad de análisis y a menudo se perfila un número relativamente aproximado de casos. Sin embargo, la muestra final se conoce cuando las unidades de análisis que van incorporándose no aportan información o datos relevantes para el estudio (“saturación de categorías”) aun cuando se agreguen casos extremos. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 385)

Debido a lo anteriormente expuesto es que en las investigaciones que se realizan “con el enfoque cualitativo, en diversas ocasiones la muestra formulada inicialmente puede resultar diferente a la muestra final, dado que pueden incorporarse casos que no estaban considerados al comienzo o descartar otros que sí habían sido contemplados”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

#### **4.4 Universo y Muestra de Investigación.**

El universo, también denominado población, es entendido como un “conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predestinados”. (Arias Gómez, Villasís Keever, & Miranda Novales, 2016)

Por su parte, una muestra, en el proceso cualitativo “es un grupo de personas, sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 384). Y debido al carácter cualitativo del estudio, la muestra de la presente investigación es **no probabilística**, dado que ésta “no depende de la probabilidad sino de las características del estudio”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 176)

Para el desarrollo de la presente investigación se seleccionaron las muestras de **tipo homogéneas** debido a que ésta “hace referencia a un subgrupo de universo en el cual los elementos seleccionados poseen un mismo perfil, características o rasgos similares. Su propósito es centrarse en el tema para investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 388). Teniendo en consideración lo anterior, se aplica el estudio a los delegados pertenecientes al programa de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva del Centro de Reinserción Social de Quillota, que tengan asignados casos de delitos comunes.

#### **4.5 Diseño de la Investigación.**

El tipo de diseño seleccionado para el desarrollo de la investigación, cuya identificación resulta fundamental para dar respuesta a la pregunta de investigación y generar el cumplimiento a los objetivos de estudio es el enfoque cualitativo:

“El diseño se refiere al abordaje general que habremos de utilizar en el proceso de investigación. Miller y Crabtree (1992) lo denominan aproximación, Álvarez-Gayou (2003) marco interpretativo y Denzin y Lincoln (2005) estrategia de indagación”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 470)

A partir del texto “Metodología de investigación”, el cual se utilizó como texto referencial, es posible apreciar dos tipos de diseño de investigación; experimental y no experimental.

En la fenomenología obtenemos las perspectivas de los participantes. “En lugar de generar un modelo a partir de ellas, se explora, describe y comprende lo que los individuos

tienen en común de acuerdo con sus experiencias con un determinado fenómeno”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 493). En este caso en particular, se quiere comprender las experiencias de los delegados pertenecientes al programa de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva en relación con la implementación de la modalidad remota en los casos de delitos comunes.

### **La fenomenología hermenéutica:**

Se concentra en la interpretación de la experiencia humana y los “textos” de la vida. No sigue reglas específicas, pero considera que es producto de la interacción dinámica entre las siguientes actividades de indagación: a) definir un fenómeno o problema de investigación (una preocupación constante para el investigador), b) estudiarlo y reflexionar sobre éste, c) descubrir categorías y temas esenciales del fenómeno (lo que constituye la naturaleza de la experiencia), d ) describirlo y e) interpretarlo (mediando diferentes significados aportados por los participantes). (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 494)

Es pertinente la interpretación y fenomenología, ya que ésta investigación se realiza desde la percepción de las y los delegados del programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva en la modalidad remota. Por lo cual, es de suma importancia no tener reglas específicas al momento de reflexionar sobre el fenómeno de estudio, categorizar la información para luego interpretar y analizar la información recolectada desde la misma percepción de las y los delegados.

#### **4.6 Evaluación de Programa.**

“La evaluación de programas sociales pretende ser una herramienta válida y útil para quienes, desde la política, la planificación y la gestión, tratan de dar respuesta a esta demanda, que tiene como destinatario final al ciudadano”. (Amezcuca & Jiménez, 1996)

##### **A. Evaluación Formativa.**

La evaluación formativa es una parte importante del proceso que sigue el desarrollo del programa, proporcionándole retroalimentación de su funcionamiento para favorecer el mismo e incorporar los cambios que puedan contribuir a mejorar su realización, lo que implica la vinculación del evaluador con el discurrir del programa: evaluación de carácter interno con efectos potenciales, sobre todo en la mejora del desarrollo del programa. (Tejedor, 2000)

Debido al carácter de la evaluación en la presente investigación, el tipo de evaluación formativa es la más adecuada, dado que se realiza desde una mirada interna del programa, donde los beneficiarios son tanto los usuarios como el equipo técnico, los cuales, además proporcionan la información para dicha investigación.

Además, este tipo de evaluación, al tener la mejora del programa como objetivo principal por parte del mismo Centro de Reinserción Social de Quillota, permite identificar si la implementación de la modalidad remota satisface de igual manera las necesidades del programa, como cuando se efectuaba en modalidad presencial.

##### **B. Evaluación de Procesos.**

Al mismo tiempo, esta investigación se identifica como una evaluación de proceso debido a que ésta es definida como “una comprobación continua de la realización de un

plan, puesto “que proporciona la información necesaria para determinar si el programa llevado a cabo sería aceptado tal cual o corregir aquellos aspectos que no han funcionado”. (Bausela Herreras, 2003)

La determinación de que la evaluación sea procesual se argumenta con que es fundamental para realizar la toma de decisiones debido a los resultados de la investigación y así dar una resolución con un sustento con la finalidad de saber si el programa se mantiene en curso, se le agregan nuevos aspectos para mejorar o definitivamente se cancela su ejecución.

También, este tipo de evaluación permite identificar falencias a mejorar, optimizar el programa para su proceso y aumentar las posibilidades de los usuarios del programa, en este caso de las personas que cumplen su pena sustitutiva en el Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva.

### **C. Evaluación Participativa.**

La evaluación participativa se define como:

Una evaluación en la que los actores implicados en el proyecto, desde miembros de equipo del proyecto hasta miembros de la población afectada, tienen una oportunidad para ofrecer sus comentarios y sugerencias sobre el proyecto y, si procede, para influir en su desarrollo y/o proyectos futuros. Más allá de esto, también evalúa el nivel de implicación de los actores en el proyecto y la forma en que se ha implementado la estrategia para la participación. (Kybernus, 2021)

Se considera que la presente evaluación es de carácter participativo debido a que los Encargados del Programa de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva, en diversas reuniones, aportaron con directrices y sugerencias en base a los objetivos y en el desarrollo del instrumento de entrevista.

De igual manera, las y los delegados del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva, son quienes a partir desde sus experiencias a cargo de casos de delitos comunes dan a conocer su opinión respecto a la implementación de esta nueva modalidad remota de trabajo y como se está ejecutando ésta, lo cual es información de vital importancia.

#### **4.7 Diseño de Evaluación de Programa.**

En primer lugar, la investigación a realizar además de constar con un enfoque cualitativo también tiene la finalidad de realizar la evaluación del Programa de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva en el Centro de Reinserción Social de Quillota.

Para contextualizar, se debe tener en cuenta que “el diseño metodológico de la evaluación es similar al diseño correspondiente de la investigación social y consiste en la estrategia para reunir, procesar y analizar la información que se requiere para satisfacer los objetivos de evaluación”. (Briones, 2002, pág. 92)

Para complementar, según la investigación del Autor Francisco Javier Tejedor, en el artículo de revista “El diseño y los diseños en la evaluación de programas”, se entiende por diseño de Evaluación de Programas: “un proceso como un conjunto de escritos o planes que incluyen unos elementos que presentan los propios contenidos y que generan numerosas preguntas”. (Tejedor, 2000)

De igual manera, Tejedor expone dos tipos de diseño de evaluación, en primer lugar, se encuentran los prefijados y luego los emergentes.

Para los fines de esta investigación se utiliza un diseño emergente, debido a que está compuesto de características que se ajustan a la evaluación de programa a realizar.

El diseño emergente, es un diseño que está de acuerdo con realizar modificaciones durante el desarrollo de la evaluación, está dispuesto a que los objetivos se puedan corregir, además de tener cuidado con la selección de la información, y finalmente está fuertemente ligado al paradigma cualitativo por lo que se puede llevar a cabo una evaluación de carácter crítico e interpretativo.

Es por esto último, que el diseño escogido es pertinente para esta evaluación, ya que se centrará en la percepción que tienen las y los delegados del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva en cuanto a el funcionamiento e implementación de la modalidad remota para realizar sus labores, tales como la intervención criminógena con las y los penados. Además, como la investigación se centra en percepciones es de suma importancia que el diseño evaluativo esté estrechamente relacionado con el paradigma cualitativo, ya que da la seguridad de que las investigadoras desarrollan la evaluación con directrices críticas e interpretativas según la información recopilada.

#### **4.8 Criterios de Rigor.**

Cabe mencionar que el rigor es un “concepto transversal en el desarrollo de un proyecto de investigación y permite valorar la aplicación escrupulosa y científica de los métodos de investigación, y de las técnicas de análisis para la obtención y el procesamiento de los

datos”. (Alcaraz Moreno, Noreña, Rojas, & Rebolledo Malpica, 2021). “Así como, además, que, desde la investigación cualitativa, durante el proceso de estudio se busca desarrollar un trabajo de calidad que cumpla con el rigor de metodología de la investigación”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 471)

Según Hernández Sampieri, Fernández Collao y Baptista Lucio (2014), los criterios de rigor empleados en una investigación cualitativa son la dependencia, credibilidad, transferencia y confirmación.

A continuación, se llevarán a cabo los criterios de rigor utilizados para “El establecimiento de parámetros que permitan acceder y asegurar la credibilidad, autenticidad, confianza e integridad de los resultados propuestos en una investigación”. (Cornejo & Salas, 2011)

- Credibilidad: este criterio a utilizar en la investigación tiene como finalidad captar las experiencias de los delegados de libertad vigilada en su globalidad, dejando de lado las impresiones y subjetividades que puedan ser mal interpretadas por las estudiantes tesistas lo cual puede caer en sesgos de esta manera puede existir una omisión o distorsión de los datos.
- Transferencia: Con relación a este criterio, los resultados obtenidos por la presente investigación podrán ser utilizados en otros contextos, los cuales sean para el lector convenientes de aplicar en temas similares para obtener información respecto a la evaluación del programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva en modalidad remota.

#### **4.9 Técnicas de Investigación.**

Primeramente, para llevar a cabo la etapa de levantamiento de información de la investigación cualitativa llamada “Caracterización del Programa de Libertad Vigilada en Ejecución de Modalidad Remota en el Centro de Reinserción Social de Quillota”, se debe indagar y obtener datos para desarrollar la investigación.

En un estudio cualitativo “los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 397)

La recolección de datos o información se realiza a través de técnicas de investigación para posteriormente ser analizada y comprendida con el fin de responder las preguntas de investigación que plantearon las investigadoras.

En el enfoque de investigación cualitativa se encuentran diversas técnicas a utilizar para la recolección de datos, algunas de estas serán mencionadas a continuación:

“Anotaciones y bitácora de campo, observación, entrevistas, grupos de enfoque, biografías, documentos, registros y artefactos”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

En virtud de ello, para el desarrollo de la presente investigación se seleccionó la técnica: Entrevista dirigida.

La Entrevista Dirigida, es conocida por ser “semiestructuradas y en ellas se usa una lista de áreas hacia las que hay que enfocar las preguntas, es decir, se utiliza una guía de temas”. (Monje, 2011)

El tipo de entrevistas que se emplea en enfoque de investigación cualitativa tienen como fin principal “acceder a la perspectiva de los sujetos; comprender sus percepciones y sus sentimientos; sus acciones y sus motivaciones”. (Schettini & Cortazzo, 2016, pág. 19). Es decir, este tipo de técnica es útil para reconocer las convicciones que poseen las personas, sus puntos de vista y los propios significados que le atribuyen a sus experiencias personales, las cuales serán favorables para el desarrollo de la investigación.

Al inicio de la entrevista, el entrevistador procede a leer el consentimiento informado para luego realizar las preguntas. Al momento de esperar las respuestas de los entrevistados, la persona que se encuentra ejecutando la entrevista les da la libertad de expresarse con confianza acerca de los temas que se están abordando, mientras que se registran las respuestas que van surgiendo, esto suele ser mediante una grabación. Cabe destacar que durante la entrevista se realizan preguntas generales, puesto que son estas las sirven para guiar hasta el fin que es obtener la información que se precisa.

Además, al momento de iniciar la conversación con la persona, esta “se inicia a partir de un tema general, sin que ello demande específicamente la estructuración del problema por parte del investigador, la no direccionalidad evita el carácter cerrado de una entrevista dirigida”. (Schettini & Cortazzo, 2016, pág. 24)

La elección de este tipo de entrevista se debe a que ésta es la que mejor se adecua a la investigación, ya que se requiere llevar a cabo una entrevista que propicie la libertad de

expresión. Además, se considera que con la entrevista dirigida es posible recopilar información desde una perspectiva distinta, por lo cual los datos y opiniones recolectadas dan la posibilidad de obtener información enriquecedora, ya que el propósito de las entrevistas es pesquisar las percepciones de los funcionarios del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva en el CRS de Quillota, así como la información que otorgará el encargado subrogante del mismo programa en una entrevista específica con el fin de caracterizar el perfil de las y los penados que cumplen su pena sustitutiva en Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva.

De igual manera, es preciso señalar que esta técnica será aplicada por medio de la modalidad remota, a través de videoconferencias, dado el contexto sociosanitario en el cual se desarrolla la investigación.

#### **4.10 Métodos de Validación de Información.**

La validación de la información es un proceso metodológico relacionado con la entrega de información verídica, para este fin es conveniente tener varias fuentes de información y métodos para recolectar los datos.

En consideración a lo anterior, el procedimiento de validación se realiza por medio de la triangulación de la información obtenida en el proceso de recolección de información y datos con más de un referente relacionado con las experiencias de los delegados del Programa de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva, para los fines de esta investigación, serán recabados a través de entrevistas dirigidas e información otorgada a través de la base de datos obtenidos por el encargado del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva del centro de reinserción social.

Cabe mencionar que la “triangulación se refiere al uso de varios métodos (tanto cuantitativos como cualitativos), de fuentes de datos, de teorías, de investigadores o de ambientes en el estudio de un fenómeno” (Okuda & Gómez, 2005, pág. 119)

Se cree que una de las ventajas de la triangulación es que cuando dos estrategias arrojan resultados muy similares, esto corrobora los hallazgos y garantiza la validez de los diferentes tipos de estudios

Por otra parte, la triangulación como método de validación de información, dentro del marco de una investigación cualitativa comprende el uso de varias estrategias al estudiar un mismo fenómeno, por lo que es vista como un procedimiento que disminuye la posibilidad de malentendidos.

Para fines de la siguiente investigación se utilizará la triangulación de datos:

Para realizar la triangulación de datos es necesario que los métodos utilizados durante la observación o interpretación del fenómeno sean de corte cualitativo para que éstos sean equiparables. Esta triangulación consiste en la verificación y comparación de la información obtenida en diferentes momentos mediante los diferentes métodos. (Okuda & Gómez, 2005, pág. 121)

#### **4.11 Plan de Análisis.**

Desde investigaciones cualitativas para la realización del proceso de análisis, actualmente, “se han desarrollado diferentes programas -además de los procesadores de

textos- que sirven de auxiliar en el análisis cualitativo” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 470)

La finalidad de utilizar este tipo de programas es de favorecer el proceso de análisis, ya que ayuda a ordenar la información obtenida en categorías y subcategorías, lo que favorece a las investigadoras para que el proceso de clasificar los datos no sea tan extenso, de igual manera la utilización de estos programas no busca reemplazar la interpretación que realizan las investigadoras según la información recopilada.

Según Mayer y Quelle específicamente, se trata de un método que consiste en clasificar y/o codificar los diversos elementos de un mensaje en categorías con el fin de hacer aparecer de manera adecuada su sentido.

