



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

“Investigación evaluativa de los resultados de la implementación del Programa de Orientación Sociolaboral (OSL), Fundación Emplea, respecto a la modificación de las competencias y habilidades personales, sociales y laborales de los participantes pertenecientes al Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso (CPV), egresados entre los años 2016-2018”

“INFORME FINAL DE PROYECTO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO/A EN TRABAJO SOCIAL Y EL TÍTULO PROFESIONAL DE TRABAJADOR/A SOCIAL”

**PRESENTADO POR
CÁRDENAS CÁRDENAS, XIMENA
CARVACHO BLANCO, VANINA**

**DOCENTE GUÍA
SALUM ALVARADO, SARA**

VALPARAÍSO, CHILE

MAYO 202

REF.: Informa evaluación y calificación Proyecto
de Título I y II de alumnos que indica.

VALPARAISO, 20 de marzo de 2020.-

SEÑOR DECANO:

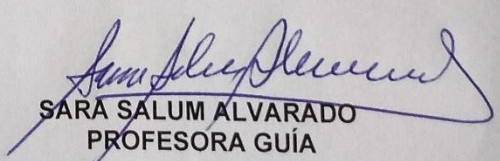
En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Guía, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Proyecto de Título I y II denominado: **“Investigación evaluativa de los resultados de la implementación de la metodología del Programa de Orientación Sociolaboral (OSL), Fundación Emplea, respecto a la modificación de las competencias y habilidades personales, sociales y laborales de los participantes pertenecientes al Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso (CPV), egresados entre los años 2016-2018”**, cursado durante el período académico 2019 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social, *Srtas. XIMENA NICOL CÁRDENAS CÁRDENAS y VANINA ANGÉLICA CARVACHO BLANCO.*

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Proyecto de Título I y II con las siguientes notas:

Proyecto de Título I: 6,5 (seis coma cinco)
Proyecto de Título II: 7,0 (siete punto cero)


SARA SALUM ALVARADO
PROFESORA GUÍA

AL SEÑOR
JUAN SANDOVAL MOYA
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a mi familia por su amor y apoyo incondicional. En especial agradezco a mis padres por confiar y creer siempre en mí, en cada decisión y, sobre todo, por esta segunda oportunidad de estudiar. Infinitas gracias por ser los principales promotores de mis sueños. Les amo.

A los Ruiz-Vásquez, mi familia porteña, muchísimas gracias por su cariño y preocupación diaria con esta patagónica. Como se los he dicho antes, se siente muy bonito que te quieran en una familia que no es la tuya, pero que te hacen parte de ella, como si fueras una más. Infinitas gracias por todo.

A mis amigas; Claudia, Vanina, Franchesca y Tamara. Agradezco a la vida de coincidir con personas como ustedes; nobles, empáticas y que quieren bonito. Gracias por su compañía, apañe, risas, en fin, por ser ustedes, hicieron que este proceso fuera más ameno y llevadero. Las adoro.

A mi amiga y compañera de tesis Vanina. Ad portas de finalizar la etapa de pregrado, agradezco haber tenido una compañera de proyecto de título como tú; inteligente, esforzada y con opinión crítica. Gracias por tanto apañe, por cada noche de desvelo, por la retroalimentación constante, por la contención, por la confianza y tu sentido del humor. Sólo nosotras sabemos cuánto costo, te quiero mucho amiga bella.

A Fundación Emplea y al Centro de Tratamientos de Adicciones perteneciente al Complejo Penitenciario de Valparaíso. Agradezco a ambas instituciones por permitirnos la adecuada consecución del presente proyecto de título, en especial al coordinador del Programa OSL Eduardo Opazo, quién nos acompañó y guió durante todo el proceso.

Finalmente, agradezco a nuestra profesora guía Sara Salum. Gracias por su orientación académica, libertad de acción y buena disposición para reunirnos o resolver dudas durante todo el proceso del Proyecto de título.

Ximena Cárdenas Cárdenas.

Agradecimientos

Dedicada a mi familia, especialmente a mamá, papá y hermana, por su constante esfuerzo, contención, apoyo y amor más sincero, fuerte e incondicional durante todo mi proceso, batallaron junto a mí en cada paso, en cada crisis y en cada transformación. Gracias por hacer posible este logro, que es tanto mío como de ustedes. Los amo con la vida.

A mis amigos; Ximena, Julio y Marcelo. Estoy infinitamente agradecida de coincidir con ustedes en esta travesía, son personas realmente increíbles y auténticas, llenos de amor puro, generosidad y una alegría inmensa. Gracias por dejarme ser parte de un pedacito de su vida y entregarme tanta felicidad y cariño en medio del caos universitario, atesoro todos los momentos vividos junto a ustedes y, disfrute enormemente cada uno de ellos, especialmente los días de mates y guitarreos en casa. Les quiero mucho.

Mención honrosa y especial a mi amiga y compañera de tesis, Ximena. Agradezco haber compartido todo este proceso contigo; tu apañe, contención, confianza, paciencia y tú infinita alegría, tan característica en ti, hicieron que, a pesar de todas las adversidades que nos ocurrieron durante el proceso, este logro fuera posible. Eres tremenda mujer; inteligente, sabía y con una mirada muy crítica y reflexiva de la realidad social, no me cabe ninguna duda de que serás una gran profesional. Te admiro y quiero muchísimo patagona.

A Eduardo, Guantecillo y Kali. Gracias por su amor, compañía, apapachos y su contención en los momentos más difíciles y caóticos de todo este proceso, apaciguaron mis ansiedades y temores con amor y felicidad. Les amo mucho.

A Fundación Emplea y al Centro de Tratamientos de Adicciones del Complejo Penitenciario de Valparaíso. Gracias por hacer posible la realización del presente estudio; especialmente a Eduardo Opazo, coordinador del programa OSL, por orientarnos y colaborar activamente durante el proceso de investigación, haciendo que esta experiencia fuera significativa.

Y, por último, agradezco a nuestra profesora guía, Sara Salum; por sus orientaciones académicas, su vocación profesional, por resolver nuestras dudas e inquietudes y permitirnos disfrutar, y a su vez, enriquecernos de conocimientos durante el proceso del Proyecto de Título.

Vanina Carvacho Blanco.

Presentación

El presente documento se enmarca dentro del proceso de Proyecto de Título I Y II, correspondiente al plan de estudio de pregrado de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, constituyéndose, asimismo, como requisito esencial para optar al grado académico de licenciado/a en Trabajo Social y el título profesional de Trabajador/a Social.

El Proyecto de título tiene por objetivo principal evaluar los resultados de la implementación del Programa de Orientación Sociolaboral (OSL), Fundación Emplea, respecto a la modificación de las competencias y habilidades personales, sociales y laborales de los participantes egresados del OSL, pertenecientes al Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso (CPV), entre los años 2016-2018.

La evaluación se lleva a cabo bajo el contexto institucional de Fundación Emplea, específicamente del Programa de Orientación Sociolaboral (OSL), ejecutado en el Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso, con la asesoría profesional del Trabajador Social Eduardo Opazo González y la asesoría académica de la Dra. Sara Salum Alvarado.

La estructura del presente documento se organiza en cinco capítulos. El Primer Capítulo hace referencia al Contexto Institucional, abordando las características propias de la institución que ofició en calidad de patrocinante de la investigación evaluativa.

El Segundo Capítulo corresponde al Marco Referencial, en él se expone la orientación de los principales referentes conceptuales y teóricos, en torno a la problemática que determina el objeto de evaluación del presente Proyecto de Título.

El Tercer Capítulo versa sobre el Marco Metodológico, en el cual se presenta la metodología a utilizar para el adecuado desarrollo del proceso evaluativo, en él se observan, la formulación y delimitación del Problema de Investigación que, a su vez, permite la elaboración de objetivos que guiaron el desarrollo del ejercicio de Proyecto de Título.

El Cuarto Capítulo definido como Análisis e Interpretación de datos, expone los resultados obtenidos a través de la recolección de datos cualitativos y cuantitativos, con la finalidad de dar respuesta a las preguntas de investigación y a su vez evidenciar los objetivos de investigación propuestos en el proyecto de título de carácter mixto.

El Quinto Capítulo y final, es definido como Hallazgos, Propuestas a la mejora y Conclusiones, el cual expone los hallazgos en base a los resultados encontrados en la

evaluación, y a partir de ello se proponen las mejoras que podrían desarrollarse en el modelo evaluado. Finalmente se presenta un resumen evaluativo en torno al proceso desarrollado y con ello los aprendizajes abordados, todo lo anterior, permeado por la perspectiva del Trabajo Social.

Índice

Agradecimientos.....	2
Agradecimientos.....	3
Presentación.....	4
Índice.....	6
CAPÍTULO PRIMERO	1
Informe Institucional	1
Introducción.....	2
1. Identificación de la Institución	2
1.1. Marco institucional general	2
1.2. Marco institucional específico.....	3
1.3. Tipo de institución.....	3
1.4. Cobertura.....	3
1.5. Estructura organizacional.....	4
1.6. Antecedentes históricos.....	4
1.7. Política de la institución.....	5
1.8. Objetivos de la institución.....	6
1.9. Funciones de la institución.....	6
1.10. Programas.....	7
2. Trabajo Social en el Programa de Orientación Sociolaboral en la V Región. 9	
2.1. Objetivos. Generales y específicos.....	9
2.2. Rol y funciones del trabajo social en la institución.....	9
2.3. Niveles de Intervención Social.....	10
2.4. Problemáticas sociales más frecuentes.....	12
2.5. Vinculación con otras instituciones o redes sociales.....	12
3. Gendarmería de Chile.....	13
3.1. Complejo penitenciario de Valparaíso.....	13
3.2. Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso (CPV).....	15
CAPÍTULO SEGUNDO	17
Marco Referencial	17
Introducción.....	18
1. Criminología.....	18

1.1.	Concepto y alcance.....	18
1.2.	Objeto de estudio de la criminología.....	19
1.3.	Tipos de Criminología.....	21
1.4.	Modelos criminológicos	21
2.	Sistema Penitenciario Chileno	22
2.1.	Concepto y alcance.....	22
2.2.	Tratamiento penitenciario.....	23
2.3.	Modelo de intervención en personas con consumo problemático de sustancia, reclusas en los establecimientos penales chilenos.	24
2.4.	Reinserción social.....	30
3.	Drogas	31
3.1.	Concepto y alcance.....	31
3.2.	Uso, abuso, drogodependencia/consumo problemático de sustancias y dependencia.....	32
3.3.	Formas de consumo de drogas.	35
3.4.	Clasificación de las drogas que producen dependencia.	36
3.5.	Relación drogas – delitos	36
4.	Política Nacional de Drogas 2009-2018.	39
4.1.	Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del consumo de Drogas y Alcohol (SENDA).	39
4.2.	Políticas Públicas de SENDA.....	40
4.2.1.	Prevención del consumo de drogas.	40
4.2.2.	Integración Social.....	42
5.	Orientación Sociolaboral	45
5.1.	Concepto y alcances	45
5.2.	Acompañamiento Sociolaboral	45
5.3.	Focos de intervención.....	46
5.4.	Etapas del proceso de orientación sociolaboral.....	52
5.5.	Calidad en la orientación sociolaboral.	57
6.	Evaluación.	58
6.1.	Conceptos y alcances.....	58
6.2.	Investigación evaluativa.	59
6.3.	Principios inherentes de la evaluación.	59

6.4.	Propósitos de la evaluación.	60
6.5.	Componentes de la evaluación.	61
6.6.	Tipologías de evaluación.	61
6.7.	Modelos de Evaluación.	64
6.8.	Modelo de Referentes Específicos	65
CAPÍTULO TERCERO		68
Marco metodológico.....		68
Introducción.....		69
1.	Formulación del problema a investigar	69
2.	Fundamentación del problema a investigar.	70
3.	Justificación de la evaluación.	71
4.	Diseño Metodológico.....	72
4.1.	Preguntas de investigación evaluativa.....	72
4.2.	Objetivos de la investigación evaluativa	73
4.3.	Modelo de evaluación de referentes específicos.	73
4.4.	Definición del Diseño de Investigación	74
5.	Universo de estudio.....	78
6.	Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	78
7.	Definición y Operacionalización de Variables.	80
7.2.	Operacionalización de variable objetivo específico n°2.	84
8.	Plan de análisis de la información.....	87
9.	Criterios de rigor.	87
CAPÍTULO IV		91
Análisis e interpretación de datos.....		91
Introducción.....		92
1.	Análisis e interpretación de los datos obtenidos en torno al objeto de estudio. 92	
1.1.	Análisis e interpretación de datos cuantitativos.	92
1.1.2.	Resultados obtenidos del objetivo específico n°1.	94
1.1.3.	Resultados obtenidos del objetivo específico n°2	107
1.2.	Análisis e interpretación de datos cualitativos.	112
1.3.	Análisis e interpretación de la Modificación de la Conducta.....	124
Capítulo V		129

Hallazgos, propuestas de mejora y conclusiones	129
Introducción.....	130
1. Resultados no previstos	130
2. Recomendaciones	131
2.1. Mejoras en torno a la modificación de las competencias y habilidades personales, sociales y laborales de los participantes del dispositivo OSL, pertenecientes al CTA-CPV.....	131
3. Conclusiones.....	133
3.2. Contexto institucional.....	134
3.3. Marco Referencial	135
3.4. Diseño metodológico.....	136
3.5. Perspectiva del Trabajo Social	138
Anexos.....	144
1. Entrevista Diagnóstica.....	144
2. Plan Vida Laboral.	149
3. Resumen de competencias.....	150
4. Entrevista a los participantes entre los años 2016-2018 del Programa de Orientación Sociolaboral respecto a la calidad de la orientación.	152
5. Entrevista a los/las Preparadores/as Sociolaborales entre los años 2016-2018 del Programa de Orientación Sociolaboral respecto a la calidad de la orientación.....	153
6. Modelo consentimiento informado entrevistas.....	155

Índice de Tablas

Tabla N°1.Tabla marco institucional general.....	2
Tabla 2.Marco institucional específico	3
Tabla 3.Vinculación de redes	13
Tabla 4.Identificación de la institución CPV	13
Tabla 5. Síntesis estadios de cambio. Modelo transteórico del cambio de las conductas adictivas.....	28
Tabla 6. Operacionalización de la variable objetivo específico n°1.	82
Tabla 7. Operacionalización de variable objetivo específico n°2.	84
Tabla 8. Resumen operacionalización de variables objetivos específicos n°1 y n°2	85

Tabla 9.Operacionalización de categoría de análisis objetivo específico n°3..... 86

Índice de Figuras.

Ilustración 1. Imagen organigrama de Fundación Emplea a nivel nacional.	4
Ilustración 2. Imagen organigrama del programa de orientación socio laboral.	4
Ilustración 3. Línea de Tiempo Fundación Emplea	5
Ilustración 4. Imagen Lineamientos de la Integración Social	43
Ilustración 5. Estrategia de Programa de Integración Social para Población Adulta	44
Ilustración 6. Segunda parte entrevista diagnostica.	144
Ilustración 7. Segunda parte entrevista diagnostica.	145
Ilustración 8. Segunda parte entrevista diagnostica.	146
Ilustración 9. Segunda parte entrevista diagnostica.	146
Ilustración 10. Segunda parte entrevista diagnostica.	147
Ilustración 11. Segunda parte entrevista diagnostica.	147
Ilustración 12. Tercera parte entrevista diagnostica.	148
Ilustración 13. Plan de vida laboral.	149
Ilustración 14. Segunda parte Plan de Vida Laboral.	149
Ilustración 15. Tercera parte Plan de Vida Laboral.....	149
Ilustración 16. Resumen de competencias.	150
Ilustración 17. Resumen de sesión.	150
Ilustración 18. Segunda parte resumen de sesión.....	151
Ilustración 19. Consentimiento informado.	151

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Resultados del Nivel de Cumplimiento de objetivos del Plan de Vida Laboral (PVL)	94
Gráfico 2. Resultados Subdimensiones del Plan de Vida Laboral.	99
Gráfico 3.Resultado del nivel de cumplimiento de subindicadores de la subdimensión personal del PVL.....	101
Gráfico 4. Resultados del Nivel de Cumplimiento de Subindicadores de la Subdimensión Social del PVL.	103
Gráfico 5. Resultados del Nivel de Cumplimiento de Subindicadores de la subdimensión social del PVL.....	105
Gráfico 6. Resultados nivel de adherencia al Plan de Vida Laboral	108
Gráfico 7 Resultados subdimensión asistencia	109
Gráfico 8 Resultados subdimensión de condición de egreso	110

Gráfico 9. Modificación de competencias y habilidades personales, sociales y laborales. 125

CAPÍTULO PRIMERO
Informe Institucional

Introducción

El presente documento tiene por objetivo principal exponer la estructura institucional de Fundación Emplea, específicamente del Programa de Orientación Sociolaboral (OSL), programa perteneciente a la línea de Integración Social de Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA), adjudicado y ejecutado desde sus inicios por la Fundación.

A modo de contextualizar, Fundación Emplea en conjunto con Fundación Súmate, Fundación Rostros Nuevos y Fundación Paréntesis constituyen las cuatro fundaciones filiales del Hogar de Cristo, las cuales han sido creadas a fin de dar respuestas a las diversas problemáticas presentadas, focalizando y especializando los procesos de intervención en áreas de educación, discapacidad mental, consumo problemático de alcohol y drogas y empleabilidad.

Fundación Emplea es una institución de carácter privado benéfico, sin fines de lucro, y con personalidad jurídica. Su propósito es contribuir a la reducción de la pobreza y exclusión social a través de la articulación de estrategias sociolaborales conducentes hacia un trabajo decente, con foco en la autonomía y libertad de las personas.

Actualmente la institución patrocinante posee cuatro programas, entre ellos Programa de Acompañamiento y Formación Socio Laboral (AFSL), Programa Empleo Con Apoyo (ECA), Programa Empléate y finalmente, el Programa de Orientación Sociolaboral (OSL) en que las estudiantes que suscriben el presente se encuentran realizando su Proyecto de Título.

A continuación, se presentarán antecedentes generales de la institución y, posteriormente, una revisión de los roles y funciones que realiza el Trabajador/a Social dentro del Programa de Orientación Sociolaboral, para luego exponer respecto a Gendarmería de Chile, particularmente del Complejo Penitenciario de Valparaíso y el Centro de Tratamiento de Adicciones, con el objetivo de acercar al lector a la labor que se realiza.

1. Identificación de la Institución

1.1. Marco institucional general


Tabla N°1. Tabla marco institucional general

Nombre de la institución	Fundación Emplea
Ubicación geográfica, casa central	Arica 3947, Estación Central, Santiago.
Teléfono	02 648018.

(Fuente: Datos obtenidos sitio web Fundación Emplea)

1.2. Marco institucional específico

Tabla 2.Marco institucional específico

Nombre del Programa	Programa de Orientación Sociolaboral (OSL)
Ubicación geográfica	Pasaje La Quinta N° 66, Valparaíso. 
Coordinador Regional, Valparaíso	Eduardo Opazo González.
Teléfono	+56933095405
Mail	eopazo@fundacionemplea.cl

(Fuente: Datos obtenidos del Programa de Orientación Sociolaboral)

1.3. Tipo de institución.

Fundación Emplea es una de las cuatro fundaciones filiales del Hogar de Cristo, de carácter privado benéfico, sin fines de lucro y con personalidad jurídica. La fundación posee financiamiento de aportes y convenios estatales y aportes de privados.

Específicamente, el Programa de Orientación Sociolaboral es un dispositivo que forma parte del convenio de colaboración técnica y financiera que SENDA, a través, del área de Integración Social mantiene con Fundación Emplea desde del año 2014. A su vez, este programa depende administrativamente del Hogar de Cristo al ser Fundación Emplea una fundación filial de esta institución. (Fundación Emplea, pág. 6)

1.4. Cobertura

El Programa de Orientación Sociolaboral implementado en la Región de Valparaíso tiene institucionalmente una jurisdicción regional. Sin embargo, su cobertura territorial abarca solamente la ciudad de Valparaíso, la ciudad de Viña del Mar, la provincia de Marga-Marga, la ciudad de Quillota y la ciudad de San Felipe. Lo anterior, generado por la escasez de recursos humanos, puesto que el dispositivo OSL de Valparaíso cuenta únicamente con tres profesionales, entre ellos dos preparadoras sociolaborales y un coordinador, lo que imposibilita una cobertura total a nivel regional, priorizando a las ciudades con mayor demanda de usuarios y usuarias que requieren del programa.

1.5. Estructura organizacional.

1.5.1. Organigrama fundación emplea a nivel nacional.

La estructura organizacional de Fundación Emplea se compone por una Dirección Ejecutiva a cargo de Ricardo Délano, de la cual emanan diversas direcciones respecto a distintas áreas. A continuación, se detalla en el siguiente esquema.

Ilustración 1. Imagen organigrama de Fundación Emplea a nivel nacional.



(Fuente: Memoria 2017 Fundación Emplea)

1.5.2. Organigrama programa de orientación socio laboral, región de Valparaíso.

Actualmente el dispositivo OSL de la Región de Valparaíso está compuesto por el Trabajador Social Eduardo Opazo González, quien cumple el rol de Coordinador Regional y Preparador Sociolaboral; las Trabajadoras Sociales y Preparadoras Sociolaborales, Fernanda Zavala y Andrea Arriagada. Lo anterior se representa en el siguiente organigrama.

Ilustración 2. Imagen organigrama del programa de orientación socio laboral.



(Fuente: Elaboración equipo evaluador)

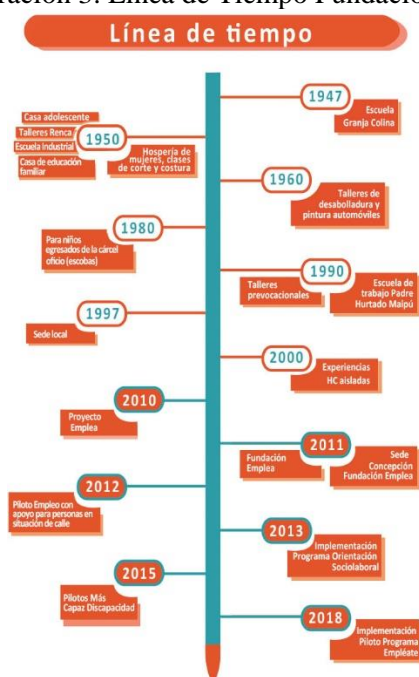
1.6. Antecedentes históricos.

Fundación Emplea es una institución del Hogar de Cristo. Sus inicios se remontan al año 1997 cuando bajo el alero de la Fundación Padre Álvaro Lavín, se crea el Centro de Formación, Capacitación y Colocación Laboral, (CEFOCAL), con el propósito de

acoger a alumnos y alumnas que egresaban de los Talleres Prevocacionales (escuelas básicas) de dicha fundación, para complementar su capacitación técnica y formación para el mundo laboral.

A fines del 2010 se evidencia la necesidad de potenciar la temática de empleabilidad en las intervenciones de las Fundaciones Hogar de Cristo, con el objetivo de lograr la inclusión social real de sus beneficiarios e impactar en sus resultados. Se define como lineamiento institucional estratégico la creación de una fundación especialista en esta temática. Es así como nace Fundación Emplea en el segundo semestre del año 2011, constituida sobre los pilares de CEFOCAL. (Fundación Hogar de Cristo , 2018).

Ilustración 3. Línea de Tiempo Fundación Emplea



(Fuente: www.hogardersisto.cl)

1.7. Política de la institución.

1.7.1. Sellos institucionales.

La misión de Fundación Emplea es “apoyar a las personas en situación de vulnerabilidad que se encuentren sin empleo o con uno precario, para que generen o aumenten sus ingresos autónomos, mediante su inclusión sociolaboral” y con ello aportar a la reducción de la pobreza de nuestro país, contribuyendo al legado de San Alberto Hurtado. (Fundacion Emplea, 2019)

Visión: Ser un referente a nivel nacional en materia de empleabilidad, para personas en situación de vulnerabilidad, en alianza con el Estado, ONG’s y la empresa privada.

Valores: El actuar está guiado por valores como la transparencia, justicia, respeto, espíritu de superación, compromiso y trabajo en equipo.

Es pertinente destacar que Fundación Emplea al ser filial de la Fundación Hogar de Cristo, se enmarca bajo los sellos institucionales de esta, esto es misión, visión y valores. (Fundacion Emplea, 2019)

1.8. Objetivos de la institución.

El objetivo principal de Fundación Emplea es, “promover la inclusión laboral de las personas en situación de pobreza y exclusión social, fortaleciendo sus capacidades y competencias personales, sociales y laborales para facilitar su acceso y permanencia en un puesto de trabajo”, con el objetivo que mejoren su calidad de vida y la de sus familias. (Fundacion Emplea, 2019)

Por otra parte, la institución posee objetivos transversales que tienen por objeto guiar el accionar de las y los preparadores/as sociolaborales y guardan relación con las diferentes áreas de la persona, que influyen de manera íntegra. Dentro de los objetivos más relevantes, se encuentran incorporación, mantenimiento, desarrollo personal, formación, información, optimización y transformación.

1.9. Funciones de la institución.

1.9.1. Funciones fundación emplea.

Las funciones dentro de Fundación Emplea se definen como prestaciones. Aquellas se refieren a un bien o servicio que se entrega a un/a participante o usuario/a de acuerdo a su clasificación, las que corresponden a las siguientes categorías:

- a) **Reclutamiento:** Es un proceso donde se despliegan una serie de mecanismos participativos de difusión para la búsqueda focalizada de beneficiarios.
- b) **Formación y capacitación laboral:** Una vez seleccionadas las personas comienza la etapa de formación. Esta etapa está orientada al desarrollo de habilidades técnicas y sociales necesarias para la incorporación de nuestros beneficiarios a un puesto de trabajo. Los componentes que forman parte de esta fase son los siguientes:
- c) **Formación en competencias técnicas:** Se entiende por tal la formación en un conjunto de tareas normalizadas respecto de una labor que implica un desempeño laboral.
- d) **Desarrollar habilidades blandas:** Corresponde a los componentes complementarios a la formación técnica, su duración dependerá de cada oficio o programa.
- e) **Intermediación Laboral:** Prestación intermedia entre la formación laboral y el acompañamiento laboral, comienza desde el momento de selección de participantes y su objetivo es la conexión entre los usuarios de la Fundación y las Empresas.

- f) Acompañamiento y Habilitación Laboral: El acompañamiento laboral busca el fortalecimiento y/o adquisición de habilidades y competencias laborales de los participantes con el fin de aumentar su empleabilidad, todo esto a través del establecimiento de un vínculo de apoyo y orientación en el puesto de trabajo o en el proceso de búsqueda de éste.
- g) Apoyo Psicosocial: Es una prestación transversal, cuya finalidad es la de orientar y facilitar la superación de obstáculos que interfieren durante todo el proceso, para la permanencia y el término satisfactorio de las y los participantes en el programa. (Cárdenas & Ramírez , 2017)

1.9.2. Funciones Programa de Orientación Sociolaboral.

Ahora bien, por su parte, el Programa de Orientación Sociolaboral proporciona dos grandes prestaciones, detalladas a continuación:

- a) Orientación Sociolaboral: Se realiza a través de sesiones personalizadas de trabajo y cuyo objetivo es entregar orientación, guiar y acompañar, la construcción de un plan de vida laboral, donde las personas plasman sus sueños, desafíos y necesidades, para integrarse al mundo del trabajo. Este proceso de acompañamiento tiene una duración de dos meses aproximadamente.
- b) Intermediación Laboral: El proceso de intermediación laboral es un proceso guiado, con características de Empleo con Apoyo y está pensado para personas que tienen mayor dificultad para integrarse al mundo del trabajo. Este proceso no se realiza con todos los y las participantes, ya que el programa pretende generar autonomía y empoderar a las personas para que por sí solo puedan encontrar un trabajo.

1.10. Programas

La institución ejecuta cuatro programas en los que se encuentran; Acompañamiento y Formación Sociolaboral (AFSL), Empleo con Apoyo (ECA), Empléate y, Orientación Sociolaboral (OSL). Cada programa está diseñado y dirigido a una población usuaria específica, sin embargo, el objetivo principal de cada uno es impulsar la inclusión sociolaboral. A continuación, se detallan los cuatro programas.

1.10.1. Programa de acompañamiento y formación socio laboral (AFSL)

Este programa tiene como objetivo capacitar en competencias de empleabilidad y formación en oficio a hombres y mujeres mayores de 18 años, con el fin de aumentar sus capacidades y aptitudes para incorporarse al mercado laboral. El programa incluye la capacitación en un oficio, apresto laboral, práctica, orientación y acompañamiento. Se destaca el trabajo en conjunto con el/la participante para enfrentar de la mejor

manera posible la búsqueda de empleo, desarrollando sus potenciales y habilidades para enfrentar el mundo laboral. Su duración es de 4 meses. (Hogar de Cristo. Fundación Emplea., 2019)

1.10.2. Programa Empleo con apoyo para personas en situación calle (ECA):

Este programa da apoyo psicosocial y sociolaboral a personas que viven o han vivido en situación de calle en la región Metropolitana y región del Biobío. El programa tiene como objetivo el desarrollo de las capacidades de los participantes para su inserción laboral y mantención en un puesto de trabajo, dependiente o independiente. Busca mejorar las competencias de los participantes para generar ingresos en forma autónoma, contribuyendo así a mejorar sus condiciones de empleabilidad e inclusión laboral. Además, el programa tiene dos grandes prestaciones, acompañamiento socio laboral y acompañamiento psicosocial. (Hogar de Cristo. Fundación Emplea., 2019)

1.10.3. Programa Empléate:

El programa Empléate tiene como objetivo promover la inserción laboral de personas mayores de 18 años, que se encuentren en situación de pobreza y exclusión social, desocupadas e inactivas o en proceso de búsqueda laboral, a través del fortalecimiento de sus capacidades y competencias personales, sociales y laborales para facilitar su acceso y permanencia en un puesto de trabajo. Este programa se comenzó a ejecutar desde el año 2018 en Estación Central, Región Metropolitana y en Concepción, Región de Bío Bio. (Hogar de Cristo. Fundación Emplea., 2019)

1.10.4. Programa Orientación Sociolaboral (OSL):

El programa de Orientación Sociolaboral tiene por objetivo acompañar los procesos de integración laboral de las personas que se encuentran en tratamiento por consumo problemático de alcohol y drogas y que participan de la red de tratamiento, compuestas por Centros Residenciales, Programas Ambulatorios Intensivos y Programas Ambulatorios Básicos, pertenecientes a la red de Salud Pública y la red de Tratamiento SENDA. El programa posee dos grandes prestaciones, Orientación Sociolaboral e Intermediación Laboral. (Hogar de Cristo. Fundación Emplea., 2019)

Es pertinente señalar, que el Proyecto de Título suscrito por las estudiantes se enmarca en este programa, específicamente en el Centro de Tratamiento de Adicciones del Complejo Penitenciario de Valparaíso.

2. Trabajo Social en el Programa de Orientación Sociolaboral en la V Región.

2.1. Objetivos. Generales y específicos

2.1.1. Objetivo general

“Que mujeres y hombres con problemas de consumo de alcohol y drogas, que se encuentren en tratamiento, desarrollen competencias personales, sociales y laborales que faciliten el acceso y mantenimiento de un empleo, a través de un proceso de orientación y acompañamiento sociolaboral”. (SEND A-EMPLEA, 2016, pág. 9)

2.1.2. Objetivos específicos

- Que mujeres y hombres con problemas de consumo de alcohol y drogas, que se encuentren en tratamiento, desarrollen competencias personales, necesarias para el acceso y mantenimiento del puesto de trabajo. (SEND A-EMPLEA, 2016, pág. 9)
- Que mujeres y hombres con problemas de consumo de alcohol y drogas, que se encuentren en tratamiento, desarrollen competencias sociales, necesarias para el acceso y mantenimiento del puesto de trabajo. (SEND A-EMPLEA, 2016, pág. 9)
- Que mujeres y hombres con problemas de consumo de alcohol y drogas, que se encuentren en tratamiento, desarrollen competencias laborales, necesarias para el acceso y mantenimiento del puesto de trabajo. (SEND A-EMPLEA, 2016, pág. 10)

2.2. Rol y funciones del trabajo social en la institución.

Él/la Trabajador/a Social, al interior del Programa de Orientación Sociolaboral ocupa el cargo de Preparador/a Sociolaboral, quien posee un rol fundamental en la institución, pues guía su labor respecto a que hombres y mujeres con consumo problemático de alcohol y drogas, que se encuentran en tratamiento, desarrollen competencias personales, sociales y laborales que faciliten el acceso y mantenimiento de un empleo, a través de un proceso de orientación y acompañamiento sociolaboral. Es decir, él/la Trabajador/a Social busca potenciar y estimular el desarrollo de competencias y habilidades que mejoren la empleabilidad de una persona y facilite su ingreso y mantenimiento en un puesto laboral, aspecto importante que fortalece los procesos de recuperación de las personas que han tenido problemáticas de consumo y han debido realizar un proceso de tratamiento previo y/o simultáneo. (Cárdenas Cárdenas & Carvacho Blanco, 2018)

2.2.1. Roles trabajadores/as sociales en el programa de orientación socio laboral en Valparaíso.

Los roles que cumplen él/la Trabajador/a Social en el Programa de Orientación Sociolaboral, son los siguientes:

- a) Rol de orientador/a sociolaboral. Él/la Trabajador/a Social realiza un proceso de ayuda y acompañamiento a fin de promover el desarrollo de competencias personales, sociales y laborales que sitúen a la persona en una posición favorable ante el empleo y posibiliten el acceso y mantenimiento de un puesto de trabajo.
- b) Rol educador/a social informal. Él/la Trabajador/a Social realiza acciones educativas orientadas a potenciar el desarrollo de las habilidades y competencias personales, sociales y laborales de las y los participantes, a fin de lograr el bienestar social en estos. El ejercicio de este rol profesional se efectúa a través de la consejería, información y orientación.
- c) Rol de implementador de políticas sociales. Él/la Trabajador/a Social posee la capacidad técnica para desempeñar las acciones necesarias para la gestión, administración y ejecución efectiva del programa, con la finalidad de lograr los objetivos propuestos por la política pública.

2.2.2. Funciones trabajadores/as sociales en el programa de orientación sociolaboral en Valparaíso.

Dentro de las funciones principales de él/la Trabajador/a Social en el Programa de Orientación Sociolaboral, se presentan las siguientes:

- a) Coordinar y realizar actividades de difusión en los Centros de Tratamientos pertenecientes a la Red de Tratamiento Senda, Región de Valparaíso, a fin de adherir participantes al programa OSL, Fundación Emplea.
- b) Orientar y acompañar de manera individual a las personas que han adherido de los Centros de Tratamientos al dispositivo de Orientación Sociolaboral, a través de la co-creación del Plan de Vida Laboral realizado entre él o la participante y él o la Preparador/a Sociolaboral, con la finalidad de fortalecer sus habilidades personales, sociales y laborales.
- c) Gestionar redes con instituciones públicas y/o privadas para atender las necesidades de inclusión laboral de las y los participantes.

2.3. Niveles de Intervención Social.

El Programa de Orientación Sociolaboral contempla solamente la intervención a nivel de caso a través de la personalización del plan de trabajo de cada participante y,

a nivel de comunidad por medio de la intermediación laboral y las diversas coordinaciones entre instituciones públicas y privadas.

2.3.1. Trabajo social a nivel de caso.

La Orientación Sociolaboral se realiza a través de la co-construcción del Plan de Vida Laboral entre él/la usuariop/a y él/la preparador/a, interviniendo sobre los siguientes aspectos fundamentales, que se han denominado competencias individuales, sociales y laborales. Cada competencia plantea el desarrollo de distintos recursos que permitirán el cumplimiento de cada competencia. Además, se plantean un determinado número de módulos que se deben trabajar por competencia, los que se presentan a continuación:

Competencias personales.

- a) Recursos: Autonomía personal, Responsabilidad, Promoción Cultural e Identidad Profesional.
- b) Módulos: Toma de decisiones, Comunicación Asertiva, Iniciativa, Motivación, Estrategias de búsqueda de empleo, Autonomía y Autogestión, Responsabilidad y Compromiso.

Competencias sociales.

- a) Recursos: Participación cultural y promoción cívica y democrática, Identidad Cultural, Acceso a Idénticas Oportunidades, Competencias Prosociales y Responsabilidad Social.
- b) Módulos: Formación y capacitación, Conocimiento en Derechos Sociales, Orientación Judicial, Incorporación Social, Liderazgo y trabajo en equipo y Habilidades Sociales.

Competencias laborales.

- a) Recursos: Gestión de Búsqueda de empleo, Desarrollo de Competencias Laborales, Mejora de empleabilidad y Mantenimiento del Empleo.
- b) Módulos: Apresto Laboral, Manejo de Presupuesto Personal, Colocación laboral, Conocimiento de los Derechos Laborales, Empleabilidad y Relaciones interpersonales en el trabajo.

2.3.2. Trabajo social a nivel de comunidad.

El Programa de Orientación Sociolaboral perteneciente a la región de Valparaíso, se ha enfocado principalmente en la intervención a nivel de caso, sin embargo, a nivel de comunidad el dispositivo realiza difusiones en Centros de Tratamientos de la red de Senda y en ferias laborales. Resulta pertinente señalar que, a partir del año 2018 el programa comienza a ejecutar la intermediación sociolaboral con instituciones públicas

y privadas de la región, entre ellas las Oficinas de Intermediación Laboral de Valparaíso y Viña del Mar, Grupo América, Jumbo, entre otras.

2.4. Problemáticas sociales más frecuentes.

A continuación, se mencionarán las problemáticas sociales más frecuentes que afectan a las y los participantes del programa OSL.

2.4.1. Exclusión social.

La exclusión social debe entenderse como una relación entre la sociedad y las personas, donde la sociedad establece barreras a los individuos para que estos participen de los ámbitos más importantes para vivir en colectividad. En este sentido y entendiendo, que las y los participantes del programa son personas que se encuentran culminando su proceso de tratamiento por consumo, algunos de estos privados de libertad e inactivos/as en el mercado laboral, se encuentran mayormente proclives a vivir en un contexto de deprivación sociocultural a causa de los estigmas y prejuicios que la sociedad les otorga a estas problemáticas.

2.4.2. Pobreza.

De acuerdo, al Informe Semestral del año 2018 del programa OSL (Opazo González & Donoso Pereira, 2018), la pobreza es un factor relevante que afecta a las y los participantes, puesto que al no poseer un empleo carecen de ingresos mínimos para satisfacer las necesidades básicas, individuales y/o familiares. En este sentido, el programa tiene por objeto proporcionar las competencias necesarias para incorporar a las y los individuos al mercado laboral, mejorando su bienestar social.

2.4.3. Consumo problemático de alcohol y drogas.

Esta problemática afecta a la totalidad de las y los participantes del programa, ya que se encuentran culminando el proceso de tratamiento por consumo problemático de sustancias. “El consumo problemático de sustancias constituye un problema de relevancia para la salud pública del país, en tanto aumenta la vulnerabilidad de las personas, familias y comunidades, profundizando las inequidades”. (SENDA. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2019)

2.5. Vinculación con otras instituciones o redes sociales.

A continuación, se darán a conocer los servicios y redes de apoyo con las que cuenta el Programa OSL en la Región de Valparaíso (Cárdenas & Ramírez , 2017).

Tabla 3. Vinculación de redes

NOMBRE RED	OBJETIVO DE LA RED
SENDA	Entrega de información acerca de centros de tratamiento y procesos de prevención a nivel regional.
Centros de Tratamientos perteneciente a red SENDA.	Difusión de información sobre el programa OSL, para adherir a las y los individuos al dispositivo.
Complejo Penitenciario Valparaíso.	Ejecución del programa OSL en el Centro de tratamiento de dicha institución
SENCE	Articulación para generar una mayor oferta en el área de capacitación para participantes SENDA
Instituciones que nivelan estudios en la región	Entregar posibilidades para dar continuidad de estudios a Adultos en la Región.
OMIL (Oficina de Intermediación Laboral)	Generar colocaciones laborales. Principalmente la OMIL de Valparaíso y Viña del Mar.
OTEC-FUCAP	Organización que entrega cursos para generar emprendimiento.
Programa Biblio-redes SEVERIN	Taller de alfabetización digital.
OTEC Chile Consultores	Organización que entrega recursos para generar emprendimiento.
Empresas del sector terciario (Jumbo y Grupo América)	Brindar colocaciones laborales a las y los participantes del programa.

(Fuente: Datos obtenidos de Informe Semestral OSL 2018)

3. Gendarmería de Chile.

3.1. Complejo penitenciario de Valparaíso.

3.1.1. Antecedentes Generales.

Tabla 4. Identificación de la institución CPV

Nombre de la institución:	Complejo Penitenciario de Valparaíso (CPV)
Dependencia:	Gendarmería de Chile
Ubicación geográfica, casa central:	Camino La Pólvora #665, Cerro Florida, Valparaíso.

(Fuente: Datos obtenidos del sitio web de Gendarmería de Chile)

El Complejo Penitenciario de Valparaíso es una institución de carácter público que depende administrativamente de Gendarmería de Chile, que a su vez depende del Ministerio de Justicia, formando parte del Sistema Nacional de Defensa Social, con competencia directa del Estado. En segundo lugar, depende políticamente del

Ministerio del Interior y Seguridad Pública. En cuanto a este, posee la función de administrar los planes y programas que se desarrollen en materia de prevención y control de la delincuencia, rehabilitación de infractores de ley y su reinserción social, en la forma que establezca la ley y dentro del marco de la Política Nacional de Seguridad Pública Interior. Y finalmente, económicamente del Ministerio de Hacienda, el cual se encarga de administrar responsablemente los recursos fiscales con el fin de contribuir al crecimiento económico del país.

3.1.2. Objetivos de la institución.

Conforme al DFL N° 2859, que fija la Ley Orgánica de Gendarmería de Chile y define la naturaleza, los objetivos, las funciones y estructura orgánica del servicio, se expondrán los siguientes apartados de mayor relevancia:

3.1.2.1. Misión Institucional.

Gendarmería de Chile es un Servicio Público dependiente del Ministerio de Justicia y DD. HH, que "tiene por finalidad atender, vigilar y contribuir a la reinserción social de las personas que, por resolución de autoridades competentes, fueren detenidas o privadas de libertad y cumplir las demás funciones que les señala la ley". (Gendarmería de Chile. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2019)

3.1.2.2. Visión Institucional.

"Gendarmería de Chile es un Servicio Público reconocido por su profesionalismo, por el respeto a los derechos de las personas confiadas a su control y custodia y por la eficiencia y efectividad en el desarrollo de su misión". (Gendarmería de Chile. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2019)

3.1.2.3. Objetivos Estratégicos.

- a) 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.
- b) Proporcionar atención a la población penal puesta bajo la custodia del servicio y a la ciudadanía de manera eficiente y oportuna; considerando para la población penal la entrega de prestaciones básicas tales como infraestructura, alimentación, vestuario, salud, entre otras y las condiciones para el ejercicio de sus derechos mientras se encuentren reclusos; y para la ciudadanía la entrega oportuna de la información solicitada bajo la ley 19.880 y 20.285 de Acceso a la Información Pública.
- c) 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. (Gendarmería de Chile. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2019)

3.2. Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso (CPV).