(Universidad del Bío-Bío , 2021)

En vista de lo mencionado, es que para realizar el proceso de análisis de datos obtenidos de las entrevistas semiestructuradas, se utilizará el programa NVivo 12. El cual puede ser entendido como:

Un programa de software destinado al análisis de datos cualitativos compuesto por una serie de herramientas para trabajar con diversos documentos textuales, de datos de encuestas y entrevistas, multimediales y datos bibliográficos a fin de maximizar el trabajado a ser realizar por los/as investigadores/as permitiéndoles un mejor análisis, exploración y administración de la información recabada en diversos formatos a partir de un único proyecto” (Software shop, 2021)

El análisis se lleva a cabo por un ordenamiento de categorías y subcategorías apriorísticas y emergentes desarrolladas en el programa NVIVO 12, el cual posibilita a las estudiantes a optimizar el sistema de análisis.

A continuación se presenta un listado de las acciones a realizar para lograr el análisis cualitativo de la información obtenida

- 1.- Recolección de datos.
- 2.- Ordenar la información obtenida por medio de categorías y subcategorías con el programa NVIVO.
- 3.- Describir, interpretar y analizar los datos recogidos.

En relación con lo anteriormente expuesto, el método de análisis de contenido es seleccionado en virtud de su consideración como el más pertinente para analizar los discursos que se levantan a través de la entrevista, dado que este permite comprender las percepciones de cada uno de los delegados del Programa de Libertad vigilada y Libertad Vigilada Intensiva con la implementación de la modalidad remota. Además, se debe tener en cuenta que el análisis de contenido es un proceso propio de las Ciencias Sociales. Según Fernández (2000) “esta metodología se interesa por las acciones humanas a través de las relaciones descriptivas de la realidad que surgen del análisis textual. Este a su vez se obtiene de la transcripción de las entrevistas aplicadas”. (Campos & Mújica, 2008)

#### **4.12 Matriz de Programación.**

La matriz de programación realizada es considerada por las investigadoras como un instrumento de apoyo para la organización de las actividades que se han llevado a cabo en la investigación.

Las actividades declaradas en la matriz pueden ser modificadas durante la investigación, ya que es posible que surjan situaciones que no estén en el control de las investigadoras como lo es la obtención de respuestas de la institución o por problemáticas de conexión debido a que este proceso se realiza en modalidad remota por lo que presenta una mayor dificultad.

(Ver Matriz en Anexo N°1)

# Capítulo V.

## Análisis de Resultados.

## **Presentación.**

El presente apartado se enmarca en el desarrollo del Capítulo N° V, el cual corresponde al análisis de los resultados obtenidos apriorísticos y emergentes, los cuales pretenden responder a los objetivos y preguntas de investigación.

Los datos fueron recopilados a través de 6 entrevistas vía Zoom realizadas a las delegadas y delegados del programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva del Centro de Reinserción Social de Quillota. De igual manera, mediante la misma plataforma junto con los encargados de los programas mencionados, se obtuvieron datos de la población penal con la cual se trabaja en intervenciones criminógenas.

La entrevista realizada a un total de seis integrantes del equipo de delegados del Programa de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva, fue estructurada con secciones que incluyen los siguientes aspectos:

- Información personal.
- Antecedentes laborales.
- Comparación de sus labores y el funcionamiento del programa antes y después de la implementación remota.
- Percepción de la implementación remota en el programa.

A continuación, se presentará la información recopilada cuyo análisis de contenido ha permitido identificar las categorías apriorísticas y emergentes de investigación que están directamente vinculadas con los objetivos específicos.

Respecto al análisis del proceso, éste se realizará presentando una tabulación (Ver anexo N°2 y N°3) que incluirá el detalle de las categorías apriorísticas y emergentes, divididas por los profesionales, siendo Trabajadores Sociales y Psicólogos del programa

ya mencionado, teniendo en consideración los objetivos planteados y las respectivas preguntas de investigación.

### **5.1 Análisis de datos: Categoría Perfil de Caso de Delitos Comunes.**

En relación con la dimensión a analizar, esta se refiere a la recopilación de datos para identificar el perfil de las personas que se encuentran cumpliendo una pena sustitutiva asociada al Programa de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva en el CRS de Quillota.

Esta categoría busca responder la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué perfil presentan las personas que están bajo la medida de pena sustitutiva en el programa libertad vigilada y libertad vigilada intensiva en los casos de delitos comunes?

De acuerdo con la información obtenida por medio de las entrevistas y videollamadas con el encargado subrogante del programa, se logra reflejar el perfil de los casos de delitos comunes en los siguientes gráficos y fragmentos discursivos de las delegadas y delegados del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva; los casos vigentes a la fecha son aproximadamente 270 casos de los cuales 215 son casos de delitos comunes que son pertinentes para la investigación. Luego esa información se clasifica según género, por lo cual 182 son clasificados como hombres lo cual equivale al 84,7% y 33 son mujeres, lo que corresponde al 15,3%; De lo cual se deduce que la población que cumple pena sustitutiva en el Programa Libertad Vigilada y Libertad vigilada Intensiva por delitos comunes es prioritariamente de carácter masculino.

Por otro lado, según la ocupación de las personas las investigadoras no cuentan con los datos exactos, debido que en la base de datos del CRS de Quillota no cuentan con esta información, ya que las y los penados son personas que no presenta estabilidad en

el ámbito laboral por lo cual ese dato cambia constantemente y además la institución no lo considera como un dato relevante de registrar.

Sin embargo, las y los delegados comentan en conversaciones los oficios y trabajos que más se destacan al interior del CRS de Quillota en los casos de delitos comunes.

Los cuales son: área de construcción, área agrícola, mesero, vendedor ambulante, cuidadores, etc. Es posible reflexionar que las áreas y oficios recientemente mencionados son ocupaciones más flexibles respecto a la solicitud de antecedentes, por lo cual es más accesible para las personas que cometieron delitos poder obtener el trabajo.

Desde otra perspectiva, en los discursos que se exhibirán a continuación se abordará la temática laboral y los casos de delitos comunes que cumplen su pena sustitutiva en el CRS de Quillota.

El fragmento discursivo que se presenta a continuación fue extraído de la siguiente pregunta: ¿Cómo se ha visto afectado el abordaje de las necesidades criminógenas durante la pandemia?

a."El contexto sanitario fue letal en algún momento sobre todo en las necesidades criminógenas. Muchos de nuestros casos trabajan en la construcción y hubo un tiempo que la construcción derechamente paró entonces algunos se vieron despedidos (...) también hay que tener en cuenta que este sector es agrícola entonces también está el tema de los temporeros que también se vio afectado y tuvo que parar en sus actividades".  
(Delegado 1)

Los fragmentos discursivos que se presentan a continuación dan respuesta a la pregunta: ¿De qué manera ha influido el contexto sociosanitario en las necesidades criminógenas de los penad

b. “El trabajo se vio mucho más con dificultades considerando la situación de pandemia que teníamos muchas personas por ejemplo en temas de construcción o desarrollando labores agrícolas que fue mucho más incierto por la situación de pandemia, o las personas que trabajaban por ejemplo en temática de alimento o en restaurantes o temas de ese estilo obviamente quedaron sin trabajo” (Delegada 2)

c. “Las personas que yo atiendo son personas que logran insertarse en distintos trabajos, tal vez trabajan en la construcción y está la posibilidad agrícola, se van a lo agrícola, entonces en eso son como bien flexibles. Tenía uno que era garzón que obviamente cerraron los restaurantes y él entró a un paquín a trabajar, después abrieron los restaurantes volvió al restaurante, con el tema de las cuarentenas volvió a trabajar en lo agrícola, así que en ese sentido no lo vi afectado” (Delegada 2)

d. “Los que trabajaban en empleos formales mantuvieron sus trabajos y los que trabajaban en temas agrícolas, informal o independiente en sí continuaron trabajando y hay otros que se independizaron y les ha ido muy bien” (Delegada 2)

Los discursos expuestos anteriormente recalcan el impacto de la pandemia en el ámbito laboral de las penadas y penados, ya que la mayoría de ellos son personas que trabajaban en el ámbito informal debido a que cuentan con antecedentes, es por esto último que son personas que se adaptan rápidamente a las circunstancias que han ido surgiendo durante la pandemia para poder contar con algún tipo de ocupación u oficio. Además, ejercer una profesión u oficio es uno de los requisitos para optar por una pena no privativa de libertad según lo señala la ley 20.603 en el artículo 17.

Artículo 17.- Al decretar la pena sustitutiva de libertad vigilada o de

libertad vigilada intensiva, el tribunal impondrá al condenado las siguientes condiciones:

c) Ejercicio de una profesión, oficio, empleo, arte, industria o comercio, bajo las modalidades que se determinen en el plan de intervención individual, si el condenado careciere de medios conocidos y honestos de subsistencia y no poseyere la calidad de estudiante. (Art 17 Ley N°20.603, 2012)

Es de relevancia mencionar que, según lo expresado en los discursos, los penados no tuvieron mayores inconvenientes en adaptarse a tal situación, ya que algunos cambiaron su rubro, otros se independizaron, así como también aprovecharon de estudiar en centros de formación técnica como es mencionado en el siguiente discurso:

El discurso que se presenta a continuación es la respuesta a la siguiente pregunta: ¿De qué manera ha influido el contexto sociosanitario en las necesidades criminógenas de los penados?

e. “Tuve varios chiquillos que aprovecharon la instancia de estudiar, inscritos en centros de formación técnica, estudiando de manera remota, así que también eso permitió alejarse de los grupos infractores, de los pares, disminuir el consumo y obviamente optar a una carrera técnico profesional que es un lujo también para nuestro grupo. (Delegada 2)

Otro de los requerimientos que tiene la Ley 20.603, es que si la persona condenada no se encuentra realizando ningún tipo de ocupación tanto educacional como laboral, puede ser derivado al tribunal para que cumpla su condena en el medio cerrado, debido a que los propósitos del CRS de Quillota es la reinserción social entendido por el Gobierno de Chile:

Como un 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. (Gobierno de Chile, 2021)

#### **A. Subcategoría: Datos Sociodemográficos.**

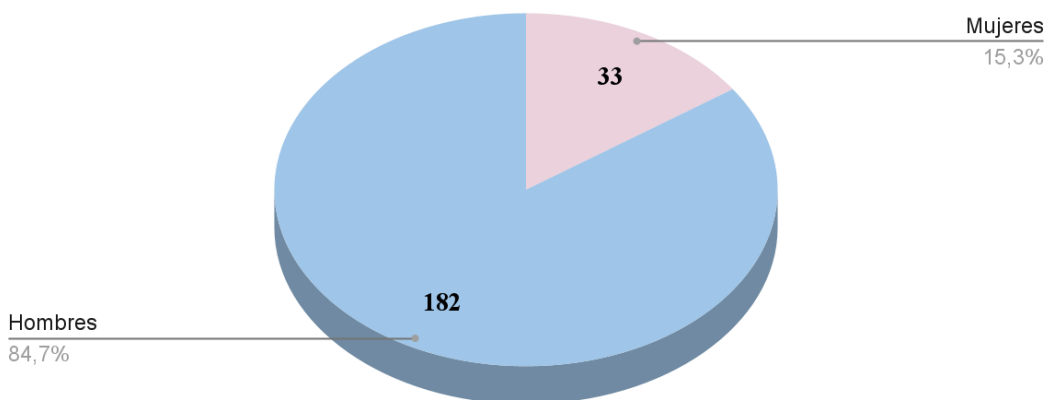
La subcategoría que se presenta a continuación tiene relación con los datos sociodemográfica de las personas que cumplen penas no privativas de libertad, en el programa de libertad vigilada y libertad vigilada intensiva.

Esta subcategoría busca responder la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué perfil presentan las personas que están bajo la medida de pena sustitutiva en el programa libertad vigilada y libertad vigilada intensiva en los casos de delitos comunes?

En este apartado se desarrollará a partir de los fragmentos discursivos entregados por las delegadas y los delegados en las entrevistas e información obtenida de la base de datos del CRS de Quillota, la cual fue recopilada a través de una videollamada con el encargado subrogante del mismo programa.

## Gráfico N°1

Género de las y los penados del Centro de Reinserción Social de Quillota



(Elaboración Propia G. 1.)

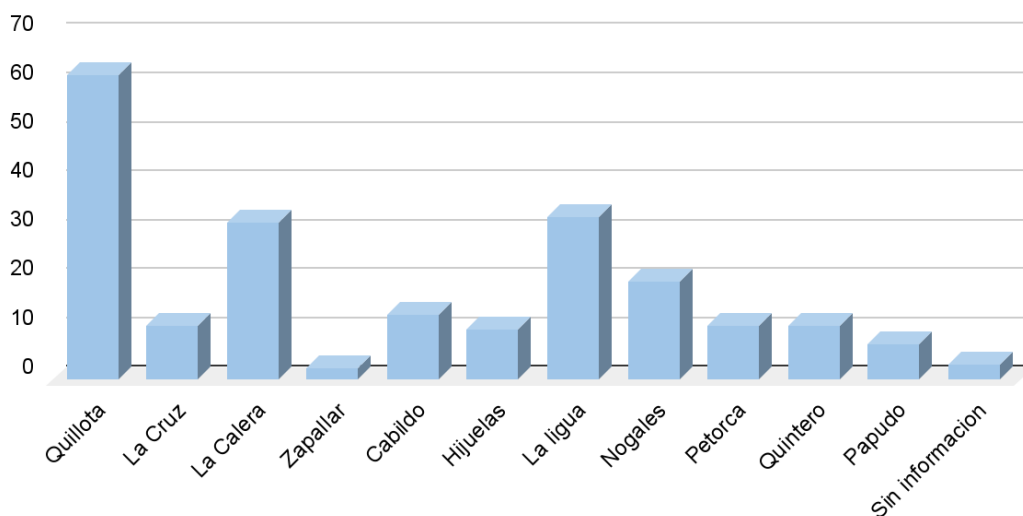
Según el gráfico N°1 es posible visualizar cómo está compuesto el Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva con respecto al género de las personas que se encuentran cumpliendo su pena sustitutiva en el CRS de Quillota.

La población penal específicamente del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva consta de un total de 215 personas, lo cual se distribuye en un 84,7% que corresponde a 182 penados que se identifican con el género masculino y 33 penadas, lo cual corresponde al 15,3% de la población penal que cumple condena en el Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva.

Durante la entrevista realizada, el encargado subrogante del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva indica la magnitud del territorio que aborda el CRS de Quillota, desde San Pedro hasta Los Molles hacia el Norte y hacia el Este llega hasta Petorca, eso involucra a Cabildo, La Ligua y Nogales.

### Gráfico N°2

Residencia de las y los penados del Centro de Reinserción Social de Quillota



(Elaboración propia G. 2.)

A partir del fragmento discursivo y del gráfico N°2, es posible visualizar el territorio de donde provienen los penados que están bajo el sistema de Libertad Vigilada del CRS, el cual abarca las provincias de Quillota y Petorca. En la provincia de Quillota, se encuentran casos de las comunas de La Calera, Hijuelas, La Cruz, Nogales y Quillota. Mientras que

en la provincia de Petorca, se encuentran casos de las comunas de Cabildo La Ligua, Papudo, Petorca y Zapallar.

Según el gráfico N°2 es posible visualizar que la mayor cantidad de penados provienen de la comuna de Quillota. La población de penados que se haya en este momento en el sistema de libertad vigilada en el CRS de Quillota está distribuida de la siguiente manera: siendo 62 penados en Quillota, lo que demuestra que hay una principal preponderancia o distribución de esta comuna en el sistema, le sigue la comuna de La Calera con 32 casos de penados por delitos comunes, ambas comunas pertenecientes a la provincia de Quillota.

Por otro lado, se encuentran 33 casos vigentes de penados por delitos comunes en La Ligua, comuna perteneciente a la Provincia de Petorca.