El CTA-CPV se inserta dentro del programa de tratamiento para consumidores problemáticos de drogas y alcohol infractores a la ley penal y privados de libertad, el cual se implementa a través de un convenio de transferencia técnica y financiera entre el Servicio Nacional para la Prevención y la Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA) y Gendarmería de Chile. Este programa del CPV, surge el 13 de enero del año 2003 bajo la modalidad de Comunidad Terapéutica. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos , 2019)

3.2.1. Tratamiento.

El tratamiento de alto umbral modalidad diurno ambulatorio–intensivo–PAI, está compuesto por intervenciones individuales y/o grupales y prestaciones de tipo psicológicas, sociales y ocupacionales de carácter terapéutico, tendientes a la moderación o supresión del consumo, al mejoramiento de las condiciones generales de salud física y mental y un mayor grado de ajuste psicosocial destinada al medio libre, en donde se incorpora la red de apoyo familiar y social.

3.2.1.1. Criterios de inclusión y exclusión.

- a) Criterios de inclusión: Sexo masculino; calidad procesal de condenados; condena sobre 5 años, estar a un año de la mitad del cumplimiento de condena; condena inferior a 5 años inmediatamente luego de ingreso (Ley 20.603); regular, buena o muy buena conducta; presentar consumo problemático/dependiente de drogas licitas e ilícitas (ASSIST) y expresar voluntariamente el ingreso a pretratamiento.
- b) Criterios de Exclusión: Diagnosticados con discapacidad mental moderada o severa, Psicopatía (Aplicación Escala PCLR27+) y/o depresión unipolar moderada o severa sin tratamiento, entre las que se encuentran trastorno bipolar descompensado, ideación suicida aguda, sintomatología ansioso-fóbica aguda, síntomas psicóticos agudos, o psicosis crónicas descompensadas. (Escudero, 2018)

3.2.1.2. Fases de Tratamiento.

El tratamiento tiene una duración de 12 meses y consta de tres fases separadas en tiempo, ejes de intervención y tipos de intervenciones, señaladas a continuación.

- a) Fase de Adaptación: Es la primera fase de tratamiento de alto umbral, con una duración de dos meses, cuyo propósito es promover la abstinencia temprana y adaptación del usuario a un sistema de tratamiento en un entorno libre de drogas y en un contexto comunitario.
- b) Fase de Tratamiento: Corresponde a la segunda fase de tratamiento de alto umbral, cuya duración es de ocho meses, la cual tiene por finalidad intervenir terapéuticamente en los seis ejes de tratamientos, de acuerdo a los objetivos del plan de tratamiento individualizado de los usuarios; patrón de consumo, trastornos mentales comórbidos, criminológicos, redes de apoyo, integración social y motivacional. Es importante señalar, que en el eje de integración social se contempla la preparación sociolaboral realizada por el programa OSL; dispositivo correspondiente a la línea programática de integración social de Senda, ejecutado por Fundación Emplea.
- c) Fase de Pre-Egreso: Corresponde a la última fase del tratamiento de alto umbral, cuya duración es de dos meses. Es un proceso de consolidación y de preparación para el egreso de tratamiento. (Escudero, 2018)

CAPÍTULO SEGUNDO

Marco Referencial

Introducción

El marco referencial tiene por propósito fundamental situar el problema de investigación dentro de un conjunto de conocimientos que nos permitirá delimitar teóricamente los conceptos planteados.

El marco de referencia se basa en una construcción de temáticas empíricas y de referentes bibliográficos imprescindibles para confeccionar el cimiento de la evaluación que se realizará. La temática del presente Proyecto de Título implica conceptos que son relevantes de aclarar para otorgar un mayor entendimiento al documento y posterior análisis de la información obtenida, con el fin de contextualizar al lector en el proceso de evaluación con enfoque de orientación sociolaboral de personas en proceso de recuperación por consumo problemático de sustancias.

El presente capítulo procederá a desarrollar seis apartados centrales. El primero da cuenta de algunas aproximaciones bibliográficas respecto a la Criminología; concepto y alcance, objeto de estudio, tipologías y modelos criminológicos. El segundo, hace referencia al sistema penitenciario chileno; conceptualización, tratamiento penitenciario, modelo de intervención en personas con consumo problemático de sustancias recluidas en establecimientos penitenciarios y reinserción social. El tercer apartado alude al concepto de drogas y sus alcances, clasificación, formas de consumo y relación drogas-delito. En cuarto lugar, se profundiza sobre la política nacional de drogas y las tres políticas públicas emanadas de Senda, haciendo hincapié en la política de integración social, de la cual se desprende el Programa de Orientación Sociolaboral (OSL). En quinta instancia, se desarrolla lo relativo a orientación sociolaboral, entendiéndose como la base del dispositivo OSL y del presente proyecto de título. Finalmente, en el último apartado se realizan consideraciones correspondientes a la evaluación, sus alcances y modelos.

1. Criminología

1.1. Concepto y alcance

El término Criminología ha sido definido por prácticamente todos los autores clásicos en Criminología, encontrando una variedad enorme de definiciones desde el siglo XVIII hasta la actualidad.

En este sentido, Saldaña (1929) define la criminología como la “Ciencia del crimen o estudio científico de la criminalidad, sus causas y medios para combatirla” (Manzanera, 1981, págs. 5-6)

Para Antonio García-Pablos la criminología es la Ciencia empírica e interdisciplinaria, que se ocupa del delito, el delincuente, la víctima y el control social del comportamiento delictivo; y que trata de suministrar una información válida,

asegurada, sobre la génesis y dinámica del problema criminal y sus variables; sobre los programas y estrategias de prevención eficaz del delito; y sobre las técnicas de intervención positiva en el hombre delincuente (García-Pablos A. , 1989, pág. 3)

Por su parte Serrano entiende la criminología como “la ciencia que se ocupa del delito y del delincuente como fenómeno individual y social”. (Serrano Máillo, 2009, pág. 33)

Según el autor Manuel de Rivacoba la criminología es “la ciencia sintética que estudia las causas de la criminalidad como fenómeno natural, esto es, atendiendo a las causas o factores de su producción tanto en su expresión individual como social. (Rivacoba & Manuel, 1982, pág. 71)

Si bien existen algunas discrepancias en lo que respecta a la definición del término, también existe considerable consenso acerca de la definición de Criminología como “ciencia que aplica el método empírico al estudio del comportamiento antisocial y las formas de reacción social ante la desviación” (Akers & Sellers, 2000).

En concordancia con lo anterior, se puede observar que la criminología es considerada como una ciencia, dado que aporta un cuerpo de conocimientos contrastados, válidos y fiables. Para ello, la criminología emplea un método empírico, utilizando estudios científicos que parten de hipótesis para conocer la realidad y poder explicar los hechos. Sin embargo, no se trata de una ciencia exacta, por lo que la información que suministra no es concluyente o definitiva, sino que puede ser refutada a la luz de nuevos conocimientos, nuevas investigaciones y nuevos estudios científicos contrastados.

1.2. Objeto de estudio de la criminología

El objeto de la criminología son el delito, el delincuente, la víctima y el control social. A continuación, se analiza de forma somera cada uno de ellos.

1.2.1. El delito

El delito, por cuanto interesa también a otras ciencias como el Derecho penal, la Sociología, entre otros, tiene diferentes conceptos, dependiendo precisamente de la ciencia que se ocupe de su estudio. Otro aspecto destacable es que el delito cambia su concepto según la evolución de la sociedad y la cultura. Es temporal, relativo y circunstancial.

El concepto jurídico penal constituye, sin duda, una referencia lógica obligada, su punto de partida. Así, según el artículo 1 del código penal chileno, se define al delito como “toda acción u omisión voluntaria penada por la ley” (Código Penal Chileno). En este sentido, el delito es la conducta o acción típica, antijurídica y culpable.

Sin perjuicio de lo anterior, la criminología amplía el concepto de delito a crimen social, o acciones que sin ser constitutivas de delito generan un daño social. Para la criminología, el delito se presenta como un problema social y comunitario.

Por otra parte, es importante señalar que la criminología se ocupa de hechos irrelevantes para el Derecho Penal como la esfera social del delito, el escenario previo del crimen, conductas atípicas o la dimensión colectiva del delito.

1.2.2. Delincuente

El delincuente es el sujeto activo del ilícito penal, es quién comete el delito en un momento y en un lugar determinado. (Gendarmería de Chile)

El concepto de delincuente ha ido cambiando según variaba el concepto de delito y la ley penal estando ambas directamente relacionadas con las estructuras sociales y la política criminal de cada momento.

En la actualidad, en la moderna Criminología, y debido a su giro sociológico, el protagonismo del delincuente como objeto de la Criminología ha disminuido y pasado a un segundo plano, habiéndose sustituido por el estudio de la conducta delictiva, la víctima y el control social.

La persona del delincuente tuvo su apogeo máximo durante la etapa positivista de la Criminología clásica.

1.2.3. Víctima

Siguiendo a Antonio García-Pablos la víctima es toda persona natural que experimenta subjetivamente con malestar o dolor una lesión objetiva de bienes jurídicos. No puede discutirse que las organizaciones, la sociedad misma, el Estado o la comunidad internacional pueden ser también víctimas de delitos (García-Pablos, 1988)

1.2.4. Control social

Finalmente, el análisis científico del control social ha ampliado y enriquecido el objeto de la investigación criminológica en los últimos lustros. El mérito es debido, al labelling approach o social reaction approach, impulsor de una Criminología más dinámica e interaccionista, que desplaza el centro de interés de aquella del delito y el delincuente al control social; y de las teorías de la criminalidad al de la criminalización.

El autor García-Pablos define el Control Social como el conjunto de instituciones, estrategias y sanciones sociales que pretenden promover y garantizar dicho sometimiento del individuo a los modelos y normas comunitarias. El control social penal es un subsistema en el sistema global del control social; difiere de este por sus

finos (prevención o represión del delito) y por los medios de que se sirve. (García-Pablos, 1988)

1.3. Tipos de Criminología

La Criminología trata de incrementar los conocimientos en el ámbito de los problemas que estudia. Por ello, su tarea principal consiste en adquirir un conjunto estable de conocimientos seguros. Sin embargo, esto lo puede realizar desde distintas perspectivas lo que da lugar a los diferentes tipos de Criminología, a saber: (Martinez, 2013, pág. 15)

1.3.1. Criminología crítica: explica el delito bajo la perspectiva de la reacción del sujeto frente a los conflictos, provocando la delincuencia que sería causada por la propia sociedad. Se trata de una perspectiva que estudia las causas de la criminalidad confrontándolas con las normas vigentes, viendo posteriormente su adecuación o no. A través de ella, surge una crítica constante a los medios de control social, tanto formales como informales.

1.3.2. Criminología positivista, con sus dos corrientes:

- a) Criminología etiológica: centrada en el estudio del sujeto delincuente. La antropología criminal estudia las características biológicas y psicológicas del delincuente, mientras que la Sociología criminal estudia la criminalidad como fenómeno social.
- b) Criminología clínica: Este tipo de Criminología se centra en los programas de diagnóstico y tratamiento del delincuente.

1.4. Modelos criminológicos

La Criminología, desde el punto de vista científico, es una ciencia empírica como ya se ha definido anteriormente. Sin embargo, desde el punto de vista institucional, esta se encuentra ubicada dentro del ámbito del derecho y de las ciencias jurídicas, sobre todo en los modelos imperantes en los países antiguamente llamados socialistas. Contrariamente, en otros países como EE.UU, la criminología se ubica desde sus albores como un sub-apartado de la Sociología.

Actualmente, existen cuatro modelos criminológicos bien definidos que se detallan a continuación: (Martinez, 2013, págs. 15-16)

- a) El modelo anglosajón o angloamericano: Predominante en Inglaterra y EE.UU, la Criminología se ubica de forma diáfana entre las ciencias sociales y sociológicas, claramente independientes de las ciencias jurídicas. Este modelo está centrado en el utilitarismo social, estando la Criminología al servicio de la sociedad. El éxito de este modelo radica en la rápida sintonía con los problemas reales que preocupaban a la sociedad americana, el rigor del método científico

y su credibilidad en las investigaciones y la ausencia de enfrentamientos entre criminológicos y juristas. Este modelo se caracteriza en gran medida por la existencia de una gran diversidad de estudios criminológicos tendientes a resolver conflictos sociales. Es un medio de control social enfocado tanto en casos concretos como a la colectividad.

- b) El modelo europeo occidental: Aquel que predomina en el resto de Europa Occidental a excepción del Reino Unido, está basado en la formulación de teorías que intentan de una u otra manera explicar el fenómeno delictivo. Sin embargo, y a diferencia del modelo angloamericano, este modelo carece de estudios criminológicos que apuntalen dichas teorías. En este modelo, la Criminología está ubicada e incluso depende orgánica y funcionalmente de las ciencias jurídicas, lo que ha producido enfrentamientos entre penalista y criminólogos.
- c) El modelo socialista: Consiste en un modelo marxista, relacionado con las teorías de control social. La Criminología socialista se define como la rama de la jurisprudencia, por lo que la investigación criminológica queda mediatizada por el dirigismo jurídico.
- d) El Modelo sudamericano: Predominante en países de habla hispana en el nuevo continente, se puede considerar como una evolución de varios modelos que responde a claves propias. Su base está ubicada en el positivismo criminológico italiano, pero su modelo gira hacia planteamientos etiológicos en el marco del modelo biologicista con gran impulso teórico, grandes estudios criminológicos, pero ineficientes en su aplicación práctica.

2. Sistema Penitenciario Chileno

2.1. Concepto y alcance

Siguiendo al autor José María Ávila, el sistema carcelario es concebido en su actual ley orgánica, como una institución de servicio público que tiene por misión organizacional velar por la custodia, vigilancia y rehabilitación social de los reclusos. Como parte del sistema político, la institución penal debe proteger la sociedad aislando a los desviados que resulten molestos o que constituyan una amenaza. (Ávila Sepúlveda, 1991)

Gendarmería de Chile es el organismo responsable del sistema carcelario y su acción se centra principalmente en la seguridad ciudadana y la reinserción social. De acuerdo a lo establecido en el Decreto con Fuerza de Ley N° 2859, del 12 de Septiembre de 1979, se constituye la Ley Orgánica de Gendarmería de Chile, que define la naturaleza, los objetivos, las funciones y estructura orgánica del Servicio, cuya misión corresponde a: “Atender, vigilar y asistir a las personas que por resolución de las

autoridades competentes, fueron detenidas, privadas de libertad o con libertad restringida, contribuyendo a su reinserción social”. (Gendarmeria de Chile)

El Sistema Penitenciario Chileno presenta tres subsistemas de reclusión para el cumplimiento de condena, a saber:

- a) Sistema abierto: Nace con la promulgación de la Ley N° 18.216, sobre medidas alternativas a las penas de reclusión, cuya función es controlar a las personas, que en conflicto con la justicia son beneficiarios con la Libertad Vigilada, Reclusión Nocturna o Remisión Condicional de la pena, su principal característica es que trabaja con la población de escasa peligrosidad no separándola de su medio habitual, lo que significa beneficiarlos tanto a nivel personal como familiar. En estos establecimientos, el orden y la disciplina serán los principios para el logro de una convivencia normal en toda la colectividad civil, con ausencia de controles rígidos tales como formaciones, allanamientos, requisas, intervención de visitas y correspondencia. No obstante, el Director Regional, podrá ordenar dichos controles.
- b) Sistema semiabierto: Surge mediante la Ley N° 14.874 en los artículos 86 y 89 del Código Penal, el cual se caracteriza por el cumplimiento de la condena en el medio organizado en torno a la actividad laboral y a la capacitación, donde las medidas de seguridad adoptan un carácter de autodisciplina de los condenados quienes pueden moverse sin vigilancia al interior del recinto en virtud del principio de confianza que la administración penitenciaria deposita en ellos.
- c) Sistema cerrado: Se regula mediante el Decreto Supremo de Justicia N°1.771, del 30 de diciembre de 1992, en su artículo 11 y 86, integrados por las unidades que albergan a quienes representan un riesgo para la sociedad por su situación procesal o porque la pena impuesta le impide acceder a un sistema de menor rigidez, en ellos imperan los principios de seguridad, orden y disciplina propios de un interno, ciudadano especialmente la observación puntual de horario, de los encierros y desencierro, de los allanamientos, requisas, intervención de correspondencia y visitas, recuentos numéricos y de desplazamiento de los internos de una dependencia a otra, controlando las comunicaciones orales y escritas por razones de seguridad.

Es importante señalar, que en el subsistema cerrado se encuentran los Centros de Tratamientos de adicciones (CTA) cuyo objetivo versa sobre el abordaje de las problemáticas drogas y conducta delictiva.

2.2.Tratamiento penitenciario

Tratamiento penitenciario es el conjunto de acciones referidas a la vigilancia, atención y asistencia de las personas reclusas, con el propósito de contribuir a su

reinserción social. Así se entiende por tratamiento, el conjunto de intervenciones que se realizan en las áreas: laboral, educativa, sociocultural, personal y social. Estas intervenciones deben ser concebidas y ejecutadas de manera tal que impulsen el desarrollo y ejercicio de habilidades personales, que incrementen las competencias de los/as internos/as para integrarse a la vida en comunidad compatibilizando, sus propios intereses y necesidades con las de los otros.

2.3. Modelo de intervención en personas con consumo problemático de sustancia, reclusas en los establecimientos penales chilenos.

El Programa de Tratamiento en Drogodependientes de Gendarmería de Chile y Senda se concibe como un conjunto organizado en intervenciones terapéuticas basadas en un enfoque biopsicosocial, que tiene como objetivos abordar dos ámbitos; consumo problemático de drogas y conducta delictiva; con lo cual se pretende la promoción de un estilo de vida y funcionamiento personal e interpersonal saludable y funcional a la sociedad. El programa tiene por objetivo general “lograr que los internos/as que se encuentren privados y que presentan consumo problemático de drogas, una vez egresados del programa de tratamientos de adicciones se integren socialmente sin cometer nuevos delitos y sin consumir drogas. Para ello se focaliza la intervención en las siguientes áreas, a saber:

- a) Área formativa
- b) Área psicosocial
- c) Área criminológica
- d) Área de integración social.

Con fines metodológicos y de ordenamiento del tratamiento en adicciones se han definido las siguientes etapas, lo que responde a la estructura lógica de un proceso de tratamiento y rehabilitación en drogas desarrollado en el sistema penitenciario: (CONACE. Gobierno de Chile, 2005, págs. 14-30)

1) Sospecha y Confirmación diagnóstica

La detección precoz de internos con problemas de drogas es un proceso de alta relevancia para obtener logros en la rehabilitación. La detección conlleva una evaluación diagnóstica, que permite contar con una sospecha de problema. Esta sospecha debe ser confirmada o desconfirmada a partir de un procedimiento, que considera la realización de:

- a) “Sospecha de consumo problemático”: Se trata de la pesquisa y detección de posibles consumidores problemáticos de drogas a través de instrumentos elaborados para ello.

- b) **Confirmación Diagnóstica:** corresponde a la evaluación clínica especializada realizada por el equipo profesional del Centro de Tratamiento, que permite confirmar o desconfirmar las sospechas diagnósticas. Las etapas que comprende la confirmación diagnóstica son: diagnóstico clínico asociado al consumo de sustancias, diagnóstico de los trastornos psiquiátricos asociados y diagnóstico del estado motivacional.

2) Pre-tratamiento: “grupos motivacionales y/o de conversación”

Consiste en un período de corto a mediano plazo en donde el interno/a participa de grupos terapéuticos (grupos motivacionales) cuyo objetivo es generar la motivación para cambiar. Además, se pretende informar, motivar, atender a los internos/as y acompañar a aquellos que, teniendo indicación de tratamiento, no cuentan con cupo para ingresar a la etapa o grupo de tratamiento.

3) Tratamiento

El programa de tratamiento se plantea y proyecta como un proceso subdividido en fases que presentan la particularidad de ser acordes a la realidad de la subcultura penitenciaria. El objetivo de esta etapa es facilitar la recuperación personal y social del interno/a, con consumo problemático de drogas.

3.1. Objetivos específicos:

- Re-evaluar todas las áreas o aspectos de la vida del interno/a, que puedan estar afectadas como consecuencias del consumo problemático de drogas e intervenir en aquellas comprometidas.
- Realizar estabilización final del síndrome de abstinencia.
- Fomentar la adquisición de un estilo de vida saludable, que lo aparte del consumo problemático de drogas y de la comisión de nuevos delitos.
- Brindar apoyo psicoterapéutico, para la resolución de conflictos intrapsíquicos y conflictos relacionales o interpersonales.
- Trabajar conciencia de delito y del mal causado.
- Desarrollar y ejercitar estrategias para el manejo y control de los impulsos y de la agresión.
- Desarrollar competencias y habilidades sociales, que le permitan enfrentar situaciones de agresión externa.
- Desarrollar estrategias y habilidades para afrontar situaciones de estrés y ansiedad.
- Desarrollar habilidades de afrontamiento y prevención de recaídas.
- Facilitar la reestructuración cognitiva de las experiencias de consumo y comisión de delito.

- Favorecer la participación en grupos de apoyo.
- Incentivar la incorporación de la familia al proceso terapéutico.
- Habilitar a la familia para la integración funcional del interno/a una vez que se encuentre dentro del medio libre.
- Fomentar alternativas de apoyo para los internos/as cuya inserción dentro del sistema familiar resulte disfuncional.