La información expuesta se considera relevante, debido a que en la modalidad presencial las y los penados debían trasladarse al CRS de Quillota para acudir a entrevistas con sus delegados al menos 3 o 4 veces al mes para seguir el plan de intervención ajustado según su situación particular y su nivel de riesgo. De igual manera, en ocasiones por necesidades del servicio las y los delegados se trasladaban a diversas comunas para realizar visitas domiciliarias o para asistir a las audiencias de los penados, como se relata en el siguiente fragmento discursivo, el cual fue extraído a partir de la pregunta:

¿Piensa que el contexto socio-sanitario ha afectado la calidad de la intervención con los penados?

a. “Los penados que vienen de territorios más lejanos el trayecto supongamos de Petorca hasta Quillota son al menos 2 horas y medias 3 horas, en cambio ahora podemos llevar la intervención necesaria que la desarrollamos en 30 o 40 min a través de la

videollamada y la persona ya no tiene que generar los costos que significa el traslado y los tiempos”. (Delegada 5 )

El discurso que se presenta a continuación da respuesta a la pregunta: ¿Cree que aumentó o disminuyó la adherencia de los penados del programa de libertad vigilada durante el período de pandemia del COVID-19?

b. “Si tú le exiges trabajar, también le estás pidiendo que 4 días al mes no trabaje para que venga al control con el delegado, entonces eso yo creo que debería rescatarse”. (Delegada 2)

Considerando los fragmentos discursivos de las y los delegados del Programa de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva, la modalidad remota habría traído consigo beneficios, especialmente para los casos de penados que viven en lugares más apartados del CRS de Quillota, debido a que ellos destinaban gran parte de su día en traslado, teniendo que solicitar permiso a sus empleadores o dejar de lado su actividad laboral 4 días al mes, lo cual inevitablemente influye en el desempeño de sus labores y en su remuneración, todo esto con la finalidad de cumplir con el plan de intervención previamente establecido según su calidad de penado.

Otro elemento a considerar es que según (Bandura, 1969) son tres las fuentes importantes de aprendizaje de la conducta agresiva que inciden en la comisión de delitos, uno de esos factores son “las influencias subculturales, que son los determinantes provenientes del lugar donde reside una persona, así como los contactos que tiene con la propia subcultura”. (Bandura, 1969)

Es por esto, que la información que registra el CRS de Quillota, es de gran relevancia

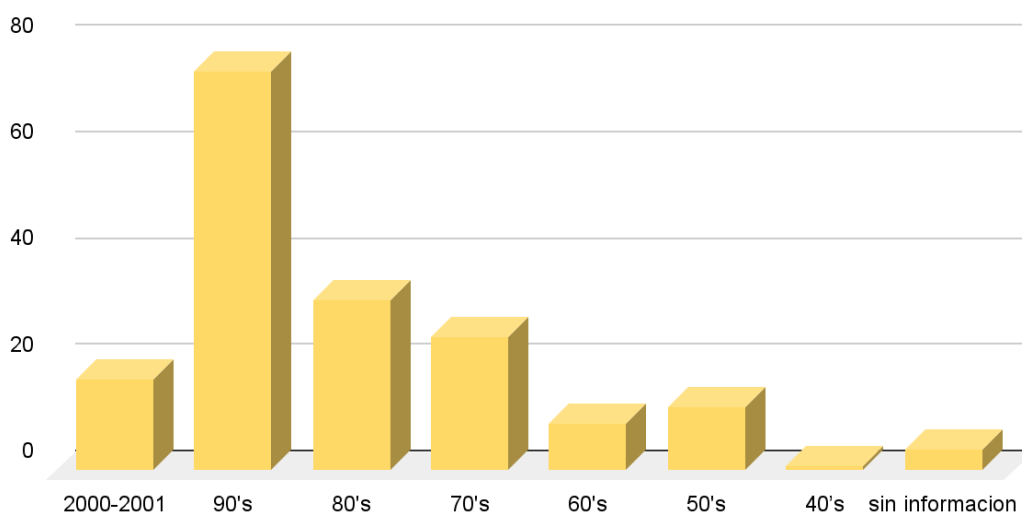
para planificar la intervención criminógena para cada penado en cuestión, ya que los factores que pesquistan las y los delegados están directamente relacionado con la zona en que residen, sus redes sociales más cercanas como la familia y el grupo de pares, lo cual influye en cuanto al contagio criminógeno y la adherencia que pueden lograr las y los penados en el Programa de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva.

Por otro lado, el rango etario de las personas que cumplen su pena en el Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva está distribuído en cinco grupos etarios, desde el año 1942 hasta el año 2001.

Según el Gráfico N°3, un número importante de la población penal que cumple esta condena se encuentra en la década del 90, es decir, la tendencia se encuentra entre los 22 y 31 años, lo cual corresponde a 75 personas. Seguido por la década de los 80's donde se encuentran 32 personas entre la edad de 32 y 41 años. Luego, en la década del 70 se encuentran 25 penados, posteriormente se encuentran 17 las personas en el rango etario entre 20 y 21 años, seguido por 12 personas que se encuentran en la década del 50. En seguida se encuentran 9 personas perteneciente a la década del 60 y sólo un penado se encuentra en la década del 40. Por último, una cantidad significativa de 25 personas se encuentran sin información de fecha de nacimiento en la base de datos del CRS de Quillota.

**(Gráfico N°3)**

Rango etario de las y los penados del Programa de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva

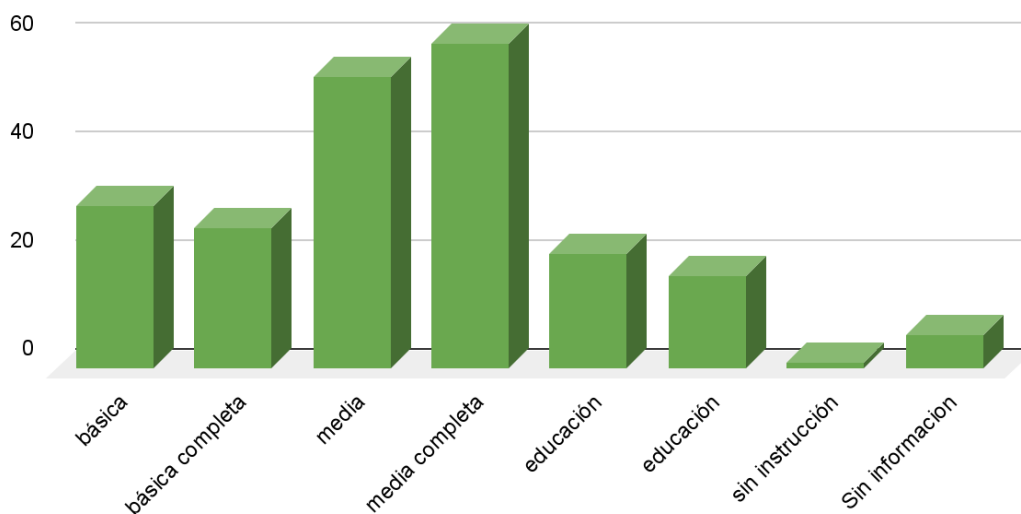


(Elaboración Propia, Rango etario de las y los penados del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva)

En cuanto al nivel educacional, la mayoría de las y los penados, declaran haber cursado y terminado su educación media completa de carácter técnico lo cual corresponde a 60 personas, 54 penados no terminaron sus estudios en educación media, 30 personas cursaron su educación básica pero de manera incompleta, 26 penados completaron sus estudios básicos, 21 personas se encuentran con su educación superior incompleta ya sea técnica o universitaria. Seguido por 17 penados con nivel educacional técnico o universitario completo, de 6 casos no se posee información y por último un caso sin instrucción, es decir sin escolaridad. (Ver Gráfico N°4)

**(Gráfico N°4)**

Nivel educacional de las y los penados del Programa de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva



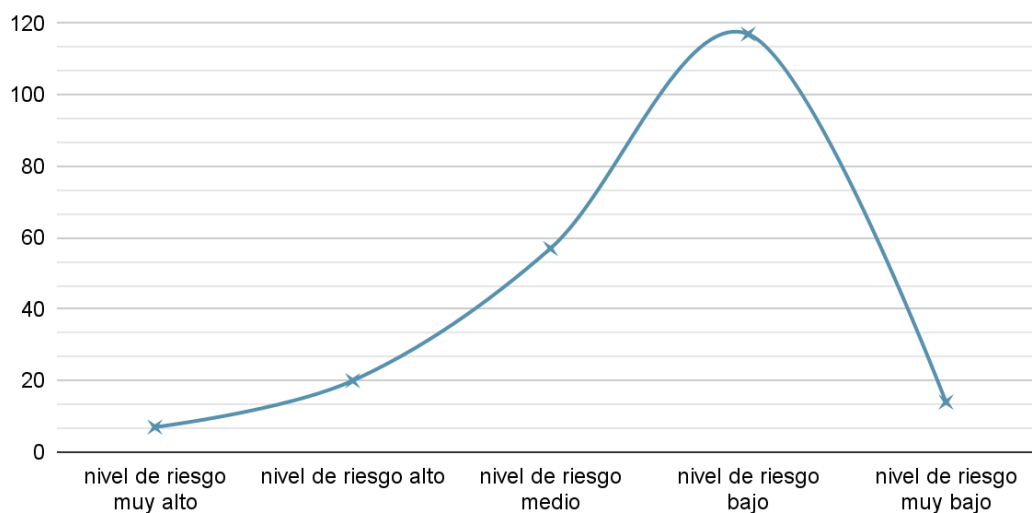
(Elaboración propia G. 4.)

En cuanto al nivel de riesgo de las y los penados del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva, éste se encuentra directamente relacionado con el nivel de complejidad del establecimiento del CRS de Quillota y del programa, ya que es un centro con complejidad media.

Es por esto último, que el CRS de Quillota data principalmente de penados con bajo nivel de riesgo prioritariamente, como se representa en la campana de Gauss, actualmente se encuentran 7 casos de nivel de riesgo muy alto, 20 casos de riesgo alto, seguido por 57 casos de riesgo medio, con 117 casos de nivel de riesgo bajo y finalmente 14 casos de riesgo muy bajo. (Ver Gráfico N°5)

(Gráfico N°5)

### Niveles de Riesgo de las y los penados del Programa de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva



(Elaboración propia G. 5.)

De igual manera el autor Hirschi y la Teoría del Control o Arraigo Social se relaciona con el nivel de riesgo de las y los penados del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada intensiva, ya que postula que:

El primero de los agentes de control es el social y el segundo, el autocontrol.

El control social es el mecanismo para frenar y evitar la comisión de actos delictivos y antisociales.

Por otro lado, el autocontrol se entiende como el grado en el que las personas son vulnerables ante las tentaciones del momento. La ausencia de éste es causa suficiente y necesaria de la criminalidad, siempre y cuando exista la oportunidad para que el delito pueda cometerse. (Del Castillo,

2010)

Según la teoría mencionada anteriormente, es posible destacar que el CRS de Quillota y los delegados identifican esta vulnerabilidad ante las tentaciones con un instrumento de evaluación, el cual lleva por nombre Inventario para la Gestión Caso/Intervención (IGI), el cual es la principal herramienta de las y los delegados para planificar la intervención criminógena de cada penado con el propósito de identificar desde el nivel de riesgo la probabilidad que tiene el penado de reincidir en la comisión de delitos.

En efecto, esta información recabada por los delegados mediante entrevista ayuda a éstos a establecer el nivel de riesgo, pesquisar las necesidades criminógenas del penado, para luego otorgar una intervención criminógena pertinente según su perfil delictivo.

Por último, en la categoría sociodemográfica es posible señalar que el perfil de la población penal que está bajo el sistema del Programa Libertad Vigildada y Libertad Vigildada Intensiva está compuesto principalmente por penados que se encuentran en un rango etario entre los 22 y 32 años, en su mayoría son personas del sexo masculino y con un nivel educacional medio. También esta población se encuentra conformada por personas que residen en zonas alejadas, lo cual obliga a los penados y delegados a desplazarse constantemente para establecer las coordinaciones y articulaciones necesarias no solamente con el empleo de las y los penados, sino que también con sus redes sociales, el apoyo la familia y las amistades.

## **5.2 Análisis de datos: Categoría Características y Funcionamiento del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva.**

De acuerdo con la segunda dimensión a analizar, esta se refiere a la recopilación de datos según objetivo, estructura, dependencia y funcionamiento e implementación del programa, información que fue recabada por las investigadoras a través de las entrevistas a las y los delegados del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva, las cuales buscan responder a la pregunta de investigación: ¿Qué características presenta el programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva en los casos de delitos comunes en cuanto a sus objetivos, dependencia, estructura y funcionamiento e implementación?

Considerando la información obtenida a través de las entrevistas realizadas a las y los delegados del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva, se expone a continuación las preguntas y respuestas de las y los entrevistados.

¿Qué actividades desempeñaba como delegado/a previo a la pandemia? y ¿Cuáles desempeña en la actualidad?

a. “Trabajamos con un modelo específico que es el modelo de riesgo, necesidad y responsabilidad, con eso se identifican los riesgos o las áreas de riesgos y nosotros generamos un plan de intervención, no tenemos diferencias en lo que es una pena de libertad vigilada y libertad vigilada intensiva porque se aplica el mismo modelo de intervención, las mismas áreas de riesgo independiente de cual tipo de pena es”.  
(Delegado 5)

Las respuestas que se presentan a continuación fueron extraídos a través de la siguiente pregunta: ¿Cuáles son sus funciones como delegado/a del Programa Libertad Vigilada?

b: “uno hace intervención específica basada en un instrumento que es el IGI en este caso y que ese IGI nos da un puntaje donde nos basamos para realizar el plan de intervención y los objetivos de cada caso según el nivel de riesgo”. (Delegado 6)

c. “Mi función como delegada consiste en guiar todo el proceso de intervención de una persona que está cumpliendo condena en libertad vigilada o libertad vigilada intensiva. Desde el ingreso, el diagnóstico, la formulación del plan de intervención y llevar a cabo la ejecución de dicho plan de intervención”. (Delegado 2)

A partir de los discursos, se puede constatar que las funciones de las y los delegados tanto psicólogos como trabajadores sociales, radican en su totalidad al cumplimiento de la pena sustitutiva de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva. Estas funciones son: realizar diagnóstico de sus casos, plan de intervención individual, control y logro de objetivos, todo esto en relación con el nivel de riesgo de los penados.

Sin embargo, es posible evidenciar diferencias en las funciones, según los casos de los cuales están a su cargo, situación que se ve reflejada en la siguiente respuesta a la pregunta: ¿Cuáles son sus funciones como delegado/a del Programa Libertad Vigilada?

d. “Soy encargada de casos como delegada, me entregan casos de delitos comunes en mi caso particular por ser Asistente Social. Delitos comunes quiere decir, todos los tipos de robos que existen, tráfico, delitos de cuello blanco, se podría decir que todos los delitos que existen, menos los delitos sexuales que son aquellos que están destinados particularmente al profesional psicólogo”. (Delegada 6)

Según lo expuesto por la delegada 6, los trabajadores sociales no tienen casos de delitos de violencia sexual y violencia intrafamiliar puesto que la formación profesional de los psicólogos es considerada como la más adecuada para este tipo de delitos, por lo que

esto influye directamente en las funciones a realizar como delegada del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva, ya que se hacen cargo de otras temáticas donde se indaga en el contexto familiar a través de entrevistas y programas como menciona la delegada 3 en el siguiente discurso.

El fragmento discursivo se presenta a continuación como respuesta a la pregunta: ¿Piensa que el contexto sociosanitario ha afectado la calidad de la intervención con los penados?

e. “sí, afecta además nosotros tenemos programas estándares que tienen que ver con programas de competencias sociales de delitos de agresor de pareja y de delitos sexuales”. (Delegada 3)

Cabe destacar que si bien, los casos de violencia intrafamiliar y violencia sexual, son derivadas a profesionales de la psicología, las intervenciones criminógenas son estandarizadas, debido a que se utiliza solo un instrumento llamado IGI y el modelo de intervención RNR. Por lo que las investigadoras consideran que es un campo en el cual, el Trabajo Social está capacitado para poder intervenir debido a su formación teórico profesional y las herramientas otorgadas por el mismo Centro de Reinserción Social.

#### **A. Subcategoría: Estructura y Dependencia.**

- En el siguiente categoría se busca dar respuestas a la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué características presenta el programa libertad vigilada y libertad vigilada intensiva en los casos de delitos comunes en cuanto a sus objetivos, dependencia, estructura, funcionamiento e implementación?

El fragmento discursivo que se presenta a continuación fue extraído de las siguientes preguntas respectivamente: ¿Cuáles son sus funciones como delegado/a del Programa Libertad Vigilada? y ¿Cree que aumentó o disminuyó la adherencia de los

penados del programa de libertad vigilada durante el período de pandemia del COVID-19?

a. “La función de nosotros tiene que ver mucho con las metas, las normas que se imponen desde el nivel central. La cantidad de entrevistas que hacemos viene dada por una norma, no es que a nosotros se nos ocurra, sino que depende de lo que dice la normativa técnica y de todas las instrucciones que año a año nos están señalando a nosotros lo que tenemos que realizar (...) Tengo dos casos con mala adherencia. Nosotros siempre intentamos comunicarnos con ellos, rescatarlos, antes de llamar al tribunal y ese rescate significa llamar a familiares, enviar carta certificada y hacer todo tipo de actividades”. (Delegada 3)

En base a lo expuesto en los discursos anteriores, es que las investigadoras dan cuenta que el Programa de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva, dependen del nivel central de Gendarmería, tanto en su estructura como en su funcionamiento, debido a que son éstos últimos mencionados quienes establecen normas técnicas a seguir por los delegados y delegadas, ya que según las instrucciones que se indiquen desde el nivel superior, se deben modificar las formas de ejecutar sus intervenciones criminógenas previamente planificadas y/o incluir nuevos procedimientos que van surgiendo para llevar a cabo el trabajo de manera óptima.

¿De qué manera ha influido el contexto sociosanitario en las necesidades criminógenas de los penados?

b. “Nosotros recibimos instrucciones de la forma de trabajar a través de normativa y circulares, incluso sobre el trabajo a distancia. Nos ordenan, nos dicen estas son las formas de trabajar y las mencionan cada una con sus características” (Delegada 3)

De lo anteriormente expuesto, es posible analizar que cada delegada o delegado tiene la responsabilidad de que sus funciones se desarrollen en el margen de lo establecido desde la institución, pero a su vez tienen la libertad de cada uno planificar la intervención criminógena de sus casos según su riesgo y necesidad, con la misión de no transgredir las normas impuestas desde el nivel central debido a que corresponden a la Ley 20.603, la cual regula las penas sustitutivas como la Libertad Vigilada y Libertad Vigilada intensiva.

### **5.3 Análisis de datos: Categoría: Implementación de la modalidad remota.**

La siguiente dimensión para analizar “Análisis de Contenido: Categoría: Implementación de la modalidad remota” se refiere a la recopilación de datos en relación con la implementación de la modalidad remota en el CRS de Quillota en el periodo de pandemia del COVID-19.

La información fue recabada a través de entrevistas ejecutadas por las investigadoras a las y los delegados del programa libertad vigilada y libertad vigilada intensiva, esta categoría que se presenta busca dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la percepción que tiene el equipo que compone el programa libertad vigilada y libertad vigilada intensiva en relación con la implementación de la modalidad remota en los casos de delitos comunes?

Teniendo en consideración la información recopilada, es posible apreciar durante la entrevista, comentarios de las y los delegados del programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva, su percepción en cuanto a la implementación de esta nueva modalidad de ejercer su rol en el CRS de Quillota.

¿Qué actividades desempeñaba como delegado/a previo a la pandemia? y ¿Cuáles desempeña en la actualidad?

a. “En el período de pandemia, se comenzó a utilizar la intervención a través de tecnologías, a través de medios remotos y el programa empezó a funcionar presencialmente a través de turnos. Como es un servicio público, siempre debería haber alguien acá. entonces siempre hubo un profesional o más de uno en el CRS o en el programa de libertad vigilada por lo que también funcionaba de forma presencial. (...) La entrevista y todo lo que tiene que ver con las atenciones, se hacían de forma remota, a través de contactos telefónicos, videollamadas (...) las técnicas de implementación respecto del programa también, todo lo que tiene que ver con características para que se hagan cargo que por ejemplo son reuniones de equipo, asistencias a tribunales. Todo empezó a desarrollarse de forma remota, a través de tecnologías (Delegado 1).

En el discurso anterior es posible apreciar el cambio que tuvo que implementar el CRS en cuanto a su funcionamiento para responder a las medidas sociosanitarias provocadas por la pandemia de SARS COV 19, además conforme a la Ley N° 21.342, la cual derivó del contexto sanitario y que menciona en su Artículo 1°

Las normas de la presente ley se aplicarán durante el tiempo en que esté vigente la alerta sanitaria decretada con ocasión del brote del nuevo Coronavirus COVID-19. Del mismo modo, mientras persista la citada alerta sanitaria, el empleador deberá implementar la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, de conformidad con el Capítulo IX, Título II del Libro I del Código del Trabajo, sin reducción de remuneraciones, en la medida que la naturaleza de sus funciones lo permitieren y el o la trabajadora consintiere en ello. (Art 1 Ley N°21.342, 2021)

Debido a que el centro de reinserción social de Quillota pertenece al servicio público, siempre tiene que estar algún encargado de manera presencial en las instalaciones mediante turnos éticos, mientras que los demás delegados y delegadas desarrollaban el

grueso de las actividades de manera remota a través de tecnologías con los penados pertenecientes al programa.

El siguiente fragmento discursivo fue extraído de las preguntas a continuación:

¿Qué actividades desempeñaba como delegado/a previo a la pandemia? y ¿Cuáles desempeña en la actualidad?

c. “Desde que empezó la pandemia son las mismas funciones en el fondo lo que se modificó fue la forma de intervenir porque se autorizó poder continuar con el cumplimiento de forma remota a través de videollamadas y contacto telefónico. Desde ahí cada delegado tuvo la posibilidad de ver cuál era la forma más adecuada para llevar a cabo la intervención dependiendo de las condiciones que tenían los penados y la capacidad de poder conectarse o no a estos medios remotos” (Delegada 4)

#### **A. Subcategoría: Financiamiento.**

El siguiente apartado corresponde a la subcategoría de financiamiento, respondiendo a la pregunta de investigación ¿Cuál es la percepción que tiene el equipo que compone el Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada intensiva en relación con la implementación de la modalidad remota en los casos de delitos comunes?

Las investigadoras estiman pertinente hacer referencia a este apartado, puesto que la modalidad remota trajo consigo pérdidas de recursos entregados por Gendarmería, a partir de esta situación las delegadas y delegados asumieron los gastos de recursos y herramientas tecnológicas para seguir cumpliendo con su labor con la modalidad de trabajo remota que se implementó en el CRS de Quillota para continuar con las intervenciones criminógenas de sus casos en el contexto de la emergencia sociosanitaria.

Los discursos “a” y “c” dan respuesta a la pregunta ¿De qué manera le ha influido a usted la implementación de la modalidad remota en la intervención con los penados del programa de libertad vigilada?

Mientras que el fragmento discursivo “b” responde a la pregunta: ¿Qué distinciones puede hacer usted en el programa antes y durante la pandemia en relación a la ejecución e implementación del programa?

a. “Es importante mencionar el tema económico, el asumir todo esto fue también costado por los propios delegados, no todos tienen internet en las casas no todos tenían computadores en las casas ni notebook, no todos tenían un segundo celular, entonces también un momento en que los delegados decían: oye yo estoy pagando el internet de mi casa o yo no voy a poner internet o la institución no me está colaborando, entonces todo eso también influyó (...) nos quitaron los bonos también que eran los bonos de movilización, entonces algunos vieron, no se po era como un 5%, 10% menos de su ingreso, entonces igual generó como una molestia porque yo tengo que estar financiando esto que la institución no me está apoyando o está descansando en el delegado”. (Delegada 2)

b. “Hubo un detalle importante de la implementación de la modalidad remota y es que ha sido con recursos propios desde obtener un celular para conectarse con ellos a tener que mejorar la señal del internet de la casa”. (Delegada 4)

c. “Hablo de Gendarmería, en si no hay un reconocimiento porque nos quitaron inclusive dinero con el que íbamos a visitas domiciliarias y también hay un enojo a nivel nacional porque nos descontaron ese dinero”. (Delegada 6)

Con esta información recabada, las investigadoras reflexionan en cuanto a las complejidades que se enfrentan los profesionales psicólogos y trabajadores sociales para

ejercer su labor en esta nueva modalidad implementada donde tuvieron que poner a disposición sus propios recursos tecnológicos, estructurales y monetarios para seguir cumpliendo con sus funciones de la manera óptima posible sin perjudicar el bienestar de sus casos y de la intervención previamente planificada.

Lo anteriormente expuesto desencadena incomodidad y desagrado de parte de los trabajadores hacia la institución de Gendarmería, ya que como expresan en los discursos seleccionados, se realizó el descuento del viático en sus remuneraciones debido a que dentro de sus funciones no se realizaba el traslado a otras comunas.

Por otro lado, las y los delegados comentan que ellos contaban con ese dinero y que lo necesitaban debido a que la institución no les otorgó los recursos económicos ni materiales necesarios para realizar su trabajo desde sus hogares.

Finalmente, las personas no se están movilizando por lo cual no se argumenta costear el viático. Sin embargo, se considera pertinente subvencionar el gasto en implementos tales como computadores, celulares, conexión a internet, etc. Para el óptimo desempeño de sus funciones.

## **B. Subcategoría: Maternidad y Teletrabajo.**

El siguiente apartado corresponde a la subcategoría maternidad y teletrabajo, la cual busca dar respuesta a la pregunta de investigación ¿Cuál es la percepción que tiene el equipo que compone el programa libertad vigilada y libertad vigilada intensiva en relación con la implementación de la modalidad remota en los casos de delitos comunes?

Las investigadoras consideran que es necesario hacer referencia a esta subcategoría debido a que la implementación de la modalidad remota ha influido en los diversos roles

que desempeñan las delegadas del programa libertad vigilada y libertad vigilada intensiva, tanto en su contexto laboral como en su contexto familiar.

Según la información recabada previamente, cada delegado tiene la libertad de planificar su intervención según el diagnóstico de sus casos y sus habilidades como profesional, esto último tiene directa relación con la implementación de la modalidad remota debido a que las necesidades que surgieron producto de la emergencia sociosanitaria hizo que se modificara la forma de desempeñar el rol de delegada.

El siguiente fragmento discursivo fue extraído de la pregunta a continuación:  
¿Piensa que el contexto sociosanitario ha afectado la calidad de la intervención con los penados?

a. “La modalidad remota también implicó una facilidad, respecto de poder compatibilizar sus actividades laborales o de repente algunos que trabajan por turnos, o también las actividades laborales que desarrollan en la casa también tenemos un grupo importante de personas, la mayoría mujeres, ¿no cierto? que se dedican a la crianza y su trabajo se ha visto favorecido con la implementación de medios remotos. Entonces sí, tengo la impresión de que el trabajo a partir de la modalidad remota se ha visto favorecido en algunos casos” (Delegado 1)

El fragmento discursivo que se presenta a continuación responde a las siguientes preguntas: ¿Qué actividades desempeñaba como delegado/a previo a la pandemia? y ¿Cuáles desempeña en la actualidad?, ¿Qué distinciones puede hacer usted en el programa antes y durante la pandemia en relación a la ejecución e implementación del programa? respectivamente.

b. “También qué el espacio de intervención se complejizaba porque habían muchos que estaban con el cuidado de sus hijos que no podían alomejor profundizar en algunos

temas porque estaban con otras personas de su familia, entonces eso ha sido como una dificultad” (...) yo también a su vez estaba cumpliendo con una multiplicidad de roles criando a mis hijas conectándose a clase que me llamaban los penados, que nos conectábamos a la audiencia, fue difícil para ambos, para todos y en ese sentido también como estábamos todos en una situación igual el desarrollar empatía respecto a la situación del otro fue más fácil” (Delegado 4 )

En los discursos extraídos de las entrevistas anteriores de un profesional de la Psicología y un profesional del Trabajo Social, es posible evidenciar que el delegado 1, tiene la percepción que la modalidad remota ha favorecido especialmente a sus compañeras, en donde éstas pueden compatibilizar los horarios de trabajo con los de crianza, pudiendo desarrollar ambos roles en el mismo espacio. Sin embargo, la delegada 4, quien se ve enfrentada a esta dualidad de roles menciona que, al compartir el mismo espacio, le ha dificultado el desarrollo de las intervenciones criminógenas con los penados debido a los temas que se deben tratar con ellos y que no corresponden que sean escuchados por los menores de edad que están en el hogar.

El fragmento discursivo que se presenta a continuación fue extraído de la siguiente pregunta: ¿De qué manera le ha influido a usted la implementación de la modalidad remota en la intervención con los penados del programa de libertad vigilada?

c. “Tuvimos que destinar cierta privacidad en nuestros hogares, porque son casos que nadie podía escuchar lo que nosotros estábamos escuchando, me pasó la primera vez. Un caso que hablaba de un homicidio, yo me acuerdo de que estaba con la puerta abierta donde estaba yo trabajando y mi usuario me empieza a contar cómo había sido el homicidio y yo tenía en la pieza del al lado a mi hija y me acuerdo de que mi hija se levanta y me va a cerrar la puerta y yo, así como ¡oh! porque es un crimen macabro” (delegada 2)

Tomando en consideración el discurso anterior, cabe mencionar que la dualidad de roles dentro del hogar no es totalmente compatible, debido a que las actividades que se realizan como delegada en el CRS de Quillota con las tareas como jefa de hogar o bien madre/cuidadora de niños y niñas, complejiza considerablemente el desarrollo de ambas actividades, debiendo cuidar que cada una de ellas tenga sus límites considerando el tiempo y espacio.

Según las autoras María del Carmen Rodríguez Menéndez y Carmen María Fernández García en su texto “Empleo y maternidad: el discurso femenino sobre las dificultades para conciliar familia y trabajo”

El trabajo productivo es fuente de satisfacción para la mujer, pero también genera estrés y ansiedad debido a los problemas derivados de la conciliación. Estos problemas se agudizan cuando las mujeres tienen hijos e hijas, pues es difícil conciliar las demandas de la maternidad con el trabajo productivo. (Rodríguez Menéndez & Fernández García, 2010)

Por otro lado, si nos enfocamos en el desempeño profesional en la modalidad remota, es probable que sea igual de bueno que el desempeño laboral presencial, pero la mayor diferencia es que en el escenario remoto no existe la división de espacio laboral y el hogar, debido a que ambas actividades como el trabajo y la vida familiar se desarrollan en el mismo espacio físico, lo que en definitiva en un largo plazo perjudica al profesional debido a que no existe la división del lugar de trabajo y su espacio familiar de relax, lo que finalmente puede desencadenar en el “síndrome de Burnout el cual es descrito por C. Maslach como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.” (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2015)

Además, es preciso tener en consideración que previamente al contexto de la pandemia ya se estaba dando un auge sobre:

El Síndrome de Burnout, el cual se ha venido presentado en las diferentes ocupaciones, especialmente en los sectores administrativos, en los profesionales sanitarios (auxiliares, médicos, enfermeras), profesionales de la educación (profesores, maestros, educadores o cuidadores), psicólogos, trabajadores sociales, funcionarios de prisiones y policías. (Montoya Zuluaga & Moreno Moreno, 2012)

Esto último es preocupante, ya que en la cita anterior se encuentran dos similitudes con respecto a la labor de las y los delegados del Programa de Libertad Vigilada debido a que se mencionan ambas profesiones que son los psicólogos y trabajadores sociales, por lo cual si antes existía un riesgo alto de desarrollar el Síndrome de Burnout, en la actualidad se debe tener mayor prevención debido a las condiciones de laborales y personales influyen en el desempeño de sus funciones como delegadas y delegados del programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva.

#### **5.4 Análisis de datos: Categoría: Percepción de las y los delegados sobre la implementación de la modalidad remota.**

Conforme a la siguiente categoría a analizar, ésta abarca la percepción que tienen las y los delegados del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva de acuerdo a la implementación de la modalidad remota y los casos de delitos comunes, esta categoría se analizará a través de los discursos de los funcionarios de Gendarmería los cuales buscan dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la percepción que tiene el equipo del Programa Libertad Vigilada Y libertad Vigilada intensiva

del CRS de Quillota sobre la implementación de la modalidad remota en relación a los casos de delitos comunes ?

Considerando lo anteriormente expuesto, los delegados aludidos comentan en un primer momento su opinión sobre esta modificación momentánea en el programa durante el contexto de la emergencia sociosanitaria.