3.2.Fases del tratamiento:

3.2.1. Fase de adaptación:

Tiene una duración de tres meses y se inicia con la derivación del interno desde la etapa de pretratamiento. El objetivo general de esta primera etapa corresponde a adaptarse a un sistema de tratamiento residencial o ambulatorio, intrapenitenciario, libre de drogas, en un contexto grupal dirigido a la rehabilitación del consumo problemático de sustancias psicoactivas.

Se establece también que dentro de esta fase es necesario y trascendental para el interno y profesionales que estarán a cargo de su rehabilitación y reinserción social, el establecer e identificar las características personales, sociales, familiares, criminógenas, entre otras, con el fin de realizar un diagnóstico para tratamiento. Se requiere adaptación al espacio terapéutico y a las exigencias emocionales que esto conlleva; a estilos de vinculación positiva y prosocial, a la suspensión total del consumo de drogas, abstraerse de la subcultura carcelaria, en cuanto a filosofía y valores, adaptarse a nuevas formas del manejo del poder, así como también, la imposibilidad de la instrumentalización del medio y de los otros.

3.2.2. Fase Tratamiento por ejes de intervención.

Es aquella fase tiene una duración máxima de 10 meses y corresponde al abordaje de cuatro ejes de tratamiento, a saber: Mantenimiento de la abstinencia y tratamiento de la fisio y psicopatología asociada al consumo de sustancias psicoactivas; Criminológico / psicopatología concomitante; Redes de apoyo y Integración socio ocupacional.

Estas fases se dan en un espacio de alta contención social y emocional y en un estado de abstinencia. La conducta de los internos se ha normado y la adaptación al sistema permite una mayor intervención individual.

Por otra parte, es importante señalar que, existen consideraciones respecto a la Fase de Tratamiento por ejes de intervención, a saber:

Considerando que el cruce de variables de consumo problemático de sustancias psicoactivas y comisión de delitos es un problema complejo, requiere de una mirada comprensiva y amplia, y, por lo tanto, las respuestas posibles a dicha complejidad

necesariamente deben surgir desde distintas perspectivas teórico-clínicas, y deben ser congruentes con la evidencia de resultados en el campo de las adicciones. En este sentido, el Programa de Tratamiento se adscribe a los hallazgos del Enfoque Transteórico de la Motivación para el Cambio de Prochaska y Di Clemente, y lo reconoce como un Marco Conceptual y Metodológico de intervención, en el que los usuarios estarán dispuestos a trabajar en pos de objetivos que sean significativos para ellos, y en donde los equipos de tratamiento se acomodan a las necesidades del usuario, y hacen uso de estrategias motivacionales para la promoción de un estilo de vida saludable y prosocial. Desde el punto de vista de la implementación de enfoques y técnicas terapéuticas para el logro de los objetivos propuestos, dichas prácticas deben ser congruentes con el marco conceptual al cual se adscribe el programa, a la vez que reconozcan las competencias que presentan las personas y promuevan el cambio personal auto-gestionado.

El modelo transteórico de la motivación para el cambio tiene un carácter tridimensional pues identifica tres aspectos del cambio de las conductas adictivas: los estadios del cambio, correspondientes a una división temporal del proceso en etapas, de acuerdo a un criterio basado en la motivación o disposición del sujeto a modificar su conducta, que comprende el período que va desde el momento en que la persona tiene una leve percepción del problema hasta el momento en que éste ya no existe; los procesos del cambio, referidos a las actividades iniciadas o experimentadas por la persona en proceso de cambio, que modifican el afecto, la conducta, las cogniciones o las relaciones interpersonales, y los niveles del cambio, que consisten en los problemas psicológicos de la persona susceptibles de ser tratados, organizados jerárquicamente en cinco niveles interrelacionados, basados en los principales focos de intervención de las distintas corrientes psicoterapéuticas.

El modelo transteórico, además de identificar las dimensiones en que se produce el cambio de las conductas adictivas, da cuenta de sus interrelaciones. En este sentido, nos entrega una visión de la complejidad de este proceso. A continuación, se presenta una síntesis de los principales aspectos de las dimensiones y de las interrelaciones que abarca el modelo. (CONACE. Gobierno de Chile, 2005, págs. 69-75)

3.2.2.1. Estructura del modelo

El modelo de Prochaska y Di Clemente distingue 5 estadios de cambio: precontemplación, contemplación, preparación, acción y mantenimiento.

Como hemos señalado, estos estadios se refieren a una dimensión temporal del proceso de modificación de la conducta adictiva y responden principalmente a la pregunta relativa a ¿cuándo se producen los cambios?

A pesar de que la distinción de los estadios se relaciona con la evolución temporal de los cambios de acuerdo a un determinado orden, su estructura no es lineal sino espiral, es decir la mayoría de las personas no siguen un proceso unidireccional de avance, pasando de una etapa a otra hasta concluir el cambio deseado, si no que avanza algunos estadios, recae y retrocede a estadios anteriores para luego avanzar a un estadio superior al logrado en el primer avance y de ahí continuar su proceso. Por lo mismo, la duración de este proceso varía según cada persona y según la complejidad del problema de consumo, sin embargo, la mayoría demora entre dos y tres años en completar el recorrido desde el estadio de precontemplación hasta el de mantenimiento.

3.2.2.2. Los estadios del cambio

A continuación, se presenta una síntesis de los estadios del cambio a través de un cuadro analítico elaborado a partir de los principales criterios descriptivos de cada una de las etapas.

Tabla 5. Síntesis estadios de cambio. Modelo transteórico del cambio de las conductas adictivas

Estadio	Disposición hacia el cambio	Consciencia de problema	Balance decisional	Motivación a tratamiento	Autoevaluación eficacia v/s deseo intenso de consumir (craving)
Pre-contemplación	No considera necesario cambiar su conducta ya que no la percibe como un problema.	No existe consciencia de problema o la consciencia es mínima y observa con extrañeza que otras personas así lo consideran, incluso lo niega.	Los aspectos gratificantes que obtiene del consumo (ganancias) son superiores a los aversivos (pérdidas).	Acude a tratamiento presionado por los demás (familia, conflictos con la justicia, problemas laborales, etc.) con el objetivo de conseguir que la presión disminuya o desaparezca	Gran desnivel, entre la baja autoeficacia y la magnitud del deseo de consumir (percepción de incapacidad y falta de voluntad), pero hay que tener en cuenta que no se ha modificado la conducta adictiva y por lo que es difícil que la persona autoevalúe su eficacia
Contemplación	Empieza a plantearse la posibilidad de abandonar la conducta adictiva No ha desarrollado un compromiso firme de cambio, se siente ambivalente respecto a la necesidad de cambiar y a los supuestos beneficios del cambio	oma de conciencia progresiva de la existencia de toda una problemática engendrada por la conducta adictiva	Los aspectos gratificantes que obtiene del consumo empiezan a equilibrarse respecto a los aversivos que van, progresivamente, reconociéndose y en aumento.	Inicia un proceso interno de motivación de acuerdo a la creciente toma de consciencia de problema. Se esfuerza en comprender su problema de consumo, sus causas, sus consecuencias y manifiestan una necesidad importante de hablar sobre ello.	Disminuye el desnivel entre baja autoeficacia y la magnitud del deseo de consumir.
Preparación	Se compromete a abandonar su conducta adictiva. Realiza algunos pequeños cambios conductuales, por ejemplo, disminuye la dosis de droga que consume logrando abstenerse por períodos cada vez más largos.	Hay consciencia de problema y decisión para modificar su conducta.	Los aspectos aversivos se reconocen y comienzan a ser percibidos como superiores que los gratificantes	Desea cambiar su conducta problemática y, en consecuencia, puede solicitar activamente apoyo terapéutico.	Continúa disminuyendo el desnivel entre baja autoeficacia y la magnitud del deseo de consumir.
Acción	Los aspectos aversivos son claramente percibidos como superiores a los gratificantes.	Hay consciencia de problema y se implementa la acción para abandonar la conducta adictiva.	La autoeficacia aumenta drásticamente y la tentación de consumir disminuye en forma gradual. En este estadio surge el riesgo de recaída relacionado, principalmente, con el intenso síndrome de abstinencia	Puede solicitar apoyo para enfrentar período de desintoxicación ya que reconoce fracaso en intentos anteriores. Muestra mayor compromiso con su proceso terapéutico.	Cambia su conducta manifiesta y encubierta, así como las condiciones ambientales que la afectan, con el objetivo de superar su problema de consumo. Cambios visibles para las personas cercanas, conllevan mayor reconocimiento externo y refuerzo social.
Mantenimiento	No sólo son percibidos los aspectos aversivos de la conducta adictiva como superiores a los gratificantes sino que los aspectos gratificantes del cambio comienzan a ser valorados en el balance decisional.	Se mantiene la consciencia de problema.	El deseo intenso de consumir disminuye totalmente mientras que la percepción de autoeficacia alcanza su punto máximo.	Se centra en aquellos aspectos del tratamiento que promuevan la prevención de la recaída	Compromiso con el cambio para conservar y consolidar los logros manifiestos y significativos alcanzados en el estadio anterior y prevenir una posible recaída en la conducta adictiva. El cambio puede ser percibido como amenaza debido al miedo a recaer como si cualquier cambio de sus nuevas pautas conductuales pudiera implicar una recaída. Esto puede generar un estilo de vida excesivamente rígido y estructurado.

(Fuente: Datos obtenidos del modelo de intervención en personas con consumo problemático de sustancias psicoactivas, recluidas en los establecimientos penitenciarios)

3.2.2.3. La recaída

En la evolución temporal que representa el avance a través de los estadios, la recaída constituye la interrupción del desarrollo lineal del proceso y una vuelta a etapas anteriores. Considerando que una recaída ocurre cuando las estrategias de estabilización y mantenimiento del cambio de la conducta adictiva (abstinencia, estilos de vida) fallan, ésta solo puede producirse en el estadio de acción o en el de mantenimiento, ya que en los estadios anteriores no se ha abandonado el consumo.

La persona que recae, en general, enfrenta sentimientos de fracaso, desesperanza, culpa y frustración, de manera que su sentido de autoeficacia se ve seriamente afectado. Por esta razón, es necesario reevaluar todos los criterios para determinar el estadio al que ha retrocedido.

De acuerdo a los estudios referidos por los autores (Prochaska y Prochaska, 1993) sobre el comportamiento seguido por personas participantes de un amplio espectro de terapias, la mayoría recae durante el primer año (entre el 70 y el 80%). Sin embargo, la mayoría de los que recayeron, el 84%, no abandonó el tratamiento y volvió a reiniciar el proceso, en su mayoría, desde el estadio de contemplación.

3.2.3. Fase programación al medio libre

Corresponde al proceso de consolidación y de preparación para la Etapa de Integración Social. Posee una duración de cuatro meses e implica comprobar y reforzar las competencias y destrezas para desenvolverse en un medio libre, sin la contención que implica el grupo terapéutico y el sistema organizado y controlado del centro de tratamiento.

Requiere de un proceso de independencia y autonomía significativo que probablemente genera ansiedad e inseguridad en los internos/as y su red significativa; que puede traducirse en conductas contradictorias y ambivalentes, tales como el aparente retroceso en las conductas adquiridas, crisis y situaciones de conflicto con el resto de los internos y el equipo profesional o autoridades, entre otras.

Esta fase considera dos momentos; uno en el espacio intramuros y otro en el medio libre, por lo que los objetivos específicos planteados se presentan como un continuo de menor a mayor autonomía y eficacia y dependerá del programa de beneficios y salidas de cada interno/a en particular.

3.2.4. Post-Tratamiento e Integración Social

Etapa que tiene por objetivo principal poner en práctica los conocimientos, las habilidades y destrezas aprendidas durante todo el proceso de tratamiento, con todas las dificultades que implica estar inserto en un contexto social de alta vulnerabilidad y adversidad, pero sin contención emocional. Pretende dar continuidad al proceso terapéutico de integración, con un seguimiento y monitoreo por parte del equipo del Centro y la coordinación de los equipos del medio libre, cuando corresponda.

La fase de post tratamiento, cuya duración es de 12 meses, implica un importante apoyo frente al manejo de conflictos o situaciones de crisis, y a las dificultades experimentadas en la inserción, reinserción e integración social. El apoyo debe considerar la promoción de la autonomía y auto eficiencia fundamentalmente, así como también la prevención de recaídas.

2.4.Reinserción social

En concordancia con lo señalado por Robinson y Crow, la reinserción social es entendida como “el regreso del recluso a la vida extra penitenciaria y a un estilo de vida prosocial, englobando una dimensión conductual que apunta a que la persona modifique su comportamiento delictivo, y además una dimensión simbólica que reintegra a individuo a la sociedad dejando atrás la condena cumplida y los prejuicios asociados a ésta”. (Robinson & Crow, 2009)

La conceptualización se cataloga como no representativa, ya que da por hecho que el infractor de ley se desarrolla de forma plena e integral en la sociedad previamente al delito. Por ello resulta pertinente conocer la definición propuesta por Gallizo (2007), que plantea lo siguiente; la reinserción social es exitosa en la medida que se cumplen dos grandes 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.

La reinserción social es parte de la misión de Gendarmería de Chile. En este sentido, el modelo de reinserción del sistema penitenciario chileno tiende a la realización de acciones orientadas a disminuir reincidencia y a favorecer la integración social de las personas que infringen la ley penal, se enmarcan dentro del modelo de reinserción que el sistema abierto, cerrado y post-penitenciario ha desarrollado para dar respuesta a los requerimientos de la población infractora de ley. (GENCHI, 2019)

De modo general, el modelo de reinserción considera la entrega de prestaciones destinadas a resolver las necesidades que pueden verse interferidas por el cumplimiento de condena, ya sea en materia de salud física y mental, acceso a educación, capacitación

y trabajo; actividades deportivas, recreativas, artísticas y culturales; y de vinculación familiar, entre otras.

Junto con ello, incorpora intervenciones especializadas orientadas a tratar los factores criminógenos que inciden en la mantención de la conducta delictiva, tal como las cogniciones a favor del delito, manejo de la violencia, resolución de conflictos y habilidades de autocontrol, vinculación con pares infractores, entre otros. A diferencia de otro tipo de prestaciones, las intervenciones especializadas en estas áreas no siempre entregan un producto tangible ni tienen efectos inmediatos que sean fácilmente medibles. Sin embargo, su abordaje es fundamental para el éxito del trabajo de reinserción en otras áreas como la nivelación escolar o la mantención de un empleo estable.

3. Drogas

3.1. Concepto y alcance

El término de droga es amplio y ambiguo. En 1969, la Organización Mundial de la Salud (OMS), manteniendo un criterio clínico, la definió como “toda sustancia que, introducida en un organismo vivo, pueda modificar una o varias de sus funciones”. De esta manera, droga viene a ser sinónimo de fármaco y así continúa utilizándose en la literatura inglesa (drug). En 1982, la OMS intentó delimitar cuáles serían las sustancias que producían dependencia y declaró droga de abuso “aquella de uso no médico con efectos psicoactivos (capaz de producir cambios en la percepción, el estado de ánimo, la conciencia y el comportamiento) y susceptible de ser autoadministrada”. Actualmente, y desde la perspectiva médica y científica, se utiliza el vocablo droga para definir a un gran número de sustancias que cumplen las siguientes condiciones:

- a) Ser sustancias que introducidas en un organismo vivo son capaces de alterar o modificar una o varias funciones psíquicas de éste (carácter psicoactivo).
- b) Inducen a las personas que las toman a repetir su autoadministración, por el placer que generan (acción reforzadora positiva).
- c) El cese en su consumo puede dar lugar a un gran malestar somático y/o psíquico (dependencia física y/o psicológica).
- d) No tienen ninguna implicación médica y si la tienen, pueden utilizarse con fines no terapéuticos.

Por tanto, en el contexto que nos ocupa, el término droga se aplica a “aquellas sustancias psicoactivas con acción reforzadora positiva, capaces de generar dependencia psicológica y, también, física, y que ocasionan, en muchos casos, un grave deterioro psicoorgánico y de conducta social”. Es equivalente al concepto de droga de abuso. (Martín del Moral & Lorenzo Fernández, 2019, págs. 2-3)

3.2. Uso, abuso, drogodependencia/consumo problemático de sustancias y dependencia.

La delimitación de estos conceptos ha sido una tarea ardua que todavía no se ha dado por concluida. Particularmente, el concepto de abuso es muy controvertido, pues desde una perspectiva cultural, no cabe ninguna duda de que distintas sociedades tienen un criterio propio sobre esta materia. Por ello, analizar el consumo de las drogas desde una perspectiva neutral y científica resulta difícil. La OMS, desde los años cincuenta, está haciendo esfuerzos en este sentido, y otras asociaciones médicas también se han unido al mismo. A continuación, se describen los conceptos en el consenso actual. (Organización Mundial de la Salud, 1950) (Martín del Moral & Lorenzo Fernández, 2019)

En primer lugar, el uso de una sustancia no tiene ninguna significación clínica ni social; es decir, el término uso indica, sencillamente, consumo, utilización, gasto de una sustancia sin que se produzcan efectos médicos, sociales, familiares, entre otros. En ausencia de otras especificaciones debe entenderse un consumo aislado, ocasional, episódico, sin tolerancia o dependencia.

En segundo lugar, el abuso se define por el Real Colegio de Psiquiatras Británico como “cualquier consumo de droga que dañe o amenace dañar, la salud física, mental o el bienestar social de un individuo, de diversos individuos o de la sociedad en general”. En definitiva, se trata de un uso inadecuado por su cuantía, frecuencia o finalidad.

Y en tercer lugar, la drogodependencia o drogadicción, es definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como: “un estado psíquico y algunas veces físico resultante de la interacción entre un organismo vivo y un producto psicoactivo, que se caracteriza por producir modificaciones de la conducta y otras reacciones que incluyen siempre un deseo incontrolable de consumir droga, continua o periódicamente, a fin de experimentar nuevamente sus efectos psíquicos y evitar a veces el malestar de su privación”. (Martín del Moral & Lorenzo Fernández, 2019, pág. 4)

En la actualidad, el concepto de drogodependencia ha sido remplazado por consumo problemático de drogas, “que es aquel que se refiere al uso recurrente de drogas que produce algún efecto perjudicial, para la persona que consume o su entorno, esto implica problemas de salud (incluidos los signos y síntomas de dependencia), problemas en las relaciones interpersonales, incumplimiento de obligaciones, entre otros” (SENDA. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2019). El consumo problemático es considerado un indicio de abuso de drogas, por lo cual se han identificado cuatro áreas de problemas relacionados con el consumo de drogas:

- a) Incumplimiento de obligaciones (laborales, académicas, familiares),
- b) Riesgos de salud o físicos,
- c) Problemas legales y compromiso en conductas antisociales,
- d) Problemas sociales o interpersonales.

En términos operacionales, en los estudios nacionales sobre consumo de drogas se considera consumo problemático a las personas que califican, de acuerdo a los criterios diagnósticos respectivos, como consumidores abusivos o dependientes. El consumo problemático de drogas tiende a estar relacionado con dificultades personales o familiares, con circunstancias sociales y económicas adversas. Estos factores son similares a los que a menudo se encuentran ligados también a otros problemas sociales como, por ejemplo, las enfermedades mentales y la delincuencia. En este sentido, también puede argüirse que cuanto más se generalice el consumo de drogas entre la población general, más fácil será que las personas con los problemas anteriormente señalados se conviertan en consumidores problemáticos de drogas. Incluye el abuso, el consumo perjudicial y la dependencia, de acuerdo a la clasificación DSM V¹ y CIE 10². (SENDA. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2019)

Por dependencia, o síndrome de dependencia, según la CIE-10 (OMS, 1992) se entiende un conjunto de manifestaciones fisiológicas, comportamentales y cognoscitivas en el cual el consumo de una droga, o de un tipo de ellas, adquiere la máxima prioridad para el individuo, mayor incluso que cualquier otro tipo de comportamiento de los que en el pasado tuvieron el valor más alto (SENDA. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2019). La manifestación característica del síndrome de dependencia es el deseo, a menudo fuerte y a veces insuperable, de ingerir sustancias psicoactivas ilegales o legales. La recaída en el consumo de una sustancia, después de un período de abstinencia, lleva a la instauración más rápida de los síntomas de la dependencia, en comparación con lo que sucede en individuos no dependientes. Según la CIE-10, el diagnóstico de dependencia de una droga sólo debe hacerse si durante algún momento de los últimos doce meses, o de un modo continuo, han estado presentes tres o más de los siguientes rasgos: (SENDA. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2019)

- a) Deseo o compulsión de consumir la sustancia.

¹ DSM V: Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales quinta edición (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, abreviado DSM), editado por la Asociación Estadounidense de Psiquiatría (American Psychiatric Association (APA)).

² CIE-10: Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud, décima edición, editado por la Organización Mundial de la Salud.

- b) Disminución de la capacidad de control del consumo: para comenzar o para terminarlo.
- c) Síntomas somáticos del síndrome de abstinencia específico cuando se reduzca o cese el consumo.
- d) Tolerancia.
- e) Abandono progresivo de otras fuentes de placer o diversiones.
- f) Persistencia en el consumo, a pesar de sus evidentes consecuencias perjudiciales.

En lo que respecta a la clasificación de dependencia, clásicamente, se han descrito dos tipos de dependencia: la física y la psicológica. En la actualidad se añade un tercer tipo: la social. Cada una de ellas presenta unas manifestaciones sintomáticas propias y viene determinada por unas causas específicas que se exponen más adelante. No obstante, las tres tienen en común la conducta final del dependiente: “obtener y consumir la droga” y no pueden considerarse como parcelas separadas, sino complementarias e interactuantes en una misma persona.

La dependencia física o neuroadaptación, es un estado caracterizado por la necesidad de mantener unos niveles determinados de una droga en el organismo, desarrollándose un vínculo droga-organismo. Sus dos componentes principales son la tolerancia y el síndrome de abstinencia agudo.

La tolerancia y el síndrome de abstinencia agudo son elementos clave que apoyan la idea de que los procesos de neuroadaptación se han iniciado; otro elemento clave es la sensibilización; éste es un fenómeno opuesto a la tolerancia, es decir, se trata de la respuesta aumentada a una droga tras una presentación intermitentemente repetida. Cuando la administración de la droga se suspende bruscamente o se administra una sustancia antagonista, es decir, se rompe el vínculo droga-organismo, se presenta un cuadro denominado síndrome de abstinencia agudo o de retirada, que se caracteriza por unas manifestaciones más o menos agudas de una serie de signos y síntomas físicos y psíquicos de gravedad y perfil variable, según la droga, los cuales ceden con la administración de la droga o con sustitutivos farmacológicos que amortigüen el vacío a nivel de neuro-receptores que se produce. (Martín del Moral & Lorenzo Fernández, 2019, pág. 9)

Por su parte, la tolerancia a las drogas es una manifestación más acentuada de la tolerancia farmacológica en general. Esta última se caracteriza por una disminución gradual del efecto de un fármaco tras la administración repetida de la misma dosis, lo que obliga a incrementar la dosis para obtener el efecto inicial. Puede llegar a considerarse un fenómeno adaptativo del organismo; la tolerancia trata de situarlo en un estado equivalente a la condición sin fármaco, sin droga. (Martín del Moral & Lorenzo Fernández, 2019, pág. 14)

La dependencia física es característica de las sustancias depresógenas (alcohol, opiáceos, hipnóticos, sedantes); menos marcada entre las drogas estimulantes (anfetaminas y derivados, cocaína y nicotina) y apenas perceptible en el caso de los alucinógenos. (Martín del Moral & Lorenzo Fernández, 2019, pág. 10)

La dependencia psicológica o también denominada dependencia conductual es el deseo irresistible (estado de ansia o anhelo [craving]) de repetir la administración de una droga para obtener la vivencia de sus efectos agradables, placenteros y/o evasivos (sedación, euforia, alucinaciones) y/o evitar el malestar que se siente con su ausencia. Por tanto, son las actividades de búsqueda de la droga por parte de la persona y la asociación de patrones de consumo patológico las que condicionan la dependencia (...). La dependencia psicológica es una situación compleja, y la intensidad y rapidez con la que se instaura, así como la dificultad para salir de ella una vez establecida, obedecen a un conjunto de factores, entre otros: educativos, sociales, ambientales, motivacionales, antropológicos y, también, biológicos y relacionados con características de la propia droga (propiedades intrínsecas, vía de administración, etc.). (Martín del Moral & Lorenzo Fernández, 2019, págs. 11-12)

La dependencia social está determinada por la necesidad de consumir la droga como signo de pertenencia a un grupo social que proporciona una clara señal de identidad personal. El abandono del consumo de la sustancia puede generar en el consumidor problemático graves crisis de relación capaces de provocar la reanudación de su consumo con el objeto de restablecer el equilibrio social en el que se encontraba confortable. (Martín del Moral & Lorenzo Fernández, 2019, pág. 13)

3.3. Formas de consumo de drogas.

El uso de cualquier sustancia o droga supone necesariamente un riesgo para la salud de la persona. Este uso puede ser meramente circunstancial, con un objetivo experimental o circunscrito a un momento determinado de la historia del individuo, y no acarrear modificación alguna en su personalidad, y en su estilo de vida. Es la repetición de estos usos experimentales o circunstanciales lo que puede conducir a una dependencia, lo que supone una tendencia a la autoadministración continuada más allá de las consecuencias negativas que ello acarrea a la persona. (CONACE. Gobierno de Chile, 2005, pág. 29)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en su informe técnico 516, se pueden distinguir las siguientes formas de consumo:

- a) Experimental: cuando una persona prueba una o más drogas, una o varias veces, sin continuar posteriormente su consumo.
- b) Ocasional: cuando el consumo continúa intermitente, pero no se desarrolla dependencia.

- c) Episódico: cuando el consumo se hace asociado a actividades sociales, recreativas y puede durar desde una hora a varios días.
- d) Sistemático: cuando su consumo es frecuente y se ha desarrollado tolerancia y dependencia. Es el empleo que caracteriza a las drogodependencias.

3.4. Clasificación de las drogas que producen dependencia.

Existen muchos criterios para clasificar las drogas capaces de producir dependencia. Una clasificación básica es aquella que se atiende a los efectos psicopatológicos más importantes e inmediatos de las sustancias. A continuación, se establecerán tres grupos (Aguirre Navarro, Muñoz Astorga, & Soto Quiroz, 2006):

- a) Drogas depresoras (psicolépticas): Son aquellas drogas que retrasan la actividad del S.N.C y disminuyen las funciones corporales. En dosis pequeñas pueden ayudar a disminuir la ansiedad, inducir el sueño y calmar el dolor. En dosis mayores hacen dormir, y en dosis muy altas pueden provocar un estado de coma y muerte. Sus representantes más notorios son el alcohol, la heroína, solventes volátiles, tranquilizantes, barbitúricos, opiáceos, entre otros.
- b) Drogas estimulantes (psicoanalépticos): Son aquellas que excitan las funciones del S.N.C, provocando sensación de euforia y bienestar, reduciendo el apetito y el sueño. Sus representantes fundamentales son la cocaína, las anfetaminas, la pasta de base, la cafeína y el tabaco.
- c) Drogas alucinógenas o distorsionadoras (psicodislépticos): Entendidas como aquellas que producen un estado de conciencia alterado, distorsionan las cualidades perceptivas de los objetos (intensidad, tono y forma), y evocan imágenes sensoriales sin entrada sensorial (alucinaciones); sus representantes más característicos son el ácido lisérgico (LSD), marihuana y las drogas de síntesis. (Aguirre Navarro, Muñoz Astorga, & Soto Quiroz, 2006)

3.5. Relación drogas – delitos

Tanto las drogas como las conductas delictivas han avivado el interés de investigadores, políticos, legisladores y medios de comunicación debido al gran impacto social de estos fenómenos, motivados por los elevados costes humanos, económicos, sociales que representan para la comunidad (...) A lo largo de los años, los estudios por entender estas dos conductas antisociales han sido numerosos, ya que siempre han generado una preocupación a la ciudadanía (...) Estos estudios, históricamente han sido individuales, han profundizado exhaustivamente en las dos conductas antisociales por separado, no pudiendo explicar su etiología totalmente. Eso sí, se ha llegado al acuerdo de que se trata de fenómenos pluriformes y complejos, interviniendo en su génesis una innumerable variedad de factores potencialmente

causales, muchas veces comunes en ambos fenómenos (...) Otro de los puntos habituales a estos dos comportamientos, es el incremento en los últimos años, tanto de consumidores como de conductas delictivas, afectando especialmente al segmento más vulnerable de la población, los adolescentes y jóvenes (...) El paralelismo de ambas conductas se refuerza con su carácter ilegal, tanto el hábito delictivo como el consumo de drogas, van en contra de las leyes sociales, incluyéndose en un extenso catálogo de conductas socialmente desviadas (...) A la hora de buscar una relación entre delincuencia y drogas, nos encontramos con muchas dificultades, ya que no es una relación lineal, si no dinámica, pudiendo evolucionar en una misma persona a lo largo del tiempo (...) Éste no es el único obstáculo, la mayoría de los estudios, sobre todo realizados en Estados Unidos, pioneros en la investigación sobre estos fenómenos, han utilizado para su observación a poblaciones con problemas de drogodependencia o a reclusos ya institucionalizados, quedando al margen la subjetividad de la relación dentro de una globalidad de la población (...) Los estudios de las últimas décadas toman como referencia el nexo entre drogas y crímenes violentos de Paul Goldstein de 1985, y su modelo tripartito. Este modelo tiene tanto impacto que instituciones internacionales en materia de drogas lo toman como patrón en el estudio de la ya mencionada relación con la delincuencia (...) Goldstein distingue en su marco conceptual tripartito tres tipos de relaciones: los delitos farmacológicos o cometidos bajo los efectos de sustancias, los delitos compulsivos con fines económicos para la obtención de financiación de la adicción y los delitos sistemáticos cometidos dentro del marco del funcionamiento de los mercados de drogas ilegales (...) Numerosos estudios, tanto nacionales como internacionales, no terminan de responder la pregunta de cuál de las dos variables causa la otra, aunque gran parte de ellos se basan en tres hipótesis. (Bravo Gómez, 2016, págs. 7-10)

1. El consumo de drogas causa delincuencia

- a) Hipótesis de la necesidad económica, se basa en la necesidad de consumo del drogodependiente que para evitar los efectos negativos indeseables por la falta de uso o síndrome de abstinencia. Estos delitos están motivados por el alto coste de las drogas ilegales que crean una fuerte dependencia, tales como el consumo de heroína y cocaína. Son delitos patrimoniales tales como robos, con cierto grado de violencia dependiendo del estado de necesidad del enfermo.
- b) Hipótesis farmacológica, que abarca los delitos que son resultado de la ingestión de drogas, delitos sobre todo violentos, debidos a la excitación y alteración de las facultades psicológicas de las personas a la hora de responder a estímulos externos. Los delitos vulnerados dentro de esta hipótesis corresponderían con delitos de agresiones, atentados... Las drogas

que más afectan a esta hipótesis son el alcohol, los estimulantes, los barbitúricos y el PCP.

- c) Hipótesis de la delincuencia sistemática, que engloba los actos violentos inherentes al negocio del comercio de drogas. Siendo el mercado de drogas ilegales uno de los más fructíferos económicamente hablando, defendiendo éstos sus intereses de forma violenta para mantener el estatus en el territorio. (Bravo Gómez, 2016, págs. 10-12)

2. La delincuencia causa consumo de drogas.

El delincuente en un primer momento puede que no consuma drogas, pero al caer en un círculo de inestabilidad personal y de vulnerabilidad de las normas, la evolución de los comportamientos desviados le llevará a una fase avanzada de adicciones, un paso más en su inevitable carrera delictiva.

De esta segunda hipótesis existen más trabajos empíricos que analiza la temporalidad de consumo de drogas como la heroína, concluyendo que la delincuencia es la que genera el consumo de ésta. Aun teniendo más apoyo por parte de los estudiosos, no concluye firmemente esta relación, dejando muchos aspectos sueltos y solo siendo válida para situaciones ideales controladas. (Bravo Gómez, 2016, págs. 12-13)

3. No existe relación de causalidad entre la delincuencia y el consumo de drogas

Estos estudios defienden que la relación de causalidad puede ser meramente incidental, debido a que ambas conductas pueden darse en personas expuestas a un estilo de vida desviado, cuyo producto es fruto de fuentes comunes.

Los últimos estudios sobre esta teoría han descartado cerrar el estudio con poblaciones ideales, los trabajos se han centrado en la observación de grupos de adolescentes de la población general, tanto varones como mujeres escolarizados, consumidores y delincuentes a pequeña escala, llegando a conclusiones comunes en las que la relación entre delincuencia y drogas no son determinantes, sino que existen otras variables tanto ambientales como personales que pueden frenar o impulsar esta relación.

Cada una de estas hipótesis son válida para una cierta clase de población en un tipo específico de evolución madurativa. Pero ninguna de ellas es absoluta, se comprueba una vez más que la relación entre drogas y delincuencia es demasiado compleja para estudiarla de forma lineal, evoluciona en tiempo y espacio, incluso en el estudio de una misma persona. (Bravo Gómez, 2016, pág. 13)

4. Política Nacional de Drogas 2009-2018.

La política nacional de drogas se lleva a cabo sobre la base de un enfoque integral y equilibrado, procurando que las acciones dirigidas a reducir la oferta y la demanda de drogas tengan similar relevancia y se complementen mutuamente.

El Ministerio del Interior es la institución del Estado que dirige la política nacional sobre drogas la cual se despliega en base a dos estrategias principales: la estrategia de reducción de la demanda que coordina SENDA y la estrategia de reducción de la oferta y medidas de control que coordina la Subsecretaría del Interior.

En concordancia a lo expuesto anteriormente, y en función de las orientaciones del presente proyecto de título, se abordará únicamente la estrategia de reducción de la demanda coordinada por SENDA.

4.1. Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del consumo de Drogas y Alcohol (SENDA).

Es la entidad del gobierno de Chile responsable de elaborar las políticas de prevención del consumo de drogas y alcohol, así como de tratamiento, rehabilitación e integración social de las personas afectadas por estas sustancias. Es una institución radicada en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, creada el 21 de febrero de 2011 por la ley N° 20.502. Esta última le confiere al organismo la siguiente misión (SENDA. Ministerio del Interior y Seguridad Pública , 2019):

- a) La ejecución de las políticas en materia de prevención del consumo de estupefacientes, sustancias psicotrópicas e ingesta abusiva de alcohol.
- b) La ejecución de políticas en materia de tratamiento, rehabilitación e integración social de las personas afectadas por dichos estupefacientes y sustancias psicotrópicas.
- c) La elaboración de una estrategia nacional de drogas y alcohol.

Entre otras tareas, SENDA debe (SENDA. Ministerio del Interior y Seguridad Pública , 2019):

- d) Colaborar con el Ministro del Interior y Seguridad Pública, y con el Subsecretario de Prevención del Delito en el ámbito de sus atribuciones, en la elaboración de políticas en materia de prevención del consumo de estupefacientes, sustancias psicotrópicas e ingestión abusiva de alcohol, y de tratamiento, rehabilitación e integración social de las personas afectadas por dichos estupefacientes y sustancias psicotrópicas, cuando estas conductas constituyan un factor de riesgo para la comisión de delitos.

- e) Impulsar y apoyar, técnica y financieramente, programas, proyectos y actividades de ministerios o servicios públicos destinados a la prevención del consumo de drogas y alcohol, así como al tratamiento, rehabilitación e integración social de las personas afectadas por la drogadicción y el alcoholismo, y ejecutarlos, en su caso.
- f) Elaborar una estrategia nacional de prevención del consumo de drogas y alcohol, coordinar su implementación, y dar apoyo técnico a las acciones que las entidades de la administración del Estado emprendan en el marco de su ejecución.

4.2. Políticas Públicas de SENDA.

4.2.1. Prevención del consumo de drogas.

La prevención del consumo de drogas y alcohol se define como un “conjunto de procesos que promueve el desarrollo integral de las personas, sus familias y la comunidad, anticipándose al problema o trabajando con y desde el problema, evitando la conducta de consumo, fortaleciendo factores protectores y disminuyendo factores de riesgo” (SENDA. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2019).

De acuerdo a lo anterior, las estrategias preventivas se impulsan en distintos espacios y ámbitos teniendo una perspectiva integral que comprende la prevención de drogas lícitas e ilícitas como una serie de procesos orientados a mejorar la calidad de vida de las personas. Esto supone poner el foco de las intervenciones tanto en los recursos de las personas y las comunidades, como en su capacidad para la promoción, generación y fortalecimiento de una cultura preventiva, tendiente al sostenimiento de una vida saludable y del bienestar colectivo. (SENDA. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2019)

2.2.1.1. Niveles de Prevención.

Los niveles de prevención están relacionados con la presencia y el grado de compromiso con las drogas de la población intervenida, los cuales se dividen en (SENDA. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2019):

- a) **Primaria:** Son aquellas estrategias preventivas que inciden sobre una serie de factores de riesgo y protección de carácter general. Está destinada a grupos no consumidores de drogas o alcohol.
- b) **Secundaria:** Está dirigido a aquellos que ya se están iniciando en el consumo de drogas de manera esporádica o experimental. No presentan consumo abusivo, problemático ni dependencia. El trabajo preventivo se centra en la detección precoz, la atención temprana y lograr evitar el consumo antes de que alcance a ser habitual, abusivo o de dependencia.

- c) Terciaria: Está orientada a personas que de consumo habitual de drogas con problemas de abuso y dependencia. Se presta atención en cuanto a reducir daños, rehabilitación e inserción social.

2.2.1.2. Tratamiento y rehabilitación

Hace referencia al proceso de intervención dirigido a la superación de los problemas de abuso y/o dependencia a las drogas, que incluye el desarrollo de un conjunto de acciones de carácter sanitario, psicológico, social, ocupacional y educativo, tanto a nivel individual como grupal y familiar. Los procesos de rehabilitación de las drogodependencias se instrumentalizan a través de una variada gama de opciones terapéuticas y de recursos asistenciales. (SENDA. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2019)

SENDA se propone trabajar para asegurar el acceso y la equidad en la atención a toda persona que presente consumo problemático de alcohol y otras drogas y requiera atención especializada.

Para avanzar en el logro de esta tarea, SENDA ha definido los siguientes objetivos estratégicos (SENDA. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2019):

- a) Consolidar un Sistema Nacional de Tratamiento. Es la organización y articulación en red de los diversos centros o programas que otorgan tratamiento, identificándolos según niveles de complejidad, especialización y localización, garantizando que el tratamiento, sea de carácter integral y adecuada a sus necesidades.
- b) Facilitar el acceso y oportunidad a los servicios de tratamiento. Significa que las personas puedan efectivamente hacer uso de dichos servicios cuando lo requiera; sin retrasos que afecten su condición de salud.
- c) Aumentar la cobertura y oferta de servicios. Para responder a las necesidades de tratamiento de la población, se requiere disponer de una oferta de servicios acorde a la cantidad de personas que lo requiere. Junto con esto, los servicios deben considerar los distintos niveles de complejidad e intensidad de la intervención.
- d) Fortalecer estrategias de Detección e Intervención Breve. Estos servicios tienen por objetivo detectar tempranamente los problemas actuales o potenciales que presentan las personas por el consumo de sustancias, motivando a quienes están en riesgo a cambiar su conducta de consumo y en los casos con riesgo más elevado, motivar y referir asistidamente a un tratamiento más especializado.
- e) Mejorar la calidad de los programas. Entendiéndose como un concepto multidimensional, que, en el ámbito del tratamiento de drogas y alcohol,

implica contar con una red de servicios accesible, efectiva, eficiente y satisfactoria; orientando el tratamiento ofrecido hacia niveles de calidad cada vez más elevados y aprovechando las posibilidades de las tecnologías de la información y comunicación.

2.2.1.3. Programas de tratamiento y rehabilitación

Para alcanzar la política pública de tratamiento y rehabilitación, SENDA ofrece la siguiente oferta programática:

- 2.2.1.3.1. Programa de población general.
- 2.2.1.3.2. Programa específico de mujeres.
- 2.2.1.3.3. Programa población adulta en situación de calle.
- 2.2.1.3.4. Programa libertad vigilada.
- 2.2.1.3.5. Programa adulta privada de libertad.
- 2.2.1.3.6. Programa adolescente con infracción de ley.
- 2.2.1.3.7. Programa infanto adolescente general.
- 2.2.1.3.8. Programa tribunales de tratamiento de drogas.

4.2.2. Integración Social

La integración social busca contribuir a la recuperación de las personas con consumos problemáticos de sustancias. La recuperación significa que, junto con completar un tratamiento, las personas desarrollen ciertos recursos o capitales que contribuyan a mejorar su calidad de vida, imponiendo el desafío de establecer estrategias que permitan que estos cambios se mantengan en el tiempo, desde la mirada y promoción del ejercicio de ciudadanía, ya que las condiciones de exclusión social que viven y se exponen las personas que han tenido consumo problemático de sustancias. Una persona se encuentra socialmente excluida si “se ve impedida de participar plenamente en la vida económica, social y ciudadana y/o si su renta y demás recursos (personales, familiares y culturales) son tan reducidos que le impiden gozar de un nivel de vida considerado aceptable por la sociedad en la que vive” (Gallie y Paugam, 2002). (SENDA. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2019)

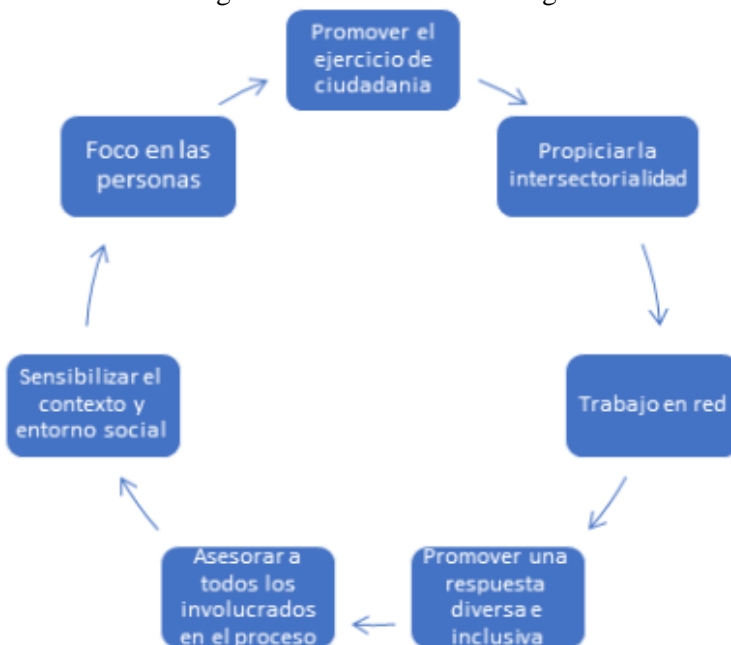
La relación entre exclusión social, consumo problemático de sustancia y estigma social se da en el marco de una interacción mutua, donde el consumo problemático de alcohol y otras drogas podría considerarse tanto una consecuencia como una causa de la exclusión social, pues este consumo puede provocar el deterioro de las condiciones de vida de las personas; y a su vez, los procesos de marginación social pueden constituir un elemento determinante para el inicio de un consumo de sustancia. (SENDA. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2019)

Por consiguiente, SENDA a fin de alcanzar el proceso de recuperación de manera satisfactoria contempla la política pública de Integración Social, entendida como un proceso de cambios mutuos tanto por parte de la propia persona afectada, como de la sociedad. Supone la contribución de quienes se ven afectados y afectadas y; de la comunidad para lograr una equiparación de oportunidades, que permita la igualdad y plena participación de las personas vinculadas a un consumo problemático de sustancias en la vida y el desarrollo social. (SENDA. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2019)

4.2.2.1. Lineamientos

La integración social es el medio para alcanzar la recuperación e inclusión social. El camino hacia este objetivo se enmarca en un modelo de gestión basado en los siguientes principios (SENDA. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2019):

Ilustración 4. Imagen Lineamientos de la Integración Social



(Fuente: Sitio web SENDA)

4.2.2.2. Ejes de acción

La política de integración social impulsada desde SENDA se basa en la premisa de que todas las personas son importantes para la construcción de la sociedad en nuestro país, y que es necesario generar formas de integración social más afirmativas para el desarrollo humano de personas, grupos, comunidades y de la sociedad en general.