A continuación, los siguientes fragmentos discursivos fueron extraídos de las siguientes preguntas respectivamente: ¿Piensa que el contexto sociosanitario ha afectado la calidad de la intervención con los penados? Y ¿Qué actividades desempeñaba como delegado/a previo a la pandemia? Y ¿Cuáles desempeña en la actualidad?

a. “Yo no vería la modalidad remota como una dificultad, lo vería como una oportunidad” (delegada 5)

b. “Ha sido una interacción que se da mucho más lúdica de alguna forma para los penados y que los hace estar de una forma mucho más interactiva con ellos. Es bien valorable lo que se ha logrado porque son muy responsables en sus llamadas, videos, mandan fotos de sus trabajos, etc. Es mucho más fluida la relación que tiene el delegado y el penado en este caso, encuentro que ha sido mucho más certero y abierto da una mayor confianza de un mayor compromiso de cumplimiento” (delegada 6)

El fragmento discursivo que se presenta a continuación fue extraído de la siguiente pregunta: ¿Qué distinciones puede hacer usted en el programa antes y durante la pandemia en relación a la ejecución e implementación del programa?

c. “Durante la pandemia, en relación con el tema de estar trabajando a larga distancia con los penados también nos da la facultad de hacer otro tipo de cosas” (delegada 6)

En los discursos anteriores, es posible interpretar que dos delegadas pertenecientes a la profesión de trabajo social, tienen una percepción similar en cuanto a la implementación de la modalidad remota, ya que ambas destacan este modo de trabajo como la oportunidad que ha otorgado para el desarrollo de su trabajo y cómo ésta ha ayudado en la relación delegado y penado, la cual en momentos de dificultad ha logrado afiarse.

A continuación, siguiendo la misma línea en cuanto a percepciones de las y los delegados, se expondrán discursos donde éstos comentan su opinión respecto al cese o continuidad de la modalidad de remota como metodología de trabajo en el CRS de Quillota.

Los fragmentos discursivos que se presentan a continuación fueron extraídos a partir de la conversación que surgió luego de que las y los delegados del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva dieran respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cree que aumentó o disminuyó la adherencia de los penados del programa de libertad vigilada durante el período de pandemia del COVID-19?

d. “Me encantaría que la modalidad de trabajo fuese híbrida porque me acomoda al tener dos hijos, para mí fue muy duro al principio estar en el hogar ser dueña de casa, mamá y trabajadora porque se desarrollaban todos los roles en el mismo espacio. En un momento de mucha presión quería volver porque en el trabajo tenía mi espacio, mis tiempos, mi oficina, compañeros, colegas con un buen ambiente laboral y se echaba de menos eso, ¿pero si tú me preguntas que me gustaría? A mí me gustaría que fuese híbrido algunas cosas presenciales y otras de forma remota”. (delegado 4)

f. “Yo creo que se podría mantener la modalidad remota, por ejemplo, a mí me encanta esta idea de no asistir a las audiencias de forma presencial, prefiero conectarme de todas maneras a través de medios remotos porque se pierden mucho tiempo, todavía se puede estar toda la mañana en un tribunal para una audiencia entonces poder estar en la oficina y hacer estas cosas mientras llevas el horario que corresponde, me parece bien. (...) Respecto a los penados me parece que en algunos casos sirvió la modalidad remota para afirmar un poco el vínculo que se tiene con ellos. Yo creo que se podría mantener tal vez una modalidad mixta. (delegado 4)

g. “Hay mucha información que uno saca de la entrevista que tiene que ver con la conducta no verbal que tiene que ver con pequeños movimientos que uno solo puede captar solamente en las entrevistas, no sé por ejemplo un pie nervioso o que siempre está tocándose el reloj, cosas que uno no puede tomar atención en una videollamada o en un contacto telefónico, es esa información y el acercamiento y energía que uno puede percibir del penado”. (delegado 3)

h. “Yo creo que hay cosas que se tienen que mantener y ojalá rescatar de la modalidad remota, como yo te decía este tema de las personas que vienen de lejos, las personas que tienen algún tema de discapacidad, aquellos que no se pueden movilizar. (...) El tema también de conectarte a las audiencias de manera remota también es positivo porque nosotros, imagínate, vamos a audiencia a Petorca, debemos tener camioneta que nos pone la institución, el chofer y va un delegado. Entonces esto implica un costo, porque además nos tienen que financiar nuestra alimentación y un montón de cosas lo que se conoce como el viático” (delegado 2)

Es posible evidenciar en los discursos anteriores que existen pros y contras en cuanto a la modalidad remota según la percepción de las delegadas y delegados, los cuales quedan claros debido a que existen circunstancias donde el lenguaje no verbal es necesario para realizar una interpretación, puesto que puede significar aspectos del penado que no son considerados mediante una videollamada. Así también, la confianza para hablar temas referidos al hogar o familia, son preferibles trabajar en el edificio del CRS de manera presencial tanto para el profesional como para el penado, debido a la privacidad que ésta respecta.

Desde este último apartado, se pudo identificar que las y los delegados del Programa Libertad Vigilada tienen ciertas libertades en cuanto a la modificación de ciertos aspectos y comportamientos en su trabajo, lo cual deriva en un proceso llamado “Job Crafting”, en donde:

Se realizan cambios físicos y cognitivos que llevan a cabo las personas en sus tareas o en los límites de sus relaciones en el trabajo. Los cambios físicos se refieren a cambios en la forma, el alcance o el número de tareas de trabajo, mientras que los cambios cognitivos se refieren a cambios en la percepción del trabajo. (Bakker & Demerouti, 2013)

Estas variaciones en la forma de ejecutar el trabajo se sustentan en la idea de realizar la labor de delegado con estrategias proactivas con el fin de modificar las características del trabajo. Además, se utiliza esta estrategia para poder compatibilizar las labores con los penados y las labores

Finalmente, existen fragmentos discursivos que argumentan que la modalidad remota ha sido beneficiosa en la intervención con los penados, lo cual deriva en que la percepción de los delgados es que la modalidad de trabajo debiera ser tanto presencial como remoto, es decir, híbrida, con el motivo de complementar ambos y otorgar un servicio donde tanto

los penados como los funcionarios se vean beneficiados y enriquecidos con la intervención realizada.

De igual manera es posible destacar en variados discursos, que la modalidad remota ha sido un desafío en diversos ámbitos para los delegados. Sin embargo, también se ha presentado dicha modalidad como un modo de trabajo que facilita la exploración de otras áreas o métodos de trabajo con las y los penados.

### **5.5 Análisis de datos: Categoría Emergente.**

En virtud de los hallazgos obtenidos a partir de las entrevistas semiestructuradas aplicadas a las y los delegados del Programa Libertad vigilada y Libertad vigilada intensiva, las investigadoras encontraron diversos elementos no contemplados en las categorías propuestas anteriormente, por lo que surge una categoría emergente, compuesta por temáticas que en un principio no se consideraba relevante pero durante el análisis e interpretación de resultados se han considerado como datos emergentes pertinentes para el desarrollo de la investigación.

#### **A. Subcategoría: Necesidades que Surgen a Partir de la Crisis Sociosanitaria.**

La subcategoría que se detalla a continuación se referirá a los acontecimientos que surgen durante la crisis sociosanitaria, trayendo consigo necesidades emergentes tanto para las penadas, penados y el equipo de trabajo del programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva.

En los siguientes discursos, las y los delegados del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva que son encargados de casos de delitos comunes expondrán

acontecimientos o problemáticas que surgieron y las respuestas más idóneas que ellos pudieron facilitar a sus casos y al contexto de éstos.

El fragmento discursivo que se presenta a continuación fue extraído de la siguiente pregunta: ¿Qué variaciones han experimentado los objetivos previamente establecidos en la intervención penal durante el contexto sociosanitario?

a. “No es que se hubieran dejado de lado la intervención, si no que se trató de orientar esta intervención planificada en priorizar qué es lo que vas a hacer y frente a situaciones crisis obviamente hay que darle respuesta a la crisis y ahí fueron surgiendo necesidades no criminógenas que era como los temas asistenciales que yo te planteaba o las mismas situaciones de COVID para la familia o para el mismo penado, situaciones de muerte para familiares cercanos (...)No es que haga directamente el cambio de objetivos en el plan de intervención, sino que intentaba dar respuesta más inmediata a la necesidad no criminógena que está en crisis para después en un futuro retomar el plan de intervención previamente realizado para el penado en cuestión.” (Delegada 5)

b. “Tenemos que aplicar el criterio y no vamos a seguir interviniendo en las necesidades criminógenas cuando hay una situación de duelo de por medio que obviamente hay que centrarse en eso y tratar de apoyar, de orientar frente a esas situaciones de crisis y una vez que pasa la crisis retomar el proceso de intervención que ya estaba planificado.” (Delegada 2)

Como se expone en los discursos anteriores, durante la pandemia surgen necesidades emergentes generadas a partir de la crisis sociosanitaria a las cuales se tuvo que dar respuesta inmediata, por parte de los delegados entrevistados comentaron que realizaron una modificación a su intervención previamente establecida para abarcar estas necesidades emergentes durante las crisis, por lo que la intervención con los penados se

tornó a una intervención de carácter asistencialista con actividades tales como, postulación a beneficios entregados por el estado, realización de registro social de hogares, capacitación sobre ciertos beneficios, etc.

Por otro lado, ocurrió que penados resultaron ser casos positivos de COVID-19, familiares de penados que se contagiaron del virus y también pérdidas de familiares cercanos por fallecimiento producto del COVID-19, debido a estas situaciones fue que las y los delegados orientaron sus intervenciones previamente planificadas a realizar otro tipo de actividades y labores abocadas al acompañamiento apropiado para sobrellevar un proceso de duelo, elementos que anteriormente no eran considerados en el proceso de intervención criminógena de las y los penados, como se menciona en el siguiente discurso.

A continuación, se presentan dos fragmentos discursivos, los cuales fueron extraídos a partir de las siguientes preguntas respectivamente: ¿Qué distinciones puede hacer usted en el programa antes y durante la pandemia en relación a la ejecución e implementación del programa? ¿Qué variaciones han experimentado los objetivos previamente establecidos en la intervención penal durante el contexto sociosanitario?

c. “Las necesidades de contención y el acompañamiento en estos procesos de pérdida era algo que a lo mejor antes no sé contemplaba.” (Delegada 4)

d. “La mayoría de ellos lo reconoce, lo acoge bien porque además se sintieron cuidados y eso fue una sensación tal vez positiva para ellos sentirse que a pesar de que estaban cumpliendo con una sanción penal nos estábamos preocupando de que ellos no se contagiaran, ni contagiaran a su familia así que eso tuvo un buen impacto creo yo.” (Delegada 4)

Por otro lado, según lo expresado por los entrevistados, se puede evidenciar la importancia del bienestar integral de las personas que cumplen sentencia en este régimen abierto, puesto que si bien, es relevante ejecutar el plan de intervención criminógena previamente establecido, existen y surgen otras necesidades que deben ser abordadas de manera inmediata debido a que son de carácter urgente y una vez satisfechas, es posible continuar con el plan de intervención previamente establecido sin dificultades.

### **B. Subcategoría: Adherencia.**

El siguiente apartado del análisis que se desarrollará a continuación dice relación con la adherencia que tienen las y los penados hacia el Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva, contemplando la nueva modalidad de trabajo y el escenario sociosanitario emergente.

Los fragmentos discursivos que se desarrollarán a continuación fueron dados a conocer desde la experiencia de las delegadas y delegados del programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva en el CRS de Quillota donde se dará a conocer la adherencia de los casos de delitos comunes.

A continuación se presenta un fragmento discursivo, el cual fue extraído de la siguiente pregunta: ¿Cree que aumentó o disminuyó la adherencia de los penados del programa de libertad vigilada durante el período de pandemia del COVID-19?

a. “Pensaba que iba a aumentar la deserción, pensaba que iba a aumentar la reincidencia, pensé que iba a perder casos, que iban a cometer delitos y curiosamente no fue así, al contrario, personas que nunca habían trabajado o que tenían la necesidad laboral muy alta y que tenían pocas habilidades son personas que lograron reinsertarse y aprovechar las instancias laborales que había en ese momento” (delegado 2)

En el discurso anterior, podemos reconocer que al contrario de lo que los delegados pensaban previamente a la implementación remota, la adherencia mejoró significativamente, en base a que más que una dificultad para los penados, éstos vieron la implementación de esta modalidad como una flexibilidad en el cumplimiento de las actividades, dado que no debían ausentarse en el trabajo con motivo de trasladarse al Centro de Reinserción Social en la comuna de Quillota pudiendo tomar las oportunidades laborales de oficios que se ofrecían durante la pandemia y poseer mayor flexibilidad horaria.

Por otro lado, la Teoría de la personalidad delincuente o delictiva de Eysenck, postula que:

Los sujetos introvertidos (personas reservadas, tranquilas, pacientes y fiables), mostrarán una mayor condicionalidad e interiorizan con mayor facilidad las pautas de conducta convencionales.

Por contrario, los extrovertidos (seres sociables, excitables, impulsivos, despreocupados, impacientes y agresivos), se caracterizan por el deseo de correr riesgos y de experimentar fuertes emociones, lo que sería la base de los comportamientos delictivos, estos sujetos serán más propensos a realizar comportamientos antinormativos, por ser más difíciles de condicionar. (De la Peña, 2010)

Según la información otorgada por los discursos de las y los delegados del Programa de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva en conjunto con la Teoría mencionada, es posible interpretar que en su mayor parte, los penados pertenecientes al programa son sujetos de carácter introvertidos, debido a que se identifican como personas que establecieron o mantuvieron una buena adherencia a la intervención criminógena, incluso en estas situaciones adversas relacionadas a la emergencia sociosanitaria. Al contrario,

los sujetos extrovertidos, propensos a comportamientos antinormativos y con dificultades para condicionar, son los mismos, que no se logra una adherencia al comienzo de la intervención criminógena.

El fragmento que se presenta a continuación, fue extraído de la siguiente pregunta: ¿Cree que aumentó o disminuyó la adherencia de los penados del programa de libertad vigilada durante el período de pandemia del COVID-19?

b. “Yo creo que facilitó el tema que tienen más contacto con el delegado, por último si no contesto te dejan un mensaje, un audio, entonces tenían la posibilidad de acceder de manera más inmediata al delegado, no esperar 15 días cuando venían para acá, no esperar una vez a la semana, era más inmediata ese contacto, eso en cuanto a las necesidades. (...) No tuve problema con la adherencia, al contrario, en los casos míos mejoró, pero principalmente con este tema que te digo yo que sienten que el delegado está más disponible” (delegado 2)

Por otro lado, otra característica que se vio como una oportunidad de adherencia, tanto para los delegados como para los penados, fue la posibilidad de acceder a una comunicación más cercana e inmediata entre ellos, refiriéndose a los medios por los cuales mantenían contacto, es decir, llamadas, videollamadas, mensajes, correos, etc.

Cabe resaltar el artículo Adherencia terapéutica: factores modificadores y estrategias de mejora, donde se señala que: “Una comunicación deficiente entre ambas partes, una falta de confianza hacia el profesional sanitario o una insatisfacción con la atención recibida pueden influir negativamente en la adherencia al tratamiento”. (Pagés-Puigdemont & Valverde-Merino, 2018)

Finalmente, en consideración a lo anteriormente mencionado se debe tener en cuenta que los delegados flexibilizaron sus horarios de atención, pudiendo de esta manera responder a sus requerimientos de manera más inmediata, estar siempre disponible para las penadas y penados, lo que es un gran elemento a destacar puesto que no deben esperar hasta la otra sesión para tener informaciones o resolver dudas, de esta manera favoreciendo la adherencia al programa e intervención criminógena.

### **C. Subcategoría: Familia y Contexto de las y los Penados.**

La subcategoría que se detalla a continuación se referirá a los hallazgos que surgen durante las entrevistas a las delegadas y delegados del programa. Donde se pudo visibilizar los contextos y dinámicas familiares que se desarrollaron en esta nueva modalidad de trabajo remoto tanto como para los penados y delegados.

En los siguientes discursos de las y los delegados del Programa Libertad Vigilada y libertad Vigilada intensiva del CRS de Quillota encargados de casos de delitos comunes exponen las situaciones familiares vivenciadas en el proceso.

El fragmento discursivo que se presenta a continuación fue extraído de la siguiente pregunta: ¿De qué manera ha influido el contexto sociosanitario en las necesidades criminógenas de los penados?

a. “Y sabes que facilitó y un punto a favor, empecé a tener más contacto con las familias, porque requerí el apoyo más de los familiares, a que me refiero: esta gente de la tercera edad que necesitaba que alguien los ayudara con la conexión, también la gente que ingresó a la condena y que yo no las conocía presencialmente, entonces requerí contactarme con algún familiar porque de repente se me podía desaparecer, podía contagiarse, etc. (...) Empecé a tener más contacto con los familiares, a potenciar más la red de apoyo. Lo otro que las casas de nuestros penados son chiquititas entonces tú

generalmente hacías las entrevistas en el comedor con ellos de manera remota y siempre había alguien. (delegado 2)

Una de las ventajas u oportunidades que trajo consigo la implementación de la modalidad remota en el Centro de Reinserción Social, como mencionan los delegados en los discursos anteriores, fue la creación de redes de apoyo con penados nuevos o con algunos que no se había tenido la oportunidad de acceder, como también potenciar las redes existentes, debido a la cercanía que se generaba mediante las videollamadas, en las que la familia compartía el mismo espacio en donde se realizaban las intervenciones criminógenas con los penados, teniendo la posibilidad de hacerlos partícipes durante este proceso y a la vez un apoyo para los penados.

El fragmento discursivo que se presenta a continuación fue extraído a través de la siguiente pregunta: ¿Qué distinciones puede hacer usted en el programa antes y durante la pandemia en relación a la ejecución e implementación del programa?

b. “También respecto a las dinámicas familiares de ellos que se vieron afectadas hubo que abordar de cierta forma ese ámbito familiar que no estaba contemplado en el plan de intervención. (...) en todos los casos tocó abordar temas que tenían que ver con dinámica familiar y un poco también de contención, no solo respecto a pérdidas laborales como había mencionado, sino que también hay muchas personas que tuvieron familiares enfermos o personas que murieron a raíz del COVID-19. Entonces eso también hizo modificar, más que modificar aumentar otra área de intervención O tal vez centrar más en eso”. (delegado 4)

A partir de los discursos anteriores, es preciso recalcar el nuevo abordaje realizado donde las delegadas y delegados toman en consideración la temática familiar como parte

de la intervención criminógena, la cual como fue mencionado no se contemplaba en el plan de intervención anteriormente.

Además, surge en este contexto una flexibilidad en la forma de trabajar en el equipo del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva para hacer un abordaje a estas necesidades velando por las penadas y penados. Donde se pudo demostrar la importancia de las redes familiares para la intervención, debido a que estas fueron parte de diversas dinámicas en las intervenciones criminógenas, mediante las videollamadas o información que era requerida por los delegados.

# Capítulo VI

# Conclusiones

## **Presentación.**

El presente y último capítulo VI contiene el desarrollo de las conclusiones de la investigación realizada, obtenidas a través del análisis previamente expuesto, así como de las percepciones de los delegados del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva tras la aplicación de entrevistas semi estructuradas y conversaciones con los encargados subrogantes del programa durante el proceso de investigación.

Las conclusiones en cuestión serán abarcadas desde diferentes ámbitos: reflexiones según el cumplimiento de los objetivos de investigación, reflexiones desde la metodología utilizada, aporte a la epistemología sobre el tema, aporte sobre la caracterización remota del programa, aporte del trabajo social en la institución, aporte de la investigación a la institución de CRS de Quillota, aporte al trabajo social y reflexiones finales.

## **6.1 Conclusión desde los Objetivos de la Investigación.**

Según los objetivos de la investigación, los cuales serán mencionados a continuación se realizará una conclusión de acuerdo a como fueron abordados durante ésta.

### **Objetivos Específicos.**

1. Describir el objetivo, estructura, dependencia, funcionamiento e implementación de la pena sustitutiva correspondiente a los programas libertad vigilada y libertad vigilada intensiva en el CRS de Quillota.

En cuanto al primer objetivo específico a desarrollar, el cumplimiento de este objetivo fue constructivo para el proceso de investigación debido a que otorgó la información necesaria para esquematizar la estructura en sí del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva con el fin de comprender el funcionamiento previo del programa en modalidad presencial y su evolución hacia la implementación de modalidad remota.

2. Identificar el perfil de las personas adscritas a la medida de pena sustitutiva asociada al programa de libertad vigilada y libertad vigilada intensiva.

Respecto al segundo objetivo específico, mediante las entrevistas de las y los delegados del Programa de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva, además de la información otorgada por los encargados del mismo respecto de las y los penados, fué posible identificar el perfil de las personas pertenecientes a este programa, el cual fue desarrollado en el análisis del capítulo N° IV.

3. Conocer la percepción de los delegados y delegadas en relación a la implementación remota del Programa Libertad Vigilada y libertad vigilada intensiva en los penados por delitos comunes.

Por otro lado, la importancia del tercer objetivo específico radica en que para llevar a cabo la caracterización del programa era de vital importancia la percepción de las y los delegados del programa en relación a la implementación de la modalidad remota, ya que en sus discursos nos dieron a conocer su opinión de acuerdo a los cambios que tuvo el programa, los efectos que generó con los penados como en el desempeño de sus funciones y sus perspectivas respecto a la continuidad de la modalidad de trabajo a seguir.

4. Identificar los aspectos más relevantes de la implementación del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva en modalidad remota de acuerdo a la percepción del equipo de delegados y delegadas.

El último objetivo específico se encuentra directamente relacionado a la implementación de modalidad remota, ya que la información que se tiene para cumplir este objetivo en conjunto con los datos obtenidos del primer objetivo específico, otorga el panorama completo del funcionamiento y estructura del programa para luego realizar la caracterización de éste, por lo cual fue de vital importancia su cumplimiento para la investigación realizada. Además el cumplimiento de este objetivo aportó elementos emergentes claves para comprender esta nueva modalidad de trabajo y la percepción del equipo.

### **Objetivo general.**

“Caracterizar el proceso de implementación de la intervención criminógena remota y su contribución al logro de los objetivos y metas del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva con penados por delitos comunes en el CRS de Quillota”

Cabe señalar que el logro de cada uno de los objetivos específicos, llevan al cumplimiento del objetivo general de la investigación. A partir de esto, se logró visualizar el funcionamiento previo en modalidad presencial y ahora en la actualidad con la

modalidad remota, lo cual contribuyó para realizar la caracterización en cuanto a la percepción de las y los delegados del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva respecto a la intervención criminógena con las y los penados e identificar el perfil de los mismos.

## **6.2 Conclusiones desde la Metodología de la Investigación.**

En primer lugar, iniciamos nuestro proceso investigativo con la intención de colaborar con el Centro de Reinserción Social de Quillota y realizar una retroalimentación de acuerdo a su funcionamiento en modalidad remota específicamente a la pena sustitutiva de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva.

La colaboración con el CRS se llevaría a cabo mediante una evaluación de programas, la cual se vio perjudicada al surgir diversas dificultades durante el proceso investigativo. Se decidió modificar la metodología de la investigación, reduciendo la evaluación del programa a una caracterización desde la percepción evaluativa de los delegados, pues la mayor parte de los datos que se levantaron, en primera instancia fue mediante bases de datos digitales de acceso público, documentos de internet y la página web de Gendarmería de Chile.

Además, el ingreso al programa demoró más tiempo de lo establecido, debido a que no se hacía oficial el ingreso de las estudiantes mediante la resolución judicial para dar inicio al proceso, luego el supervisor técnico del programa de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva se ausentó en su cargo debido a problemas de salud por lo que se encontraba con licencia médica y finalmente después de un largo tiempo los encargados subrogantes del programa se comunicaron con las investigadoras durante el segundo semestre del año 2021. Donde se realizaron reuniones, entrevistas y se entregó

documentación pertinente al tema investigativo, pues no se tuvo en mano ninguna otra forma, dada las restricciones de la pandemia en la institución.

De igual manera al ser Gendarmería de Chile una institución burocrática y con alta seguridad por la información que posee, al momento de proporcionar los datos solicitados por las investigadoras, se vio retrasado el proceso de investigación de manera significativa, todo este retraso en el proceso perjudicó a las investigadoras, ya que si bien, existía la intención de establecer vínculos en diversas instancias junto a las y los penados que cumplen su condena en el CRS, lo cual habría nutrido y enriquecido el proceso de investigación, sin embargo, en función del tiempo tanto de la investigación como de la solicitud de los permisos, no se pudo llevar a cabo.

Por otro lado, a pesar de que se modificó la metodología de la investigación desde una evaluación a una caracterización, las investigadoras siguen considerando que el diseño de investigación cualitativo es el más pertinente para esta investigación, puesto que a partir de este se logra un análisis en profundidad de la amplia percepción de las y los delegados del programa.

Finalmente, al realizar cambios en la investigación, la entrevista semiestructurada sufrió varias modificaciones en el proceso, debido a orientaciones entregadas por los encargados subrogantes del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada intensiva en el CRS de Quillota, donde se tuvo que adaptar a la limitación del campo de estudio, es decir, los casos de delitos comunes.

### **6.3 Aporte a la Epistemología.**

Si bien el proceso investigativo ha culminado, es necesario dar a conocer aquellas aristas en las cuales el estudio no ha profundizado.

En base a los hallazgos de esta investigación, es importante develar que se generaron algunos contrastes acorde a la contingencia mundial, es por esto que damos cuenta que sería interesante un estudio en profundidad en torno a la percepción de las y los penados que cumplen penas sustitutivas en el Centro de Reinserción social de la comuna de Quillota, respecto a las nuevas metodologías y tecnologías aplicadas para la intervención durante la implementación de la modalidad remota, puesto que los hallazgos demuestran que sería un fenómeno interesante de abordar, existiendo nuevas formas que se estarían ampliando a la intervención criminógena tradicional.

A su vez, sería interesante integrar a los demás programas que contiene el CRS de Quillota los cuales abarca la ley 20.603 para las penas sustitutivas a las privativas de libertad, debido a que estas otras condenas tienen un rol fundamental, el cual favorece para tener una mirada holística del cumplimiento de las penas sustitutivas en esta modalidad de funcionamiento remoto.

Estas futuras investigaciones revelarían el quehacer institucional de la profesión del trabajo social en Gendarmería de Chile y a su vez implican la producción de conocimientos.

#### **6.4 Aporte de la Investigación al Proceso de Caracterización de la Modalidad Remota en el CRS de Quillota.**

A la luz de los análisis expuestos, se da cuenta el pensamiento colectivo del equipo del Programa de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva, dejando al descubierto dos elementos fundamentales, los cuales se detallarán a continuación.

En primer lugar, las carencias institucionales por parte de Gendarmería de Chile en la implementación de la modalidad remota, debido a que son los mismos funcionarios quienes deben gestionar con sus recursos las herramientas para desarrollar la intervención remota, ya sea una buena conexión a internet, celulares, computadoras y el mismo espacio en el hogar para un trabajo eficiente y grato.

En segundo lugar, en relación con la modalidad remota, es evidente que este es un buen mecanismo para utilizar, trae consigo beneficios, los cuales fueron mencionados en el análisis de la presente investigación. Sin embargo, esta temática debe ser abordada desde la administración de Gendarmería de Chile entregando los recursos necesarios para realizar un trabajo eficiente, como fue mencionado anteriormente.

Finalmente, de acuerdo con el análisis de resultados se deberían hacer los ajustes necesarios para llevar a cabo una modalidad de trabajo híbrida, puesto que la investigación visibiliza resultados exitosos en cuanto a esta forma de trabajar y de esta manera complementar ambas modalidades presencial y remota que ya han sido implementadas y ejecutadas en el Programa Libertad Vigilada, lo cual da cuenta que ambas son efectivas y pueden ser implementadas durante un plazo más extendido y definitivamente no solo en el Programa Libertad Vigilada, sino que también en las demás penas sustitutivas del CRS de Quillota.

### **6.5 Aportes para el Trabajo Social.**

En esta línea investigativa, se vuelve necesario evidenciar el papel crucial que cumple el Trabajo Social en la institución de Gendarmería de Chile para efectos de la investigación en el Centro de Reinserción Social de Quillota y cómo aporta al área profesional y al desarrollo de las habilidades blandas.

Esta situación sociosanitaria obliga al Trabajo Social a producir nuevas prácticas y conocimientos acerca de cómo trabajar bajo estas condiciones remotas, pues ésta disciplina se fundó desde la idea del cambio y/o transformación social, donde su quehacer es intencionado hacia la generación de vínculos cercanos, basados en la confianza elemento atingente que ha impulsado nuevas formas de intervención criminógena dirigida hacia la reinserción social.

El Trabajo Social como profesión aporta en la lógica de concientizar, e ir más allá de lo establecido, permitiéndole conocer y adaptarse a las condiciones sociales, políticas, económicas, culturales y sanitarias derivadas de la pandemia y en este aspecto obliga al profesional a descubrir y catastrar las nuevas formas y modalidades de trabajo, que según lo expuesto en la presente investigación ha comprobado tener éxito.

Cabe mencionar que a través de este estudio se reveló que los mecanismos de trabajo remoto pueden ser desarrollado por cualquier profesional capacitado para el uso de estos en el CRS de Quillota, ya que no se puede denominar como un terreno propio o exclusivo del Trabajo Social, pues también desarrollan sus labores profesionales psicólogos, quienes realizan funciones similares a los profesionales del trabajo social que forman parte del equipo de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva.

Por otro lado, si bien se reconoce que los trabajadores sociales cuentan con herramientas técnicas y metodológicas, independientemente de la profesión a la cual se

adscribe el implementador lo que importa son las características y competencias con las que éste cuenta, es decir, debe responder a un cierto perfil profesional donde deben ser capaces de desarrollar un trabajo interdisciplinario, valorar al otro como legítimo, establecer una relación con el receptor basada en la confianza, disposición a la autoformación, entre otros.

Además, es necesario recalcar que los profesionales del trabajo social han desarrollado procesos participativos para incluir en sus conocimientos una amplia gama de metodologías, lo cual les permite adecuarse a las necesidades y requerimientos de las y los penados.

Finalmente, hay que tener presente la capacidad de las y los trabajadores sociales de innovar en la manera de ejecutar su labor como delegados para seguir con el propósito de generar rapport y adherencia en la intervención criminógena, lo cual permite que la persona se aproxime con mayor facilidad a la reinserción social.

## **6.6 Reflexiones del Proceso Investigativo.**

A modo de síntesis, después de aproximadamente un año de proceso investigativo, en donde fue necesario adaptarse a las diversas dificultades ocasionadas tanto por el contexto sociosanitario producido por el COVID-19, como por la burocracia de la institución de Gendarmería de Chile.

Así también, debido a que para cada etapa de la investigación las tesistas debían solicitar permisos y por la misma burocracia anteriormente mencionada no eran

aprobados o el tiempo de espera era extendido, se generó un retraso en las etapas del proceso investigativo.

Sin embargo, como tesistas y futuras profesionales del Trabajo Social entendemos todo este proceso de adaptación y resiliencia como un aprendizaje, debido que a pesar de estas circunstancias se pudo llevar a cabo el proceso de manera exitosa, donde se respondieron las preguntas de investigación propuestas y los objetivos de ésta misma.

Del mismo modo, es necesario recalcar tal como expusieron las y los delegados del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva en el apartado de análisis es que las investigadoras consideran que la modalidad híbrida es la forma de trabajo más pertinente para un futuro próximo en la pena sustitutiva Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva.

En cuanto a la reinserción social, es necesario tener en consideración que no solo es una temática que debe hacerse cargo la institución de Gendarmería de Chile y sus funcionarios, sino que se debe realizar en conjunto con el importante rol de la sociedad en el proceso, donde las redes sociales de apoyo deben propiciar la reinserción del penado y promover la no reincidencia.

Por otro lado, es importante mencionar lo enriquecedor y nutritivo del proceso investigativo llevado a cabo en conjunto con la institución de Gendarmería de Chile para el pronto futuro como Trabajadoras Sociales.