Estas acciones de inclusión deben respetar a su vez las particularidades de quienes sufren la problemática de las drogas, considerando las diversas maneras que las personas, grupos y comunidades tienen para desarrollarse y alcanzar la mejor calidad de vida posible. Por tanto, se trata entonces, de integrar en la diversidad y no por asimilación. No existe un ideal de persona integrada, sino que exista una pluralidad de

vidas, contextos y caminos. (SENDA. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2019)

Objetivos:

1. Diseñar e implementar en el país, una política pública que permita la efectiva inclusión de las personas que se ven afectadas por su relación problemática o riesgosa con las sustancias.
2. Contribuir a la sostenibilidad de los logros alcanzados durante los procesos de tratamiento en niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos.
3. Disminuir el estigma asociado a las personas que consumen de manera problemática diversos tipos de sustancias
4. Contribuir a equiparar oportunidades en niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos que se encuentran en exclusión social a propósito de su vinculación con la sustancia.

4.2.2.3. Programas y componentes.

El programa de Integración Social para población adulta tiene como propósito “mejorar las condiciones de integración social de personas de la red de recuperación, a través del desarrollo de habilidades, el mejoramiento de condiciones laborales, de habitabilidad y la vinculación con beneficios sociales”. (SENDA. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2019)

La estructura del programa se compone, por una parte, de herramientas metodológicas, y por otra, de dispositivos de integración social.

Ilustración 5. Estrategia de Programa de Integración Social para Población Adulta



(Fuente: sitio web SENDA)

A continuación, se identifica la oferta programática de integración social:

- a) Viviendas de Apoyo a la Integración Social
- b) Vinculación con beneficios Sociales

- c) Orientación Socio Laboral
- d) Iniciativas de Integración Social

Sin perjuicio que la Orientación Sociolaboral pertenece a la oferta programática de Integración Social, se aborda exhaustivamente en el siguiente apartado, dado que se representa como ruta conducente del presente proyecto de título.

5. Orientación Sociolaboral

5.1. Concepto y alcances

El concepto de orientación se refiere a un proceso de ayuda profesionalizada hacia la consecución de promoción personal y social de una persona que contempla el apoyo para la consecución por parte de la persona de autonomía personal; responsabilidad sobre su propio proceso de desarrollo personal y social; y facilitación de la reconstrucción de su identidad profesional (Cisneros, 2002) (Área de Integración Social. SENDA-EMPLEA, 2016, pág. 3)

La orientación se sitúa como un proceso cuyo fin es la mejora en las personas de sus condiciones de empleabilidad siendo el empleo no una meta de la intervención sino un medio para que la persona pueda mejorar sus recursos y con ello aumentar su bienestar (Cisneros, 2002). Centrar como meta de la orientación sociolaboral a la consecución de un empleo lleva a perder de vista resultados intermedios relevantes para la consecución de este fin mayor. (Área de Integración Social. SENDA-EMPLEA, 2016, pág. 3)

Por tanto, se entenderá como orientación sociolaboral un proceso de ayuda y acompañamiento en el desarrollo de competencias personales, sociales y laborales que sitúen a la persona en una posición favorable ante el empleo y posibiliten el acceso y mantenimiento de un puesto de trabajo (Cisneros, 2002) (Área de Integración Social. SENDA-EMPLEA, 2016, pág. 3).

5.2. Acompañamiento Sociolaboral

Se define como una estrategia integral que busca la entrega de distintas prestaciones para la mejora en las condiciones de empleabilidad de las personas en situación de vulnerabilidad por medio de procesos concretos como lo son: orientación/formación por competencias e intermediación laboral. En el acompañamiento sociolaboral se contemplan dos aspectos que son fundamentales: primero, el protagonista de todo el proceso, en todos sus aspectos es el sujeto, no el profesional (preparador/a sociolaboral); y en segundo, el recurso principal con que cuenta el programa es el profesional (preparador/a sociolaboral). Esta intervención permite trabajar a partir de las necesidades, intereses y motivaciones de la persona, buscando así la participación activa dentro de sus procesos de cambio, favoreciendo su desarrollo y la promoción

dentro de la sociedad. (Ceniceros 2003; Cruz Roja 2006) (Área de Integración Social. SENDA-EMPLEA, 2016, pág. 4)

El acompañamiento sociolaboral está compuesto por cuatro elementos, los cuales a su vez definen operativamente su metodología (Área de Integración Social. SENDA-EMPLEA, 2016, pág. 4):

- a) Supone como objetivo la mejora en la inclusión/integración sociolaboral (selección focalizada)
- b) Se operativiza en un plan o itinerario de trabajo (diagnóstico y plan de intervención)
- c) Está dirigido a personas que además de encontrar un trabajo necesitan apoyos en otros dispositivos (orientación/formación laboral; vinculación de redes)
- d) Supone en el modelo de intervención el conocimiento del mercado de trabajo a nivel territorial (intermediación laboral)

5.3. Focos de intervención

El Programa de Orientación Socio Laboral busca potenciar y estimular el desarrollo de competencias y habilidades que mejoren la empleabilidad de la persona y facilite su ingreso y mantenimiento en un puesto laboral, aspecto importante que fortalece los procesos de recuperación de las personas que han tenido problemáticas de consumo y han debido realizar un proceso de tratamiento previo, y/o simultáneo. Para garantizar el abordaje de las diferentes temáticas asociadas, y de la consecuente integración social que se pretende a partir de la obtención de un trabajo, se utiliza la siguiente clasificación según estas tres áreas, necesarias de abordar cuando se busca operar metodológicamente en un Plan de Vida Laboral.

La orientación sociolaboral utiliza la propuesta metodológica de la Fundación Tomillo (España, 2003), la cual establece tres áreas que muestran claramente los temas asociados en cada una de ellas. Se identifican los recursos (habilidades o competencias) asociados a cada área y luego se especificarán los módulos que se encuentran anclados a cada uno de ellos y que guiarán el accionar de los y las Preparadores/as Sociolaborales a cargo de cada proceso de orientación. Estas tres áreas son (Área de Integración Social. SENDA-EMPLEA, 2016, págs. 5-7):

5.3.1. Área Individual:

Referida a los aspectos laborales asociados a temas propios de la persona. Situándose aquí las competencias laborales que tienen su foco en elementos particularmente individuales. Al respecto se consideran cuatro recursos importantes de

establecer en esta área para su efectiva empleabilidad. (SENDA-EMPLEA, 2016, pág. 6)

1. Autonomía personal, se refiere a la capacidad de desenvolvimiento social, gestión de información y de búsqueda de oportunidades laborales, resolución de conflictos en el trabajo, autonomía económica, entre otros.
2. Responsabilidad, sobre su propio proceso de desarrollo personal y promoción social, asumiendo los derechos y obligaciones en la relación social y ciudadana que enmarca cada contexto laboral.
3. Promoción cultural, entendida como la capacidad para desenvolverse socialmente y “situarse en medio de la complejidad sin ansiedad” (Cisneros, 2003).
4. Reconstruir la identidad profesional sobre la base de su proceso de maduración personal y promoción social.

Para su abordaje se han seleccionado una serie de temas relevantes a considerar en el contexto laboral, para el desarrollo de los recursos personales antes mencionados. Esta área enfatiza en los siguientes módulos: (SENDA-EMPLEA, 2016, pág. 6)

- a) Toma de decisiones. Se entiende por toma de decisiones el proceso de evaluar y elegir, por medio del razonamiento y voluntad, una determinada opción en medio de un universo de posibilidades, con el propósito de resolver una situación específica, ya sea que se trate del ámbito personal, vocacional, personal, familiar, social, laboral, entre otros. (SENDA-EMPLEA, 2016, pág. 6)
- b) Comunicación asertiva. La comunicación asertiva se define como aquella capacidad de expresarse verbal, no verbal y paraverbalmente en forma apropiada a la cultura y a las situaciones. Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a una persona a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable (Mantilla, 2002; OMS, 1999). (Alejandra Corrales Pérez, 2019, pág. 61)
- c) Iniciativa Personal: Iniciativa significa proponerse objetivos, así como planificar y llevar a cabo proyectos. Personal implica que es propio y que, por lo tanto, depende de uno mismo o una misma. La iniciativa personal es la autoconfianza en la acción. Esto requiere, entre otras cosas, reflexión individual y ejercicio de responsabilidad tanto en el ámbito personal, como social y laboral, lo cual favorecerá que el individuo sea cada vez más autónomo. (GOBIERNO VASCO. Departamento de educación, universidades e investigación., 2019, pág. 7)

- d) Motivación: De acuerdo con Locke y Latham (2004) el concepto de motivación se refiere a factores internos que impulsan la acción y a factores externos que pueden actuar como incentivos. Hay tres aspectos de la acción que pueden ser afectados por medio de la motivación, estos son: dirección (elección), intensidad (esfuerzo) y duración (persistencia). (catarina. udlap, 2019, págs. 7-8)
- e) Autonomía y autogestión: Según los autores López Fraguas y Cols (2004) la autonomía como capacidad se refiere al conjunto de habilidades que cada persona tiene para hacer sus propias elecciones, tomar sus decisiones y responsabilizarse de las consecuencias de las mismas. (Rodríguez T. M., 2019). Por otra parte, y en concordancia con lo mencionado anteriormente, se entenderá el concepto de autogestión como una serie de prácticas, orientadas a la organización personal, con el fin de concretar ciertos objetivos. Esta técnica sirve para que un individuo, por iniciativa y acción propia, pueda prepararse para enfrentar las competencias que acarrearán su participación en el mundo laboral. (DEFINICYQUE.ES, 2019)
- f) Responsabilidad y compromiso: Esfuerzo permanente hacia la consecución de un objetivo, lo cual implica un alto grado de integración de la disposición física, emocional e intelectual de un sujeto sobre lo que desea conseguir, sea beneficio propio o común. (Buol, 2019). De acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española la responsabilidad es “la capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente”. (Asociación de Academias de la Lengua Española, 2019) Por consiguiente, ser responsable supone decidir acerca de cuáles son las acciones más adecuadas para conseguir los objetivos, significa ser proactivos y tomar la iniciativa.

5.3.2. Área social

Esta se definirá como el “proceso que permite adquirir plenamente a la persona todos los derechos y deberes referentes al bienestar del ciudadano en sentido amplio: salud, protección, calidad de vida, trabajo y educacional” (L.M. López-Aranguren, 2002) (SENDA-EMPLEA, 2016, pág. 6). Los recursos para considerar en esta área son:

1. Incentivar la participación cultural y la promoción cívica y democrática: participar en las decisiones políticas, adquisición de medios para el consumo, acceso a la formación y a disfrutar de la cultura, entre otros.
2. Favorecer la identidad cultural, entendida como el sentimiento de pertenencia a un grupo social de referencia.
3. Acceso a idénticas oportunidades que al resto de la población.

4. Competencias prosociales que favorezcan el desenvolvimiento relacional con autonomía y el afrontamiento de las distintas situaciones sociales.
5. Responsabilidad social hacia las obligaciones administrativas, jurídicas, económicas y de convivencia cívica como miembro de una comunidad.

Los aspectos que se abordarán para su desarrollo incluyen los siguientes módulos:

- a) Formación y capacitación: El autor Chiavenato (2007) define la capacitación como el proceso de educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos (p. 386). De acuerdo a Chiavenato (1988), la formación es el desarrollo de capacidades nuevas mientras que el entrenamiento es la mejora de capacidades ya en ejercicio. La formación y el entrenamiento comparten los objetivos de mejorar las capacidades, los conocimientos y las actitudes y aptitudes de las personas. (Rosario, 2019)
- b) Conocimientos en Derechos Sociales: Los derechos sociales son una convención, un acuerdo social y emanan de la ley (...) Son derechos que tienen los habitantes de un país relativos a servicios y bienes necesarios para una vida digna. Estos se encuentran contemplados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, enumerados en los siguientes derechos sociales: la seguridad social (desempleo, invalidez, enfermedad, maternidad, jubilación), derechos laborales (al trabajo, remuneración, descanso y vacaciones), derecho a la salud, educación, alimentación, vestido y vivienda, y por último derecho al acceso a la cultura. (Eyzaguirre, 2017, pág. 2)
- c) Orientación judicial: Se refiere al proceso de ayuda y entrega de información a los y las participantes del programa relativo a sus derechos y en la tramitación judiciales, como por ejemplo la omisión de antecedentes penales.
- d) Incorporación social: Se entenderá que una persona está incorporada socialmente cuando desarrolla sus capacidades personales y sociales, asumiendo un papel protagonista en su propio proceso de socialización y participante de forma activa y crítica en su entorno. (Federación Andaluza de drogodependencias y SIDA. Enlace., 1997, pág. 12)
- e) Liderazgo y trabajo en equipo: Trabajo en equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas (Solorio, 2012, pág. 6). Respecto a liderazgo las autoras French y Bell (1996) lo definen como un proceso altamente interactivo y compartido, en éste los miembros de todos los equipos desarrollan habilidades en un mismo proceso; implica establecer una

dirección, visión y estrategias para llegar a una meta, alineando a las personas y al mismo tiempo motivándolas (Gómez-Rada, 2002, pág. 64). (Covas, 2015, pág. 6)

- f) **Habilidades sociales:** De acuerdo a las aportaciones de Rafael Ballester y M^a Dolores Gil en su obra *Habilidades Sociales*, podemos decir que la competencia social es lo que nos permite alcanzar la satisfacción de nuestras necesidades a través del acceso a los recursos y posibilidades que se encuentran en otras personas, en nuestro entorno y en nuestra sociedad. (Injuve, pág. 52)

Es necesario precisar, que dado el contexto en el que se encuentran los participantes del CTA-CPV y los recursos del programa OSL, no es posible desarrollar el módulo formación y capacitación.

5.3.3. Área Laboral.

Entendido como “el proceso que permite a la persona mejorar sus condiciones para situarse favorablemente ante el empleo y facilitar su acceso a un puesto de trabajo”. Se debe tener en claro que el logro de un puesto de trabajo no es lo central de la intervención, sino focalizarnos en la capacidad para conseguirlo y mantenerlo (L.M López-Aranguren, 2002) (SENDA-EMPLEA, 2016, págs. 7-8). Los recursos para considerar en esta área son:

1. Aprendizaje de la gestión de búsqueda de oportunidades de empleo.
2. Desarrollo de competencias para el desenvolvimiento social y el afrontamiento de un puesto de trabajo.
3. Mejora de la empleabilidad: desarrollar hábitos de empleabilidad y/o habilidades para el trabajo.
4. Capacidad para el mantenimiento del empleo.

Al respecto, se consideran los siguientes módulos:

- a) **Apresto laboral:** Es el conjunto de acciones sistemáticas, definidas y ejecutadas bajo los estándares señalados por la ley y que tiene por objetivo promover, fomentar y/o desarrollar habilidades que le permitan al cesante facilitar su reinserción laboral. (Departamento de Empleo y Capacitación en Empresas-SENCE., 2017, pág. 1)
- b) **Manejo de presupuesto personal:** Es una herramienta financiera que se utiliza como parte de la planificación financiera personal. Este consta de tres partes básicas: a) Ingresos, b) Gastos y c) Ahorros o contingencias. (Finanzas & Proyectos , 2015)
- c) **Colocación laboral:** Este término define el fin y la totalidad del proceso por el que una persona obtiene un empleo (Rodríguez-Piñero Royo y Lázaro

Sánchez, 2006: 104). El proceso de colocación puede incluir labores informativas y de conexión con las ofertas empresariales existentes, la intervención de un tercero en dicha conexión, la formación y orientación profesional de desempleados, la selección de personal, etc. hasta llegar a la efectiva contratación del trabajador por parte de un empresario. (AFLabor, 2013)

- d) Conocimientos en Derechos Laborales: Conocimientos relativos a lo planteado por los autores Williams Thayer y Patricio Novoa, como la rama del derecho que en forma principal se ocupa de regular las situaciones de las personas naturales que obligan total o parcialmente su capacidad de trabajo durante un periodo de tiempo apreciable, aun empleo señalado por otra persona, natural o jurídica que remunera sus servicios. (Biblioteca Virtual del Centro de Estudios de Guanajuato, 2019)
- e) Empleabilidad: De acuerdo a la OIT en su recomendación 195 sobre el desarrollo de los Recursos Humanos (2005) define el concepto de empleabilidad como las competencias y calificaciones transferibles que refuerzan la capacidad de las personas para aprovechar las oportunidades de educación y formación que se les presenten con miras a encontrar y conservar un trabajo decente, progresar en la empresa o al cambiar de empleo y adaptarse a los cambios tecnológicos, de empleo o de condiciones en el mercado de trabajo (OIT, 2005, P.4). (Vélez, 2012, pág. 69)
- f) Relaciones interpersonales en el trabajo: Según lo planteado por el autor Barceló (2008), las relaciones personales son el conjunto de habilidades que tiene el ser humano de establecer comunicación con otras personas pues están destinados a convivir, relacionarse y compartir sus experiencias con los demás. Cuando se establecen relaciones con otras personas las actitudes y conductas tienden a configurar una determinada forma de interaccionar que, en buena parte condiciona el proceso de relación (Güinac, 2018, pág. 7)

El eje principal en el cual se sustenta el modelo de intervención propuesto es la Orientación Sociolaboral. Desde su ingreso hasta el término del proceso la persona atendida por el programa será acompañada por un profesional (Preparador/a Sociolaboral), cuya principal labor será facilitar conocimientos y herramientas para la mejora en las condiciones de empleabilidad.

La metodología de intervención tiene seis grandes procesos, que dan cuenta de las etapas por las cuales la persona que ingresa al Programa OSL debe pasar hasta su egreso. El tiempo promedio de duración de dicho proceso será de tres meses, considerando siempre las particularidades de cada persona y respetando el tiempo de cada uno. Este proceso no debiera exceder los cinco meses de intervención. (SENDA-EMPLEA, 2016, págs. 7-8)

5.4. Etapas del proceso de orientación sociolaboral

El proceso de Intervención Sociolaboral involucra una serie de acciones que ejecuta el equipo de OSL directamente con las personas usuarias. A continuación, se detallarán todas las actividades asociadas al proceso de intervención, propiamente tal. Estas actividades se encuentran organizadas de acuerdo con las variables de tiempo de la intervención y del objetivo que se pretende alcanzar, constituyendo un proceso de intervención continuo que se desarrolla en las siguientes etapas (Área de Integración Social. SENDA-EMPLEA, 2016, págs. 14-21):

5.4.1. Primer Encuentro

Se refiere al primer momento en que toma contacto presencial la persona referenciada y el/la preparador/a asignado/a, se debe procurar dar lugar al desarrollo de un vínculo o alianza, el cuál será parte importante del éxito del proceso de orientación. Este vínculo se irá consolidando a lo largo de la intervención, pero es en los primeros contactos con la persona, donde se establecerán los patrones que regirán la relación, por lo tanto, debe procurarse que estos primeros acercamientos sean vivenciados como oportunos, gratos y útiles. (SENDA-EMPLEA, 2016, pág. 14)

Esta alianza o vínculo se define como el encaje y la colaboración entre las partes compuesta por tres aspectos:

1. Acuerdo en las tareas
2. Acuerdo en los objetivos
3. Relación positiva

Para lograr un adecuado vínculo con la persona que requiere OSL, se debe tener en cuenta:

- a) La actitud debe ser abierta, libre de estereotipos y prejuicios.
- b) Escuchar a la persona, hacer preguntas abiertas sin que la sesión se torne en un interrogatorio.
- c) Las preguntas se deben formular de forma positiva, para que favorezcan la comunicación y no provocar inseguridad ni sentimiento de inferioridad.
- d) El lugar debe ser acogedor, brindando privacidad.
- e) No deben ocurrir interrupciones, eso alterará la fluidez de la comunicación.
- f) La actitud debe ser cercana, pero a la vez ofrecer un trato profesionalizado (puntualidad, cumplimiento de compromisos, etc.).
- g) Tomar en cuenta los factores asociados al género en el desarrollo del vínculo, tanto de la persona usuaria como del Preparador/a Sociolaboral.