Finalmente, uno de los propósitos de la investigación es visibilizar a las personas que cumplen condenas como sujetos de derechos, los cuales deben acceder mediante el

ministerio público a intervenciones criminógenas que propicien su reinserción y bienestar integral.

## Bibliografía.

- Alcaraz Moreno, N., Noreña, A. L., Rojas, J. G., & Rebolledo Malpica, D. (2021). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 263-274.
- Amezcua, C., & Jiménez, A. (1996). *Evaluación de Programas Sociales*. Madrid: Ediciones Díaz Santos.
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de Investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 201-206.
- Art 1 Decreto Ley N°2859, M. d. (1979). *Art 1 Ley Orgánica de Gendarmería*. Santiago: Biblioteca del Congreso Nacional.
- Art 1 Ley N°21.342, C. d. (2021). *ESTABLECE PROTOCOLO DE SEGURIDAD SANITARIA LABORAL PARA EL RETORNO GRADUAL Y SEGURO AL TRABAJO EN EL MARCO DE LA ALERTA SANITARIA DECRETADA CON OCASIÓN DE LA ENFERMEDAD DE COVID-19 EN EL PAÍS Y OTRAS MATERIAS QUE INDICA*. Valparaíso: Biblioteca del Congreso Nacional.
- Art 14 Ley N°20.603, M. d. (2012). *Ley N°20.603*. Valparaíso: Biblioteca del Congreso Nacional.
- Art 17 Ley N°20.603, M. d. (2012). *Ley N°20.603*. Valparaíso: Biblioteca del Congreso Nacional.

- Art 20 Ley N°20.603, M. d. (2012). *Ley N°20.603*. Valparaíso: Biblioteca del Congreso Nacional.
- Art 3 Código Penal de Chile, M. d. (1874). *Código Penal de Chile*. Santiago: Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Art 7 Código Penal de Chile, M. d. (1874). *Código Penal de Chile*. Santiago: Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational psychology*, 107-115.
- Bandura, A. (1969). *Principles of Behaviour Modification*. New York: Holt, Rinehart y Winston.
- Bausela Herreras, E. (2003). Metodología de la investigación evaluativa: Modelo CIPP. *Revista Complutense de Educación* , 361-376.
- Benavides Maldonado, T. (2019). Compendio de Práctica Trabajo Social de Grupo. *Compendio de Práctica*. Universidad de Valparaíso, Quillota.
- Briones, G. (2002). *Evaluación de programas sociales: Teoría y metodología de la investigación evaluativa*. México: Editorial Trillas.
- Buvinic, M., Morrison, A., & Orlando, M. B. (2005). Violencia, crimen y desarrollo social en América Latina y el Carib. *Papeles de Poblacion* , 167-214.
- Campos, M., & Mújica, L. (2008). El análisis de contenido: una forma de abordaje metodológico. *Laurus*, 129-144.
- Castañeda Meneses, P. (2020). Cátedra Investigación Social Cualitativa.

- Cornejo, M., & Salas, N. (2011). Rigor y Calidad Metodológicos: Un reto a la investigación Social Cualitativa. *Psicoperspectivas: Individuo y Sociedad*, 12-34.
- De la Peña, M. E. (2010). Conducta Antisocial en Adolescentes: Factores de Riesgo y de Protección. (*Tesis de doctorado*). Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- Del Castillo, J. (2010). *Psicología Criminal*. España: Lex Nova.
- Elaboración Propia. (s.f.). Nivel educacional de las y los penados del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva. *Caracterización del Programa de Libertad Vigilada en Ejecución de Modalidad Remota del Centro de Reinserción Social de Quillota*. Universidad de Valparaíso, Valparaíso.
- Elaboración Propia. (s.f.). Rango etario de las y los penados del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva. *Caracterización del Programa de Libertad Vigilada en Ejecución de Modalidad Remota del Centro de Reinserción Social de Quillota*. Universidad de Valparaíso, Valparaíso.
- Elaboración Propia, G. 1. (s.f.). Género de las y los penados del Centro de Reinserción Social de Quillota. *Caracterización del Programa de Libertad Vigilada en Ejecución de Modalidad Remota del Centro de Reinserción Social de Quillota*. Universidad de Valparaíso, Valparaíso.
- Elaboración propia, G. 2. (s.f.). Residencia de las y los penados del Centro de Reinserción Social de Quillota. *Caracterización del Programa de Libertad Vigilada en Ejecución de Modalidad Remota del Centro de Reinserción Social de Quillota*. Universidad de Valparaíso, Valparaíso.

- Elaboración propia, G. 4. (s.f.). Nivel educacional de las y los penados del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva. *Caracterización del Programa de Libertad Vigilada en Ejecución de Modalidad Remota del Centro de Reinserción Social de Quillota*. Universidad de Valparaíso, Olmué.
- Elaboración propia, G. 5. (s.f.). Nivel de riesgo de las y los penados del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva. *Caracterización del Programa de Libertad Vigilada en Ejecución de Modalidad Remota del Centro de Reinserción Social de Quillota*. Universidad de Valparaíso, Valparaíso.
- Flores, L. (1991). El Trabajo Social en los Centros Penitenciarios: Estudio realizado en la colonia penal de islas Marias, México. *(Tesis para optar el título de licenciado en Trabajo Social)*. Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México.
- Gallizo, M. (2007). Reinserción social de drogodependientes ingresados en centros penitenciarios. Salud y Drogas. *Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 55-73.
- García, M. (2013). Determinantes en la comisión de delitos. *Archivos de criminología, criminalística y seguridad privada*, 1-6.
- Gramsch, S., & Rosas, J. (s.f.). Conflictos de aplicación de las restricciones a las penas sustitutivas en la nueva legislación chilena. *(Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales)*. Universidad de Chile, Santiago.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.

- Hernández, M. A. (1989). Trabajo Social Penitenciario y Postpenitenciario. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 16, 68-74.
- Hirschi, T. (1969). *Causes of delinquency*. Berkeley: University of California Press.
- Huarcaya-Victoria, J. (2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. *Revista Peruana de medicina experimental y salud pública*, 327-334.
- Machicado, J. (2010). *Concepto de Delito*. Apuntes Jurídicos .
- Martínez, M. (2020). Propuesta de intervención para fortalecer las evaluaciones de pena mixta contenidas en la Ley N°18.216 modificada a través de la Ley N°20.603. *Propuesta de intervención para fortalecer las evaluaciones de pena mixta contenidas en la Ley N°18.216 modificada a través de la Ley N°20.603*. Universidad Viña del Mar., Viña del Mar.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Colombia: Universidad surcolombiana.
- Montoya Zuluaga, P. A., & Moreno Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe*, 205-227.
- Morales, A. M., Welsch, G., Cárcamo, J., Aguilar, L., & Sosa, M. E. (2015). *Reinserción Social y laboral de infractores de ley. Estudio comparado de la evidencia*. Santiago: Fundación Paz Ciudadana.

- Okuda, M., & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: Triangulación. *Revista colombiana de Psiquiatría*, 118-124.
- Olivares Faúndez, V. (2019). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 59-63.
- Pagés-Puigdemont, N., & Valverde-Merino, M. I. (2018). Adherencia terapéutica: factores modificadores y estrategias de mejora. *Ars Pharm* , 251-258.
- Paine, C. (2017). Programa de Reinserción Social para Personas Privadas de Libertad del Sistema Cerrado, Abierto y Semiabierto Aplicado por Gendarmería de Chile. (*Memoria para Optar al Grado Académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales*). Universidad Miguel de Cervantes, Santiago.
- Robles, C., & Tereucán, J. (2015). Efectividad de la Medida de Libertad Vigilada: Experiencia del Centro de Reinserción Social de Angol. *Revista Cuaderno de Trabajo Social*, 63-85.
- Rodríguez Menéndez, M. d., & Fernández García, C. M. (2010). Empleo y maternidad: el discurso femenino sobre las dificultades para conciliar familia y trabajo. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 257-275.
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 1-6.
- Schettini, P., & Cortazzo, I. (2016). *Técnicas y estrategias en la investigación cualitativa*. Mar de Plata: Editorial de la Universidad de la Plata.
- Serrano, E. (2015). Las Penas Sustitutivas de las Penas Privativas o Restrictivas de Libertad del Adulto. La Deuda Procesal Pendiente de la Ley N°20.603.

*(Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales).*  
Universidad de Chile, Santiago.

- Tejedor, F. (2000). El diseño y los diseños en la evaluación de programas. *Revista de Investigación Educativa*, 319-339.
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 155-165.

## Linkografía.

- Fiscalía de Chile. (12 de Junio de 2021). *Fiscalía de Chile*. Obtenido de Fiscaliadechile.cl: Recuperado de: <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/utilitarios/glosario.jsp#>
- Gendarmería de Chile. (24 de Abril de 2021). Obtenido de Organización Interna de Gendarmería de Chile: Recuperado de: <https://www.gendarmeria.gob.cl/establecimientos.html>
- Gendarmería de Chile. (14 de Junio de 2021). *Glosario de Gendarmería de Chile*. Obtenido de Gendarmeria.gob.cl: Recuperado de: [html.gendarmeria.gob.cl/doc/estadisticas/GLOSARIO-web.pdf](http://html.gendarmeria.gob.cl/doc/estadisticas/GLOSARIO-web.pdf)
- Gendarmería de Chile. (24 de Abril de 2021). *Historia de Gendarmería de Chile*. Obtenido de Gendarmería.gob.cl: Recuperado de: <https://www.gendarmeria.gob.cl/historia.html>
- Gendarmería de Chile. (15 de Junio de 2021). *Organigrama Dirección Regional de Valparaíso*. Obtenido de Gendarmería.gob.cl: Recuperado de: [https://www.gendarmeria.gob.cl/orga\\_valpo.html](https://www.gendarmeria.gob.cl/orga_valpo.html)
- Gendarmería de Chile. (2021). *Compendio Estadístico Penitenciario 2019*. Obtenido de Gendarmería.gob.cl: Recuperado de: [https://html.gendarmeria.gob.cl/doc/estadisticas/Compendio\\_Estadistico\\_Penitenciario\\_2019.pdf](https://html.gendarmeria.gob.cl/doc/estadisticas/Compendio_Estadistico_Penitenciario_2019.pdf)

- Gobierno de Chile. (12 de Junio de 2021). *Reinserción Social*. Obtenido de [reinsercionsocial.gob.cl](https://www.reinsercionsocial.gob.cl): Recuperado de: <https://www.reinsercionsocial.gob.cl/que-es-la-reinsercion/>
- Kybernus. (15 de Octubre de 2021). *Centro de Análisis para la investigación en innovación*. Obtenido de CAIINO: <http://www.caiinno.org/wp-content/uploads/2017/07/Evaluaci%03%B3n-participativa.pdf>
- Rivero, M. (12 de Junio de 2020). *El Trabajo Social Penitenciario*. Obtenido de Centro Latinoamericano de Trabajo Social: Recuperado de: <https://www.celats.org/11-noticias/61-el-trabajo-social-penitenciario>
- Software shop. (10 de Diciembre de 2021). *Software shop*. Obtenido de Introducción al trabajo NVivo 12: Codificación y textos y generación de reportes: Recuperado de: [http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/eventos/2019/sf/doc/guia\\_nvivo.pdf](http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/eventos/2019/sf/doc/guia_nvivo.pdf)
- Universidad del Bío-Bío . (10 de Diciembre de 2021). *Universidad del Bío-Bío* .Obtenido de Análisis Cualitativo: Recuperado de: [http://www.ubiobio.cl/miweb/webubb.php?id\\_pagina=5205](http://www.ubiobio.cl/miweb/webubb.php?id_pagina=5205)

# Anexos.

### Anexo 1: Matriz de Programación

Actividades	En	Fe	M	Ab	My	Ju	Jul	Ag	Se	Oc	Nv
		br	zo	r		n			pt	t	
Contacto con la institución.											
Reunión con la institución.											
Creación del anteproyecto.											
Envío del anteproyecto											
Definición de la temática											
Marco teórico											

Objetivos											
Diseño metodológico											
Pilotaje											
Aplicación del instrumento											
Análisis											
Conclusiones metodológicas											

## Anexo 2: Tabla de categorías

Objetivo General	"Caracterizar el proceso de implementación de la intervención criminógena remota y su contribución al logro de los objetivos y metas del Programa Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva en los casos estudiados de delitos comunes en el CRS de Quillota"				
Preguntas de investigación	¿Qué características presenta el programa libertad vigilada y libertad vigilada intensiva en los casos de delitos comunes en cuanto a sus objetivos, dependencia, estructura y funciones ?	¿Qué perfil presentan las personas que están bajo la medida de pena sustitutiva en el programa libertad vigilada y libertad vigilada intensiva en los casos de delitos comunes?	¿Cuál es la percepción que tiene el equipo que compone el programa libertad vigilada y libertad vigilada intensiva en relación a la implementación de la modalidad remota en los casos de delitos comunes ?		
Objetivos específicos	Describir el objetivo, estructura, dependencia y funcionamiento de la pena sustitutiva correspondiente a los programas libertad vigilada y libertad vigilada intensiva en el CRS de Quillota.	Identificar el perfil de las personas adscritas a la medida de pena sustitutiva asociada al programa de libertad vigilada y libertad vigilada intensiva.	Conocer la percepción de los delegados y delegadas en relación a la implementación remota del Programa Libertad Vigilada y libertad vigilada intensiva en los casos de delitos comunes.	Identificar los aspectos más relevantes de la implementación del programa libertad vigilada y libertad vigilada intensiva en modalidad remota de acuerdo a la percepción del equipo de delegados y delegadas.	
Categorías de Analisis	Funcionamiento del Programa	Perfil de Casos	Percepción de los entrevistados	Implementación de Modalidad Remota	Emergentes
Trabajadores Sociales	Trabajamos con un modelo específico que es el modelo de riesgo, necesidad y responsividad, con eso se identifican los riesgos o las áreas de riesgos y nosotros generamos un plan de intervención, no tenemos diferencias en lo que es una pena de libertad vigilada y libertad vigilada intensiva porque se aplica el mismo modelo de intervención, las mismas áreas de riesgo independiente de cual tipo de pena es	El trabajo se vio mucho más con dificultades considerando la situación de pandemia que teníamos muchas personas por ejemplo en temas de construcción o desarrollando labores agrícolas que fue mucho más incierto por la situación de pandemia, o las personas que trabajaban por ejemplo en temática de alimento o en restaurantes o temas de ese estilo obviamente quedaron sin trabajo	Yo no vería la modalidad remota como una dificultad, lo vería como una oportunidad	Desde que empezó la pandemia son las mismas funciones en el fondo lo que se modificó fue la forma de intervenir porque se autorizó poder continuar con el cumplimiento de forma remota a través de videollamadas y contacto telefónico. Desde ahí cada delegado tuvo la posibilidad de ver cuál era la forma más adecuada para llevar a cabo la intervención dependiendo de las condiciones que tenían los penados y la capacidad de poder conectarse o no a estos medios remotos	No es que se hubieran dejado de lado la intervención, si no que se trató de orientar esta intervención planificada en priorizar qué es lo que vas a hacer y frente a situaciones crisis obviamente hay que darle respuesta a la crisis y ahí fueron surgiendo necesidades no criminógenas que era como los temas asistenciales que yo te planteaba o las mismas situaciones de COVID para la familia o para el mismo penado, situaciones de muerte para familiares cercanos

	<p>uno hace intervención específica basada en un instrumento que es el IGI en este caso y que ese IGI nos da un puntaje donde nos basamos para realizar el plan de intervención y los objetivos de cada caso según el nivel de riesgo</p>		<p>Ha sido una interacción que se da mucho más lúdica de alguna forma para los penados y que los hace estar de una forma mucho más interactiva con ellos. Es bien valorable lo que se ha logrado porque son muy responsables en sus llamadas, videos, mandan fotos de sus trabajos, etc. Es mucho más fluida la relación que tiene el delegado y el penado en este caso, encuentro que ha sido mucho más certero y abierto da una mayor confianza de un mayor compromiso de cumplimiento</p>		<p>No es que haga directamente el cambio de objetivos en el plan de intervención, sino que intentaba dar respuesta más inmediata a la necesidad no criminológica que está en crisis para después en un futuro retomar el plan de intervención previamente realizado para el penado en cuestión</p>
	<p>Soy encargada de casos como delegada, me entregan casos de delitos comunes en mi caso particular por ser asistente social. Delitos comunes quiere decir, todos los tipos de robos que existen, tráfico, delitos de cuello blanco, se podría decir que todos los delitos que existen, menos los delitos sexuales que son aquellos que están destinados particularmente al profesional psicólogo</p>		<p>Durante la pandemia, en relación con el tema de estar trabajando a larga distancia con los penados también nos da la facultad de hacer otro tipo de cosas</p>		<p>Las necesidades de contención y el acompañamiento en estos procesos de pérdida era algo que a lo mejor antes no sé contemplaba</p>
			<p>Me encantaría que la modalidad de trabajo fuese híbrida porque me acomoda al tener dos hijos, para mí fue muy duro al principio estar en el hogar ser dueña de casa, mamá y</p>		<p>La mayoría de ellos lo reconoce, lo acoge bien porque además se sintieron cuidados y eso fue una sensación tal vez positiva para ellos sentirse que a pesar de que estaban cumpliendo con una sanción penal nos estábamos</p>

			<p>trabajadora porque se desarrollaban todos los roles en el mismo espacio. En un momento de mucha presión quería volver porque en el trabajo tenía mi espacio, mis tiempos, mi oficina, compañeros, colegas con un buen ambiente laboral y se echaba de menos eso, ¿pero si tú me preguntas que me gustaría? A mí me gustaría que fuese híbrido algunas cosas presenciales y otras de forma remota</p>		<p>preocupando de que ellos no se contagiaran, ni contagiaran a su familia así que eso tuvo un buen impacto creo yo</p>
			<p>Yo creo que se podría mantener la modalidad remota, por ejemplo, a mí me encanta esta idea de no asistir a las audiencias de forma presencial, prefiero conectarme de todas maneras a través de medios remotos porque se pierden mucho tiempo, todavía se puede estar toda la mañana en un tribunal para una audiencia entonces poder estar en la oficina y hacer estas cosas mientras llevas el horario que corresponde, me parece bien</p>		

			Respecto a los penados me parece que en algunos casos sirvió la modalidad remota para afirmar un poco el vínculo que se tiene con ellos. Yo creo que se podría mantener tal vez una modalidad mixta		
Psicólogos	Mi función como delegada consiste en guiar todo el proceso de intervención de una persona que está cumpliendo condena en libertad vigilada o libertad vigilada intensiva. Desde el ingreso, el diagnóstico, la formulación del plan de intervención y llevar a cabo la ejecución de dicho plan de intervención	El contexto sanitario fue letal en algún momento sobre todo en las necesidades criminógenas. Muchos de nuestros casos trabajan en la construcción y hubo un tiempo que la construcción derechamente paró entonces algunos se vieron despedidos	Hay mucha información que uno saca de la entrevista que tiene que ver con la conducta no verbal que tiene que ver con pequeños movimientos que uno solo puede captar solamente en las entrevistas, no sé por ejemplo un pie nervioso o que siempre está tocándose el reloj, cosas que uno no puede tomar atención en una videollamada o en un contacto telefónico, es esa información y el acercamiento y energía que uno puede percibir del penado	En el período de pandemia, se comenzó a utilizar la intervención a través de tecnologías, a través de medios remotos y el programa empezó a funcionar presencialmente a través de turnos. Como es un servicio público, siempre debería haber alguien acá. entonces siempre hubo un profesional o más de uno en el CRS o en el programa de libertad vigilada por lo que también funcionaba de forma presencial.	Tenemos que aplicar el criterio y no vamos a seguir interviniendo en las necesidades criminógenas cuando hay una situación de duelo de por medio que obviamente hay que centrarse en eso y tratar de apoyar, de orientar frente a esas situaciones de crisis y una vez que pasa la crisis retomar el proceso de intervención que ya estaba planificado
	“si, afecta además nosotros tenemos programas estándares que tienen que ver con programas de competencias sociales de delitos de agresor de pareja y de delitos sexuales, esos ya no funcionan porque tenemos que hacer trabajo grupal y no hemos incorporado la alternativa de trabajo grupal por videollamadas”	también hay que tener en cuenta que este sector es agrícola entonces también está el tema de los temporeros que también se vio afectado y tuvo que parar en sus actividades	Yo creo que hay cosas que se tienen que mantener y ojalá rescatar de la modalidad remota, como yo te decía este tema de las personas que vienen de lejos, las personas que tienen algún tema de discapacidad, aquellos que no se pueden movilizar	La entrevista y todo lo que tiene que ver con las atenciones, se hacían de forma remota, a través de contactos telefónicos, videollamadas (...) las técnicas de implementación respecto del programa también, todo lo que tiene que ver con características para que se hagan cargo que por ejemplo son reuniones de equipo, asistencias a tribunales. Todo empezó a	

				desarrollarse de forma remota, a través de tecnologías	
		<p>Las personas que yo atiendo son personas que logran insertarse en distintos trabajos, tal vez trabajan en la construcción y está la posibilidad agrícola, se van a lo agrícola, entonces en eso son como bien flexibles. Tenía uno que era garzón que obviamente cerraron los restaurantes y él entró a un paquín a trabajar, después abrieron los restaurantes volvió al restaurante, con el tema de las cuarentenas volvió a trabajar en lo agrícola, así que en ese sentido no lo vi afectado</p>	<p>El tema también de conectarte a las audiencias de manera remota también es positivo porque nosotros, imagínate, vamos a audiencia a Petorca, debemos tener camioneta que nos pone la institución, el chofer y va un delegado. Entonces esto implica un costo, porque además nos tienen que financiar nuestra alimentación y un montón de cosas lo que se conoce como el viático</p>		
		<p>Los que trabajaban en empleos formales mantuvieron sus trabajos y los que trabajaban en temas agrícolas, informal o independiente en sí continuaron trabajando y hay otros que se independizaron y les ha ido muy bien</p>			
		<p>Tuve varios chiquillos que aprovecharon la instancia de estudiar, inscritos en centros de formación técnica, estudiando de manera remota, así que también eso permitió alejarse de los grupos infractores, de los pares, disminuir el consumo y obviamente optar a una carrera técnico profesional</p>			

		que es un lujo también para nuestro grupo			
--	--	---	--	--	--

### Anexo 3: Tabla de subcategorías

Categorías	Subcategorías	Psicólogo	Trabajadores Sociales
Funcionamiento del Programa	Estructura y dependencia	<p>La función de nosotros tiene que ver mucho con las metas, las normas que se imponen desde el nivel central. La cantidad de entrevistas que hacemos viene dada por una norma, no es que a nosotros se nos ocurra, sino que depende de lo que dice la normativa técnica y de todas las instrucciones que año a año nos están señalando a nosotros lo que tenemos que realizar</p>	
		<p>Tengo dos casos con mala adherencia. Nosotros siempre intentamos comunicarnos con ellos, rescatarlos, antes de llamar al tribunal y ese rescate significa llamar a familiares, enviar carta certificada y hacer todo tipo de actividades”</p>	
		<p>Nosotros recibimos instrucciones de la forma de trabajar a través de normativa y circulares, incluso sobre el trabajo a distancia. Nos ordenan, nos dicen estas son las formas de trabajar y las mencionan cada una con sus características</p>	

Perfil de Casos	Sociodemográfico	<p>El CRS Quillota abarca desde san pedro hasta los molles, que es saliendo de la quinta región, hacia el norte y hacia el este llega hasta Petorca, que es prácticamente cordillera. Eso involucra cabildo, la ligua, nogales, entonces el territorio que abarca el CRS de Quillota, es un territorio inmenso</p>	<p>Los penados que vienen de territorios más lejanos el trayecto supongamos de Petorca hasta Quillota son al menos 2 horas y medias 3 horas, en cambio ahora podemos llevar la intervención necesaria que la desarrollamos en 30 o 40 min a través de la videollamada y la persona ya no tiene que generar los costos que significa el traslado y los tiempos</p>
		<p>Si tú le exiges trabajar, también le estás pidiendo que 4 días al mes no trabaje para que venga al control con el delegado, entonces eso yo creo que debería rescatarse</p>	
Implementación de la Modalidad remota	Financiamiento	<p>Es importante mencionar el tema económico, el asumir todo esto fue también costado por los propios delegados, no todos tienen internet en las casas no todos tenían computadores en las casas ni notebook, no todos tenían un segundo celular, entonces también un momento en que los delegados decían: oye yo estoy pagando el internet de mi casa o yo no voy a poner internet o la institución no me está colaborando, entonces todo eso también influyó</p>	<p>Hubo un detalle importante de la implementación de la modalidad remota y es que ha sido con recursos propios desde obtener un celular para conectarse con ellos a tener que mejorar la señal del internet de la casa</p>
			<p>Hablo de Gendarmería, en si no hay un reconocimiento porque nos quitaron inclusive dinero con el que íbamos a visitas domiciliarias y también hay un enojo a nivel nacional porque nos descontaron ese dinero</p>
		<p>Nos quitaron los bonos también que eran los bonos de movilización, entonces algunos vieron, no se podía era como un 5%, 10% menos de su ingreso, entonces igual generó como una molestia porque yo tengo que estar financiando</p>	

		esto que la institución no me está apoyando o está descansando en el delegado	
	Maternidad y Teletrabajo	La modalidad remota también implicó una facilidad, respecto de poder compatibilizar sus actividades laborales o de repente algunos que trabajan por turnos, o también las actividades laborales que desarrollan en la casa también tenemos un grupo importante de personas, la mayoría mujeres, ¿no cierto? que se dedican a la crianza y su trabajo se ha visto favorecido con la implementación de medios remotos. Entonces sí, tengo la impresión de que el trabajo a partir de la modalidad remota se ha visto favorecido en algunos casos”	También qué el espacio de intervención se complejizaba porque habían muchos que estaban con el cuidado de sus hijos que no podían alomejor profundizar en algunos temas porque estaban con otras personas de su familia, entonces eso ha sido como una dificultad
		Tuvimos que destinar cierta privacidad en nuestros hogares, porque son casos que nadie podía escuchar lo que nosotros estábamos escuchando, me pasó la primera vez. Un caso que hablaba de un homicidio, yo me acuerdo de que estaba con la puerta abierta donde estaba yo trabajando y mi usuario me empieza a contar cómo había sido el homicidio y yo tenía en la pieza del al lado a mi hija y me acuerdo de que mi hija se levanta y me va a cerrar la puerta y yo, así como ¡oh! porque es un crimen macabro	yo también a su vez estaba cumpliendo con una multiplicidad de roles criando a mis hijas conectándose a clase que me llamaban los penados, que nos conectábamos a la audiencia, fue difícil para ambos, para todos y en ese sentido también como estábamos todos en una situación igual el desarrollar empatía respecto a la situación del otro fue más fácil
Emergente	Necesidades Emergentes	Tenemos que aplicar el criterio y no vamos a seguir interviniendo en las necesidades criminógenas cuando hay una situación de duelo de por medio que obviamente hay que centrarse en eso y tratar de apoyar, de orientar frente a esas situaciones de crisis y una vez que pasa la crisis retomar el proceso de intervención que ya estaba planificado	No es que se hubieran dejado de lado la intervención, si no que se trató de orientar esta intervención planificada en priorizar qué es lo que vas a hacer y frente a situaciones crisis obviamente hay que darle respuesta a la crisis y ahí fueron surgiendo necesidades no criminógenas que era como los temas asistenciales que yo te planteaba o las mismas situaciones de COVID para la familia o para el mismo penado, situaciones de muerte para familiares cercanos

			<p>No es que haga directamente el cambio de objetivos en el plan de intervención, sino que intentaba dar respuesta más inmediata a la necesidad no criminológica que está en crisis para después en un futuro retomar el plan de intervención previamente realizado para el penado en cuestión</p>
			<p>Las necesidades de contención y el acompañamiento en estos procesos de pérdida era algo que a lo mejor antes no se contemplaba</p>
			<p>La mayoría de ellos lo reconoce, lo acoge bien porque además se sintieron cuidados y eso fue una sensación tal vez positiva para ellos sentirse que a pesar de que estaban cumpliendo con una sanción penal nos estábamos preocupando de que ellos no se contagiaran, ni contagiaran a su familia así que eso tuvo un buen impacto creo yo</p>
	Adherencia	<p>Pensaba que iba a aumentar la deserción, pensaba que iba a aumentar la reincidencia, pensé que iba a perder casos, que iban a cometer delitos y curiosamente no fue así, al contrario, personas que nunca habían trabajado o que tenían la necesidad laboral muy alta y que tenían pocas habilidades son personas que lograron reinsertarse y aprovechar las instancias laborales que había en ese momento</p>	
		<p>Yo creo que facilitó el tema que tienen más contacto con el delegado, por último si no contesto te dejan un mensaje, un audio, entonces tenían la posibilidad de acceder de manera más inmediata al delegado, no esperar 15 días cuando venían para acá, no esperar una vez a la</p>	

		<p>semana, era más inmediata ese contacto, eso en cuanto a las necesidades.</p>	
		<p>No tuve problema con la adherencia, al contrario, en los casos míos mejoró, pero principalmente con este tema que te digo yo que sienten que el delegado está más disponible”</p>	
	Familia y Contexto	<p>Y sabes que facilitó y un punto a favor, empecé a tener más contacto con las familias, porque requerí el apoyo más de los familiares, a que me refiero: esta gente de la tercera edad que necesitaba que alguien los ayudara con la conexión, también la gente que ingresó a la condena y que yo no las conocía presencialmente, entonces requerí contactarme con algún familiar porque de repente se me podía desaparecer, podía contagiarse, etc</p>	<p>También respecto a las dinámicas familiares de ellos que se vieron afectadas hubo que abordar de cierta forma ese ámbito familiar que no estaba contemplado en el plan de intervención</p>
		<p>Empecé a tener más contacto con los familiares, a potenciar más la red de apoyo. Lo otro que las casas de nuestros penados son chiquititas entonces tú generalmente hacías las entrevistas en el comedor con ellos de manera remota y siempre había alguien</p>	<p>en todos los casos tocó abordar temas que tenían que ver con dinámica familiar y un poco también de contención, no solo respecto a pérdidas laborales como había mencionado, sino que también hay muchas personas que tuvieron familiares enfermos o personas que murieron a raíz del COVID. Entonces eso también hizo modificar, más que modificar aumentar otra área de intervención O tal vez centrar más en eso</p>

### **Anexo 10: Instrumento.**

#### **Información Personal.**

1. ¿Cuál es su nombre?
2. ¿Qué edad tiene?
3. ¿En qué comuna reside?
4. ¿Cuál es su formación profesional?
5. ¿Cuál es el cargo que actualmente desempeña?

#### **Antecedentes Laborales.**

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el CRS de Quillota?
2. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando como delegado/a del Programa de Libertad vigilada?
3. ¿Cuáles son sus funciones como delegado/a del Programa Libertad Vigilada?

#### **Comparación Antes y Durante el COVID-19.**

1. ¿Qué actividades desempeñaba como delegado/a previo a la pandemia? y ¿Cuáles desempeña en la actualidad?

2. ¿Qué distinciones puede hacer usted en el programa antes y durante la pandemia en relación a la ejecución e implementación del programa?

### **Reflexiones**

1. ¿Piensa que el contexto sociosanitario ha afectado la calidad de la intervención con los penados?

2. ¿De qué manera ha influido el contexto sociosanitario en las necesidades criminógenas de los penados?

3. ¿Cómo se ha visto afectado el abordaje de las necesidades criminógenas durante la pandemia?

4. ¿De qué manera le ha influido a usted la implementación de la modalidad remota en la intervención con los penados del programa de libertad vigilada?

5. ¿Qué variaciones han experimentado los objetivos previamente establecidos en la intervención penal durante el contexto sociosanitario?

6. Según tu opinión, ¿Cree que aumentó o disminuyó la adherencia de los penados del programa de libertad vigilada durante el período de pandemia del COVID-19? Justifica tu respuesta.