Una vez que el/la preparador/a sociolaboral considere que el programa constituirá un apoyo en el proceso de recuperación de la persona, y la persona considera que lo necesita y está dispuesto desarrollar dicho proceso, se firma el consentimiento

informado, que establece de manera concreta el consentimiento voluntario de la persona a participar, pudiendo poner término a éste en cualquier momento. (SENDA-EMPLEA, 2016, págs. 14-15)

5.4.2. Evaluación Sociolaboral

Antes de comenzar la evaluación, se recomienda tener claras las variables a diagnosticar, y elaborar un plan que sea completo y flexible, que se adapte a la persona. En términos generales, se debe considerar cuatro temas centrales de la evaluación. Estos son:

1. Situación Problema. El desempleo tiene que ser un problema para la persona, y ésta debe ser consciente de ello, ya que existe la posibilidad que la persona refiera estar bien o que le dé igual obtener empleo o no.
2. La Motivación. Punto fundamental para garantizar un proceso exitoso.
3. El objetivo laboral. El participante debe poseer claridad respecto a sus metas.
4. La empleabilidad o probabilidad de encontrar empleo. Es necesario conocer el perfil de la persona y relacionarlo con el mercado de trabajo.

En lo específico, el instrumento de diagnóstico sociolaboral intenta orientar la entrevista estableciendo de manera clara y simple los aspectos más relevantes de las diferentes áreas que se pretende intervenir, para que el/la preparador/a pueda observar el estado de desarrollo actual de las competencias en la persona.

Por ende, el instrumento permite realizar una categorización simple respecto al nivel de desarrollo de cada área y de cada recurso asociado, generándose un cuadro resumen del diagnóstico sociolaboral, que permite al preparador/a comenzar a proyectar los objetivos que podrían estar incluidos en el Plan de Vida Laboral que se construirá posteriormente. (SENDA-EMPLEA, 2016, págs. 16-17)

5.4.3. Elaboración del Plan de Vida Laboral (PVL)

Posee un instrumento guía, que facilita la entrevista y organiza la información que otorga la persona, en las tres grandes áreas que serán intervenidas. Con la evaluación de las capacidades y habilidades sociolaborales de las y los usuarios/as, es posible plantearse de manera conjunta, un itinerario personalizado de orientación, que consiste en las diversas acciones que se establecen entre el/la profesional y la persona usuaria en base a los resultados de la evaluación, con el fin de potenciar las fortalezas y superar las debilidades, respecto a su incorporación laboral.

Será necesario considerar las diferencias de intereses, roles, y motivaciones asociadas al género de la persona usuaria, entre otras variables (edad, experiencia laboral, educación, etc.), que se deberán reflejar en dicho itinerario.

El Instrumento Plan de Vida Laboral está compuesto de dos partes. La primera permite establecer el área de competencia que se pretende intervenir, los recursos a trabajar, sus módulos asociados, y la actividad que se utilizará para su desarrollo. Además, permite registrar la fecha para cada encuentro y el orden de cada recurso según su prioridad y necesidad. En este apartado se debe incluir las tres áreas con al menos un recurso a trabajar, el que podrá traducirse a una actividad y/o módulo específico. Esto responde al cumplimiento del objetivo general orientado al desarrollo de competencias en las tres áreas.

La segunda parte considera las sugerencias desde la persona usuaria y desde el/la preparador/a, a modo de establecer un espacio para la conversación respecto a lo que realmente quiere la persona. También se consideran en esta parte las expectativas de cada uno de los participantes (preparador/a y persona usuaria). (SENDA-EMPLEA, 2016, págs. 17-18)

5.4.4. Implementación Plan de Vida Laboral

Aun cuando este diseño es personalizado, se puede establecer que un itinerario de orientación debiera contener al menos estos cuatro elementos: (SENDA-EMPLEA, 2016, pág. 18)

1. Establecimiento de metas claras, concisas y alcanzables.
2. Determinación de los recursos de empleo en el contexto.
3. Compromiso de participación activa en su itinerario.
4. Programación de actividades y calendarización, las que se pueden establecer a largo y corto plazo.

Se contará con los siguientes instrumentos para su registro y análisis.

- a) Cuadro Resumen Diagnóstico Sociolaboral: Tercera parte del Instrumento de Entrevista Diagnóstica, que entrega la información organizada y clara respecto al estado en que se encuentran los recursos de la persona. Este Instrumento es fundamental para el análisis y posterior desarrollo del Plan de Vida Laboral. (véase en anexos, pág. 87)
- b) Plan de Vida Laboral (PVL): instrumento que establece los objetivos de intervención. Está compuesto por dos partes, la primera permite registrar la frecuencia de encuentros entre el participante y el/la preparador/a sociolaboral, las áreas y recursos a abordar, sus módulos y actividades a realizar, así como también de las principales necesidades e intereses del participante. En su parte final, se encuentra un apartado para la evaluación de los recursos trabajados, con el propósito de establecer el grado de cumplimiento de objetivos. (véase en anexos, pág. 88)

- c) Bitácora de Intervención: Instrumento que permitirá detallar el desarrollo de las sesiones realizadas, a modo de mantener un seguimiento de las gestiones realizadas con cada participante.
- d) Resumen de Competencias: Instrumento que sirve como maqueta de referencia, donde se establecen las tres áreas de Competencia, sus módulos asociados y las actividades sugeridas, a modo de ser utilizado en el registro de la Bitácora de Encuentros. (véase en anexos, pág. 89)

Es importante señalar que, al ser un proceso flexible, el itinerario establecido en un comienzo puede tener variaciones de acuerdo a las necesidades y/o cambios del contexto de la persona, sus motivaciones y/o su proceso de tratamiento. Estos cambios deberán ser incluidos y considerados en el Plan de Vida Laboral, y en el resumen de sesión detallar motivos y aspectos más particulares del cambio.

Con el propósito de visualizar los avances y logros alcanzados por la persona usuaria, es necesario realizar una evaluación de egreso, para conocer los resultados del proceso de orientación que la persona ha desarrollado y precisar si ha alcanzado las metas propuestas en el itinerario para obtener empleo. Este proceso será la guía para iniciar el proceso de cierre o egreso. (SENDA-EMPLEA, 2016, págs. 18-19)

5.4.5. Egreso

Etapas referida a evaluar los logros obtenidos durante el tiempo en que la persona ha permanecido en el dispositivo. Dicha evaluación dará cuenta de los recursos desarrollados y los que aún quedaron por desarrollar, y constituirán un desafío para la persona, durante su vida laboral.

El egreso de la persona puede ser realizado en cualquier etapa del proceso de intervención desde la firma de consentimiento, si es el deseo de la persona, o también si el equipo OSL así lo considera pertinente.

Se debe propiciar que no pasen más de quince días sin comunicación directa con la persona (exceptuando en circunstancias específicas).

Las causales del egreso podrán ser diversas. Sin embargo, para efectos de la metodología de orientación sociolaboral, se clasifican en las siguientes categorías: (SENDA-EMPLEA, 2016, págs. 19-21)

5.4.5.1. Cumplimiento de Objetivo:

Debe considerarse como egreso por cumplimiento de objetivos los siguientes casos:

Cuando él o la participante ha realizado la mayor parte de lo comprometido en su PVL (mayor al 50%) y con ello ha iniciado un proceso de búsqueda laboral, y/o se encuentra trabajando en cualquiera de las líneas, dependiente o independiente.

Cuando él o la participante que egresa ha iniciado un proceso de capacitación y/o nivelación de estudios, que sea significativo para él o ella y que consecuentemente mejore sus niveles de empleabilidad.

En ambos casos, el proceso de intervención debe haber tenido al menos siete sesiones, ya sea individuales o grupales, y al menos un módulo por área de competencia. Se debe informar de la decisión al centro de tratamiento que hizo la referencia.

5.4.5.2.Fallecimiento.

5.4.5.3.Administrativo:

Este egreso debe realizarse en los siguientes casos:

- a) Cuando el preparador/a evalúa que la persona que se encuentra en proceso de OSL, no tiene motivación real para la búsqueda de empleo.
- b) Por incumplimiento grave de las normas OSL (el participante incurre en actitudes inapropiadas como violencia física y/o psicológica al profesional o a alguien del equipo, u otras).

5.4.5.4.Acuerdo Mutuo:

Acuerdo adoptado entre la persona que participa del programa y el/la preparador/a sociolaboral a fin de culminar con el proceso de orientación sociolaboral. Este egreso debe realizarse en los siguientes casos:

- a) El proceso de orientación OSL no se ajusta a las necesidades que la persona requiere en aquel momento; y
- b) Durante el transcurso del proceso OSL, él o la participante modifica los objetivos propuestos inicialmente en su PVL, requiriendo ayuda o apoyo distinto al ofrecido por el dispositivo. El/la preparador/a sociolaboral debe gestionar, en la medida de lo posible y si la persona lo requiere, la vinculación a otra red u programa tanto dentro como fuera de la Fundación.

5.4.5.5.Abandono.

Este egreso debe realizarse en los casos donde el participante decide no seguir participando en OSL por diferentes motivos, por ejemplo:

- a) Viaje que le impide acercarse o tener encuentros presenciales con el/la preparador/a socio laboral.
- b) Descompensación y/o recaída en su proceso de tratamiento que le impida realizar las actividades de OSL de manera satisfactoria.

- c) Dificultad familiar y/o de su grupo significativo que le impida tener encuentros presenciales con el/la preparador/a y continuar con las actividades ya propuestas en el PVL.
- d) Pérdida de contacto con la persona por 30 días (un mes), habiendo realizado los contactos sugeridos en los lineamientos

Se debe informar de la decisión al centro de tratamiento que hizo la referencia.

5.5. Calidad en la orientación sociolaboral.

En adición a lo señalado anteriormente, el programa de orientación sociolaboral al ser una entidad de carácter social centrada en la persona busca entregar un servicio de calidad a fin de propender la integración social para las y los participantes del dispositivo.

En términos generales se entiende por calidad el “grado en que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio cumple con unos requisitos previamente establecidos o con unas necesidades y expectativas previas a su consumo. (Doc. ONGs con calidad). Cuando se habla de calidad en los servicios de inserción laboral, a diferencia de la calidad en la producción de bienes y productos en la que el resultado final depende básicamente de quien realiza el proceso, el resultado final no depende básicamente de quien realiza el servicio, sino también del grado de compromiso, de la participación, de las reacciones y del comportamiento final de la persona cuando lo recibe. La calidad es un aspecto que los participantes esperan de los servicios. Las personas no aceptan cualquier servicio y exigen ciertos niveles de calidad. Esta actitud de exigencia, no sólo se da en el ámbito del comercio o del consumo, sino también en el de los servicios sociales. En este sentido, la gestión con calidad en los servicios a las personas destaca este derecho de toda persona a ser atendida con un trato excelente y con una intervención de calidad.

La gestión de la calidad del proceso de acompañamiento a la orientación laboral integra varias dimensiones (eficacia, eficiencia, accesibilidad, adecuación, fiabilidad y efectividad), que corresponden al grado de importancia o significación que las entidades dan a las diferentes fases que constituyen los procesos clave de la orientación. (InserQual, 2019, págs. 12-19)

- a) Eficacia: Es el grado con el que se consigue el efecto deseado, grado con el que se cumplen los objetivos marcados.
- b) Eficiencia: Grado con el que se consigue obtener el más alto nivel de calidad posible con unos recursos determinados. Relaciona los resultados con los costes generados. La aplicación del máximo número de atenciones (comparables entre sí) por unidad de recursos (materiales, humanos, financieros). La eficiencia incluye aspectos como el uso adecuado de recursos, la sostenibilidad del sistema, entre otros.

- c) Efectividad: Grado con que el servicio consigue una mejora del nivel en la atención del usuario/cliente o de la población, en condiciones de aplicación reales. Capacidad de una prestación para resolver la necesidad de la demanda.
- d) Accesibilidad: Facilidad con que los servicios pueden ser obtenidos por la población, en relación a dificultades organizativas, económicas, culturales, de distancia... posibilidad de que un consumidor obtenga los servicios que necesita en el momento y en el lugar que los necesita, con suficiente cantidad y a un coste razonable.
- e) Adecuación: Grado con el que un determinado servicio corresponde a su objetivo.
- f) Fiabilidad: Actuación profesional que permite analizar subjetivamente que no estamos cometiendo errores, retraso, desvalorizando internamente la resta de profesionales que intervienen en la atención.

6. Evaluación.

6.1. Conceptos y alcances.

El concepto de evaluación no es un término unívoco, pues sus significaciones variarán dependiendo de la disciplina en las que se utilice. De acuerdo a lo anterior, se mencionarán algunas concepciones aplicadas en las disciplinas de las ciencias sociales.

La investigación en evaluación es una empresa racional, que examina los efectos de las políticas (<<policies>>) y los programas de sus poblaciones objeto (<<targerts>>) (individuos, grupos, instituciones y comunidades) en términos de los fines que intentan alcanzar. Por métodos objetivos y sistemáticos la evaluación mide la extensión con la que dichos fines son alcanzados y observan los factores asociados con el éxito o el fracaso de sus resultados se supone que aportando “hechos”, la evaluación ayuda a la toma de decisiones para la elección inteligente entre cursos de acción. Los datos precisos y no sesgado sobre las consecuencias de los programas mejorarán dicha toma de decisiones (C. H. Weiss, 1970). (Aguilar Idáñez & Ander-Egg, 1994, pág. 17)

La evaluación es una forma de investigación social aplicada, sistemática, planificada y dirigida; encaminada a identificar, obtener y proporcionar de manera valida y fiable, datos e información suficiente y relevante, en que apoyar un juicio acerca del mérito y el valor de los diferentes componentes de un programa (tanto en la fase diagnóstico, programación o ejecución), o de un conjunto de actividades específicas que se realizan, han realizado o realizaran, con el propósito de producir efectos y resultados concretos; comprobando la extensión y el grado en que dichos logros se han dado, de forma tal, que sirva de base o guía para una toma de decisiones racional e inteligente entre cursos de acción, o para solucionar problemas y promover el conocimiento y la comprensión

de los factores asociados al éxito o fracaso de sus resultados. (Aguilar Idáñez & Ander-Egg, 1994, pág. 18)

La investigación evaluativa es definida como “un tipo de investigación que analiza la estructura, el funcionamiento y los resultados de un programa con el fin de proporcionar información de la cual se deriven criterios útiles para la toma de decisiones en relación con su administración y desarrollo”. (Briones, 2006, pág. 13)

Las acepciones señaladas precedentemente, sirven de ruta orientadora para el proceso de la presente investigación. Sin perjuicio de lo anterior, el equipo evaluador utilizará preferentemente el concepto acuñado por el autor Guillermo Briones, puesto que se adapta de mejor manera a las particularidades del estudio a realizar.

6.2. Investigación evaluativa.

La investigación evaluativa es definida como “un tipo de investigación que analiza la estructura, el funcionamiento y los resultados de un programa con el fin de proporcionar información de la cual se deriven criterios útiles para la toma de decisiones en relación con su administración y desarrollo”. (Briones, 2006, pág.13)

La investigación evaluativa, es una construcción de orden práctico, consistente en la descripción de una situación que se evalúa como conflictiva y que puede ser mejorada. (Padrón, 2006) (Fernández Arancibia, Fernández Delgadillo, & Gunther Reyes, 2017)

Carol Weiss define que el objeto de la investigación evaluativa “es medir los efectos de un programa por comparación a las metas que se propuso alcanzar, a fin de contribuir a la toma de decisiones subsiguiente acerca del programa y para mejorar la programación futura. En esta definición hay cuatro rasgos primordiales: la expresión “medir los efectos” hace referencia a la metodología de investigación que se emplea. La expresión “los efectos” hace hincapié en los resultados del programa y no en su eficiencia, honestidad, moral o respecto a reglas o normas” (Weiss,1990). (Fernández Arancibia, Fernández Delgadillo, & Gunther Reyes, 2017).

Para efectos del presente estudio el equipo evaluador utilizará la acepción señalada por el autor Guillermo Briones, pues se adapta de manera pertinente a la investigación evaluativa a realizar.

6.3. Principios inherentes de la evaluación.

La evaluación se sustenta en los siguientes principios: (Fernández Arancibia, Fernández Delgadillo, & Gunther Reyes, 2017, pág. 60)

1. Validez. La evaluación es capaz de revelar de una forma demostrable y controlable, aquello que trata de evaluar. Se estima con toda realidad aquello que se quiere comprobar y excluye todo tipo de distorsiones sistemáticas.
2. Confiabilidad o fiabilidad. Se refiere al esfuerzo del evaluador para asegurar la pertinencia y permanencia tanto del procedimiento como de las estrategias y métodos utilizados para evaluar el programa.
3. Practicidad. Se pretende que la evaluación pueda lograrse con los procedimientos más prácticos y sencillos. La practicidad de una evaluación se relaciona con la pertinencia del modelo de evaluación utilizado y los objetivos de la investigación.
4. Oportunidad. Se espera que la evaluación se realice con plena aceptación de los responsables políticos, técnicos y administrativos. Además de que esta sea realizada en un momento en que sea posible introducir modificaciones en el proceso de desarrollo de un programa.

Sin perjuicio de lo ya mencionado, el equipo evaluador y en base a lo señalado por la académica y directora de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, Elena Salum Alvarado (2018), es pertinente agregar a estos, el principio de la comunicabilidad de la evaluación a la audiencia.

6.4. Propósitos de la evaluación.

El propósito principal de la evaluación es proporcionar criterios para la toma de decisiones en relación con la estructura, el funcionamiento y el desarrollo del programa (...) Los propósitos de la evaluación suelen ser, en la práctica, de muy diferente índole e importancia. A veces, tales propósitos resultan difíciles de resolver en un solo estudio, pero de todas maneras es necesario tenerlos en cuenta para priorizarlos o tomar indicaciones de los problemas que se relacionan con las necesidades que hayan podido ser explicitadas. (Briones, 1985, págs. 8-9)

De acuerdo a lo señalado precedentemente, se ilustran los siguientes propósitos a alcanzar en la investigación:

1. Mejorar la efectividad cuantitativa del programa, es decir, el logro de sus objetivos.
2. Mejorar la calidad de los resultados, o sea la efectividad cualitativa del programa.
3. Someter a verificación la teoría o hipótesis que relaciona los componentes del programa con los resultados buscados.
4. Modificar la estructura, el funcionamiento y la metodología del programa.
5. Tratar de cumplir, si es pertinente, las expectativas de la población objeto del programa (sobre su funcionamiento, recursos, objetivos, etcétera).
6. Controlar la aparición de posibles prácticas o resultados no deseados.

No obstante, lo anterior, el propósito fundamental de la presente evaluación es proporcionar los resultados de la implementación del programa OSL a Fundación Emplea, institución patrocinante, y Senda quienes se constituyen como principal audiencia de la investigación a fin de orientar la toma de decisiones.

6.5. Componentes de la evaluación.

Existen tres componentes de la evaluación, los cuales son presentados a continuación (Salum Alvarado, 2018):

1. Objeto: la política, programa o proyecto sobre el cual se emite un juicio de valor.
2. Referente: el criterio o patrón de deseabilidad contra el que se compara el objeto de la evaluación.
3. Estrategia: procedimiento sistemático mediante el cual se recolecta y analiza la información.

6.6. Tipologías de evaluación.

No todas las evaluaciones son iguales, estableciéndose así diferencias entre ellas según variados criterios, entre los cuales podemos encontrar:

6.6.1. Según alcance de la evaluación:

- a) Exploratoria: Según lo planteado por los autores Sampieri, Fernández y Baptista (1997) los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio (pág. 70).
- b) Descriptiva: Según lo planteado por los autores Sampieri, Fernández y Baptista (1997) los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, -comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986). Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar (págs. 70-71).
- c) Explicativa: Según lo planteado por el autor Briones (1985): “cualesquiera sea la naturaleza de los resultados de un programa, ya se trate de “éxitos” o de “fracasos”, el evaluador debe buscar los factores explicativos que condujeron a una situación final (...)” (p.18).

De acuerdo a lo expuesto precedentemente, la presente investigación evaluativa es de tipo descriptiva.

6.6.2. Según momento de la evaluación:

- a) Primer momento-evaluación ex ante: Se realiza previo al comienzo de la política, programa o proyecto considerando factores anticipados en el proceso decisorio. Tiene por finalidad proporcionar criterios racionales para decidir si el proyecto se implementa o no. Permite indagar respecto a las siguientes dimensiones; viabilidad; trascendencia social; coherencia interna y pertinencia (Salum Alvarado, 2018).
- b) Segundo momento-evaluación durante o concurrente: Es aquella que se realiza durante la ejecución de una política, programa o proyecto, la cual permite indagar respecto a la eficacia, eficiencia y productividad (Salum Alvarado, 2018).
- c) Evaluación ex post: Según lo señalado por la académica Elena Salum (2018) es aquella evaluación que se realiza al finalizar la ejecución de una intervención y examina a partir de la situación inicial los cambios que se generaron a lo largo de su implementación. Esta evaluación pone a prueba la política, programa o proyecto en su totalidad. Puede valorar productos, efectos e impactos (Salum Alvarado, 2018) . Por su parte, los autores Ander-Egg y Aguilar se trata de una forma de evaluación de resultados que provee información sobre la ejecución, funcionamiento y resultados o efectos de un programa. De ordinario se realiza para evaluar cuánto y cómo se ha cambiado la “situación inicial”, o cuánto se ha logrado o alcanzado la “situación objetivo”, según lo que se tome como punto de referencia. (Aguilar Idáñez & Ander-Egg, 1994, pág. 29).

La presente evaluación será de carácter durante o concurrente, focalizándose en los resultados de la implementación de la metodología del Programa de Orientación Sociolaboral.

6.6.3. Según procedencia del equipo evaluador:

- a) Interna: Es aquella realizada por personas pertenecientes a la institución u organización ejecutora del programa o proyecto. Puede ser realizada por una persona o por un equipo interdisciplinario. La información producida permite tomar decisiones para alcanzar los objetivos propuestos o para cambiar situaciones (Mesen, 1993, pág. 22).
- b) Externa: En concordancia a lo expuesto por los autores Aguilar y Ander-Egg (1994), es aquella en la que recurre un equipo evaluador que no pertenece, ni está vinculado (directa e indirectamente) a la institución ejecutora del programa (pág. 29).
- c) Mixta: Se combinan las dos formas expuestas anteriormente.

- d) Autoevaluación: La evaluación es realizada por los responsables directos de los proyectos. Pretende una reflexión crítica sobre la realidad en que se actúa. Toda actividad cotidiana que se ejecute debe contemplar la acción evaluativa. La Autoevaluación debe ser de carácter permanente. Tiene como objetivo hacer explícito el proceso que se desarrolla en la institución y con los beneficiarios o participantes. Pretende determinar los logros y obstáculos, pero también cómo se llegó a esos logros y obstáculos (Mesen, 1993, pág. 22).
- e) Participativa: Es la evaluación en la que participan los destinatarios de los proyectos. Algunos autores la denominan investigación interactiva o iluminista. Según Pichardo, este tipo de evaluación sólo puede realizarse cuando los destinatarios han participado en las diferentes etapas del proyecto evaluado, de lo contrario la evaluación asume un carácter simbólico o corre el riesgo de utilizar a los destinatarios como fuente de legitimación del trabajo realizado (Pichardo: 1991) (Mesen, 1993, págs. 22-23).

El presente estudio será de carácter externo, dado que el equipo evaluador no pertenece al Programa Orientación Sociolaboral de Fundación Emplea.

6.6.4. Según las funciones que cumple la evaluación

- a) Formativa: Es aquella que centra su intervención en los procesos de mejora, incidiendo desde el inicio en ellos. (Salum Alvarado, 2018)
- b) Sumativa: Es aquella que se centra en el término y resultado de la intervención. Consiste en la emisión de juicios sobre el programa y la justificación de este. Su propósito es certificar la utilidad de un programa, estableciendo y verificando el alcance de los objetivos y metas propuestas (Salum Alvarado, 2018)

La presente investigación evaluativa será de carácter sumativa.

6.6.5. Según enfoque metodológico de la evaluación:

- a) Enfoque cuantitativo: Hernández, Fernández y Baptista (2006) sostienen que en este enfoque los planteamientos a investigar son específicos y delimitados desde el inicio de un estudio. Además, las hipótesis se establecen previamente, esto es, antes de recolectar y analizar los datos (...) la investigación cuantitativa debe ser lo más "objetiva" posible, evitando que afecten las tendencias del investigador u otras personas (...) La meta principal de los estudios cuantitativos es la construcción y la demostración de teorías (...) Esta investigación ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorgando control sobre los fenómenos y un punto de vista de conteo y magnitudes de éstos (págs. 29-30).

- b) Enfoque cualitativo: Referido como investigación naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnográfica, es una especie de “paraguas”, en el cual se incluye una variedad de concepciones, visiones, técnicas y estudios no cuantitativos (...) Se utiliza en primer lugar para descubrir y refinar preguntas de investigación (...) En la búsqueda cualitativa, en lugar de iniciar con una teoría particular y luego “voltear” al mundo empírico para confirmar si la teoría es apoyada por los hechos, el investigador comienza examinando el mundo social y en este proceso desarrolla: una teoría “consistente” con lo que observa que ocurre –con frecuencia denominada “teoría fundamentada” (...) En la mayoría de los estudios cualitativos no se prueban hipótesis, estas se generan durante el proceso y van refinándose conforme se recaban más datos o son un resultado del estudio. El enfoque se basa en métodos de recolección de los datos no estandarizados. No se efectúa una medición numérica, por lo tanto, el análisis no es estadístico. La recolección de los datos consiste en obtener las perspectivas, y puntos de vista de los participantes (...) El proceso de indagación cualitativa es flexible y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en “reconstruir” la realidad tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido, A menudo se llama “holístico”, porque se precia de considerar el “todo”, sin reducirlo al estudio de sus partes. (Sampieri, Collado, & Lucio, 2006, pág. 30)
- c) Mixto: Los métodos de investigación mixta son la integración sistemática de los métodos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno. Éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales. Alternativamente, estos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio. (Sampieri, Collado, & Lucio, 2006)

En función del presente proyecto de título, el estudio evaluativo será de carácter mixto.

6.7. Modelos de Evaluación.

Un modelo de evaluación es definido como; “esquema o diseño general que caracteriza la forma de la investigación evaluativa que ha de realizarse, las técnicas o procedimientos para la recolección y análisis de la información, el conocimiento final que se desea obtener y los usuarios principales de los resultados del estudio”. (Briones, 2006, p.31).

Los modelos de evaluación se pueden clasificar en:

- a) Modelos analíticos. Están relacionados con paradigmas epistemológicos explicativos y, a través de ello, con posiciones realistas y objetivistas. En la evaluación, al igual que en otro tipo de investigaciones, la finalidad de conocimiento consiste en proporcionar explicaciones de modalidades de funcionamiento del programa y sus resultados (positivos o negativos) en termino de alguna teoría o mediante la apelación de factores causales de diversa naturaleza (estructurales, demográficos, motivacionales, etc.) (...) Tienden a privilegiar el uso de información cuantitativa o cuantificable, sin excluir necesariamente el uso de información cualitativa (Guillermo, 2006, págs. 30-31). Los modelos analíticos propuestos por el autor Briones y otros autores son, Modelo CIPP (Contextos-Insumos-Procesos-Productos), Modelo de Referentes Específicos y el Modelo de Utilización Focalizada.
- b) Modelos globales. Se basan en paradigmas interpretativos o comprensivos, de tal modo que la tarea final de la evaluación cosiste en establecer el significado de las acciones y actividades que se desarrollan dentro del programa. Su enfoque es global, holístico, sin referencia a factores causales ni a variables particulares que pudieran ser sometidos a tratamiento estadístico (...) Se relacionan con posiciones subjetivistas o idealistas. (Guillermo, 2006, págs. 30-31). Los modelos globales propuestos por el autor Briones y otros autores son, Evaluación Iluminativa y la Evaluación Participativa.

Los modelos, ya sean analíticos o globales pueden ser utilizados en diferentes tipologías de evaluaciones. Para efectos del presente proyecto de título, el equipo evaluador, en función de las características y particularidades propias de la presente investigación evaluativa, decide utilizar el modelo analítico correspondiente al Modelo de Referentes Específicos.

6.8. Modelo de Referentes Específicos

Es un esquema propuesto por Guillermo Briones (2006) que, apoyados en las características generales de los programas destinados a alcanzar ciertos resultados, proporciona diversas orientaciones para la evaluación de componentes específicos de un programa determinado, sea en el campo de la educación, salud, etc. La naturaleza básica del Modelo de Referentes Específicos queda expresada en el concepto de evaluación que se utiliza, según el cual dicho proceso es: "...un tipo de investigación que analiza el contexto, los objetivos, los recursos, el funcionamiento, la población y los resultados de un programa con el fin de proporcionar información de la cual se puedan derivar criterios útiles para la toma de decisiones en diversos niveles del programa (p.35)."

El esquema comienza por distinguir los principales referentes de la evaluación: el contexto en el cual se desarrolla el programa, sus objetivos, etcétera. Tales referentes generales constituyen los focos de la evaluación. La investigación evaluativa puede según las necesidades de información referirse a todos y a cada uno de dichos focos o a algunos de ellos en particular. Las necesidades de información para la toma de decisiones pueden estar en relación con propósitos como los siguientes: a) mejorar la efectividad cuantitativa del programa; b) mejorar la calidad de los resultados; c) aumentar la eficiencia; d) redefinir población-objeto; e) tratar de adecuar los objetivos del programa a las expectativas de la población-objeto; f) controlar, en la medida de lo posible la intervención de factores que dificultan la marcha y el logro de los resultados del programa y finalmente, g) someter a verificación la teoría o hipótesis que relaciona los componentes del programa con los resultados buscados.

En cualquiera de las situaciones anteriores o en otras que apunten a propósitos diferentes, la elección del o de los focos de evaluación corresponde una fórmula participativa en la cual intervienen los administradores del programa, la población objeto o representantes autorizados de ellas y los evaluadores. Cuando es del caso, deben atenderse las necesidades de información de la agencia que financia el programa.

Es una investigación aplicada y sus focos u objetivos de evaluación son los siguientes:

- a) Evaluación de Contextos: Desde luego, el término contexto se refiere de manera general al ambiente físico, económico, social y político en el cual se desarrolla el programa, pero su delimitación en cada una de dichas dimensiones no siempre es clara y ni fácil de realizar. El enfoque comúnmente utilizado para hacer una evaluación del contexto consiste en comparar los objetivos del programa con las necesidades sentidas de la población.
- b) Evaluación de los Objetivos: Los objetivos de un programa son las situaciones o estado deseables de alcanzar en los usuarios del programa, mediante los recursos y procedimientos que se estima adecuados. En su evaluación pueden considerarse características o variables como las siguientes: a) claridad, b) adecuación con las necesidades de la población, c) adecuación a las características de la población, d) vigencia, e) conflicto o incompatibilidad de los objetivos, f) secuencia, g) jerarquía, h) tiempo de logro y i) cuantificación.
- c) Evaluación de Recursos: Los recursos o insumos de un programa están constituidos por el personal directivo, el administrativo, el personal técnico y los recursos financieros y físicos. De cada uno de ellos se pueden destacar características necesarias para la evaluación.

- d) Evaluación de Funcionamiento: Para la evaluación del funcionamiento se entienden todos los procesos que se desarrollan en el programa. Tales procesos pueden agruparse en dos grandes categorías: procesos relacionados con el desarrollo del programa; y procesos destinados a producir los cambios preanunciados en los objetivos del programa.
- e) Evaluación de la Población: En primer lugar, deberá establecerse si se trata de una población objeto directa o bien de una población instrumental. Luego, se podrían describir características como las siguientes: demográficas, motivaciones, expectativas, creencias, etcétera.
- f) Evaluación de Resultados: En sentido general, los resultados de un programa son los cambios o modificaciones que produce en la población-objeto o/y en el contexto físico-social en el cual se ubica. Lo normal es que los resultados si se producen estén previstos en los objetivos. Sin embargo, hay resultados no previstos (positivos o negativos) cuya determinación debe ser una tarea de especial importancia en la evaluación.

De manera principal la evaluación de resultados se refiere a: si el programa produjo o no los cambios buscados; el nivel o magnitud de los cambios producidos en la población, considerada globalmente o en subgrupos; la calidad de los cambios producidos, vale decir la variedad de las modificaciones logradas; la aparición de resultados no previstos; los efectos o consecuencias derivadas del logro de los objetivos del programa, cuya evaluación suele denominarse evaluación de repercusiones.

La determinación de los resultados cualquiera que sea los procedimientos que se utilicen debe tener presente que una modificación de la población-objeto tiene fundamentalmente tres fuentes principales: a) el efecto de la estrategia del programa; b) las influencias de factores ajenos del programa; y c) los errores provenientes de las fuentes de los datos, respuestas sesgadas, baja confiabilidad de los instrumentos, elección de informantes que no sean representativos, etcétera.

Este modelo utiliza tres criterios de valoración; efectividad, eficacia y eficiencia.

El Modelo de Referentes Específicos se orienta, en términos epistemológicos, por alguno de los diversos tipos de paradigmas explicativos y busca, consecuentemente, encontrar relaciones o interpretaciones de los resultados obtenidos mediante el programa evaluado sea que tales resultados se acerquen o no a los objetivos perseguidos.

De manera general el análisis establece relaciones entre características de los diversos componentes del programa y los resultados, expresado en términos cuantitativos o cualitativos. Debe recordarse que, si bien el modelo tiende a privilegiar

el uso de información cuantitativa, especialmente para relacionar características de los objetos del programa con los resultados; la información cualitativa contribuye de manera sustantiva a conferir a la evaluación el necesario “anclaje” en la realidad social propia del programa, como también a comprender mejor la actuación de factores que explican el éxito o fracaso del mismo (...) En algunas situaciones, la evaluación puede dirigirse a unos pocos objetos, pero en otras a todo lo que comprende el modelo. De igual manera, la información recabada puede ser cualitativa y cuantitativa. En algunos casos la evaluación es de carácter descriptivo o bien puede dar explicaciones tanto de la forma y niveles de funcionamiento, de las reacciones de los usuarios, de los niveles de logro de los objetivos, de su calidad, etcétera (Guillermo, 2006, págs. 36-46).

CAPÍTULO TERCERO

Marco metodológico

Introducción.

El presente capítulo tiene por finalidad la construcción de un marco metodológico que sostenga la investigación del objeto de estudio, abordando las diferentes etapas teóricas y operativas que son necesarias para el adecuado funcionamiento del método científico en el estudio de la realidad social y cuya inclusión en el proceso investigativo es fundamental para el acercamiento concreto a las dimensiones medibles y/o valorables de los hechos sociales.

Para efectos del presente estudio, que se ha de llevar a cabo con la población intervenida en el Programa de Orientación Sociolaboral, implementado en el CTA-CPV, durante los años 2016-2018, se seleccionó para la construcción del diseño metodológico un enfoque de investigación mixto, por lo que las siguientes formulaciones, explicaciones, justificaciones y construcciones se realizan desde esa perspectiva de investigación.

De este modo el siguiente diseño metodológico entrega el planteamiento y formulación del problema de investigación, preguntas de investigación, sistema de objetivos, enfoque de investigación, tipo de investigación, diseño de investigación, universo, técnicas de recolección de datos, unidad de análisis, plan de análisis, y definición de operacionalización y categorización de las variables.

1. Formulación del problema a investigar

El presente Proyecto de Título se contextualiza institucionalmente en Fundación Emplea, específicamente en el Programa de Orientación Sociolaboral (OSL), el cual

ha sido ejecutado desde el año 2016 en el Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso.

Este documento se sustenta en la política de Integración Social del Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA), que ha desarrollado e implementado un sistema integral de recuperación que no queda supeditado tan solo al proceso terapéutico, sino que también entrega los apoyos necesarios en las diferentes etapas del proceso de recuperación, que favorecen y/o aseguran una efectiva y plena integración.

Por ende, el área de Integración Social de Senda, promueve que estas personas logren desarrollar habilidades y competencias relevantes dentro de cada dimensión del capital de recuperación, constituyéndose así el programa OSL como un dispositivo complementario al proceso de recuperación que se focaliza en el fortalecimiento de competencias y habilidades personales, sociales y laborales de personas con consumo problemático de sustancias, entendiendo que este último y/o el desarrollo de capacidades disfuncionales, son los factores que limitan una efectiva integración social. (SENDA-EMPLEA, 2016, pág. 1)

La problemática radica en el desconocimiento de los resultados de la implementación de la metodología del Programa de Orientación Sociolaboral (OSL) ejecutado en el Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso, ya que desde su implementación en el año 2016 no se ha realizado evaluación alguna por parte de la institución, impidiendo verificar las modificaciones en las competencias y habilidades personales, sociales y laborales de los participantes egresados del CTA-CPV.

En cuanto a las consideraciones expuestas con anterioridad, el equipo evaluador configura la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los resultados de la implementación de la metodología del Programa de Orientación Sociolaboral (OSL), Fundación Emplea, respecto a la modificación de las competencias y habilidades personales, sociales y laborales de los participantes egresados del OSL, pertenecientes al Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso (CPV), entre los años 2016-2018?

2. Fundamentación del problema a investigar.

El problema a estudiar encuentra justificación en la actual ausencia de evaluaciones del Programa de Orientación Sociolaboral. Es pertinente señalar que, si bien el dispositivo entrega de manera semestral y anual a Senda y Fundación Emplea informes de autoevaluación referidos a antecedentes de distribución por género, nivel de escolaridad, antecedentes de salud, antecedentes laborales y de ingresos, habitabilidad,

entre otros, de las y los participantes atendidos en los diversos Centros de Tratamiento de Adicciones de la Región de Valparaíso, desde la implementación del programa no se ha realizado evaluación alguna y tampoco existen informes que den cuenta de antecedentes focalizados en la población del CTA-CPV, pues los participantes se encuentran inmersos en un contexto físico y social diferente. De acuerdo a lo expuesto anteriormente, resulta indispensable la realización de una investigación evaluativa que dé cuenta del proceso, resultado e impacto del programa, sin embargo, por falta de tiempo y recursos materiales, humanos y financieros el equipo evaluador decide delimitar la evaluación específicamente en el Centro de Tratamiento de Adicciones del Complejo Penitenciario de Valparaíso entre los años 2016-2018, focalizándose en los resultados de la implementación de la metodología del programa OSL respecto a la modificación de las competencias y habilidades personales, sociales y laborales de los participantes egresados del dispositivo. En adición, la presente evaluación favorecerá también a través de sus hallazgos, orientar y facilitar el proceso de toma de decisiones del equipo profesional de la institución patrocinante, en cuanto a mantener, modificar, mejorar y/o ajustar el diseño, la metodología y el proceso realizados por el dispositivo en la actualidad, teniendo como fin último beneficiar a los participantes en su proceso de integración social, así como también lo planteado por el autor Aguilar Idáñez y Ander-Egg (1194) que, una investigación evaluativa no puede limitarse a establecer cuáles han sido los “éxitos” o “fracasos” de un programa, tiene que tratar de averiguar por qué se han alcanzado ciertos logros y porque se han producido determinados fracasos. Ello permitirá, además, extraer enseñanzas de la evaluación para otros programas de similar naturaleza (pág. 49). Lo anterior, adquiere relevancia puesto que los directivos de Fundación Emplea en conjunto con Senda, se encuentran examinando la posibilidad de implementar el programa piloto del OSL en otros Centros Penitenciarios que posean Centros de Tratamientos de Adicciones.

3. Justificación de la evaluación.

- a) Requerimiento de la institución patrocinante. El estudio emana de la solicitud del Coordinador del Programa de Orientación Sociolaboral, Fundación Emplea, quien propone al equipo de estudiantes realizar su Proyecto de Título en la institución, a fin de conocer los resultados del programa OSL luego de tres años de su implementación en el Centro de Tratamiento de Adicciones del Complejo Penitenciario Valparaíso.
- b) Interés del equipo evaluador. Sí bien el presente estudio surge de la propuesta realizada por la institución patrocinante, las estudiantes desde el primer momento responden de manera positiva al requerimiento institucional, interesándose inmediatamente en la temática a abordar, puesto que las evaluaciones a nivel nacional de programas, servicios, proyectos y

planes son escasos, y a su vez necesarias y útiles para la toma de decisiones respecto a las políticas públicas.

- c) Beneficios de la investigación evaluativa. Los resultados obtenidos permitirán favorecer y orientar la toma de decisiones del equipo profesional de la institución patrocinante, en cuanto a mantener, modificar, mejorar y/o ajustar el diseño y proceso realizados por el dispositivo en la actualidad, teniendo como propósito fundamental proporcionar prestaciones de calidad a los usuarios, favoreciendo su proceso de integración social. Así mismo, la posibilidad de implementar el programa en otros Centros Penitenciarios que posean Centro de Tratamiento de Adicciones.

4. Diseño Metodológico

4.1. Preguntas de investigación evaluativa

En función de lo expuesto en el apartado concerniente a la fundamentación del problema a investigar y de la información proporcionada por la institución, el equipo evaluador declara que no existe evaluación previa del Programa OSL. Por consiguiente, se establecen las siguientes preguntas de investigación.

¿Cuáles son los resultados de la implementación de la metodología del Programa de Orientación Sociolaboral (OSL), Fundación Emplea, respecto a la modificación de las competencias y habilidades personales, sociales y laborales de los participantes egresados del OSL, pertenecientes al Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso (CPV), entre los años 2016-2018?

¿Existe nivel de logro de objetivos identificados en el Plan de Vida Laboral (PVL) de los participantes egresados del OSL, pertenecientes al Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso (CPV), entre los años 2016-2018?

¿Existe nivel de adherencia al Plan de Vida Laboral (PVL) de los participantes egresados del OSL, pertenecientes al Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso (CPV), entre los años 2016-2018?

¿Cuáles son las perspectivas que tienen las/los preparadores/as sociolaborales del dispositivo y los participantes egresados del OSL, pertenecientes al Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso (CPV), entre los años 2016-2018, respecto a la calidad de la prestación del servicio de la Orientación Sociolaboral?

4.2. Objetivos de la investigación evaluativa

4.2.1. Objetivo General:

Evaluar los resultados de la implementación de la metodología del Programa de Orientación Sociolaboral (OSL), Fundación Emplea, respecto a la modificación de las competencias y habilidades personales, sociales y laborales de los participantes egresados del OSL, pertenecientes al Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso (CPV), entre los años 2016-2018.

4.2.2. Objetivos específicos:

- Determinar el nivel de logro de objetivos identificados en el Plan de Vida Laboral (PVL) de los participantes egresados del OSL, pertenecientes al Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso (CPV), entre los años 2016-2018.
- Determinar el nivel de adherencia al Plan de Vida Laboral (PVL) de los participantes egresados del OSL, pertenecientes al Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso (CPV), entre los años 2016-2018.
- Analizar las perspectivas que tienen las/los preparadores/as sociolaborales del dispositivo y los participantes egresados del OSL, pertenecientes al Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso (CPV), entre los años 2016-2018, respecto a la calidad de la prestación del servicio de la orientación sociolaboral.

4.3. Modelo de evaluación de referentes específicos.

La presente investigación evaluativa utiliza el modelo analítico, específicamente el de Referentes Específicos. Cabe señalar que lo referente al concepto, alcance y clasificación concerniente a los modelos de evaluación se encuentran desarrollados en el capítulo II del marco referencial.

El modelo de referentes específicos es un esquema propuesto por el autor Guillermo Briones (2006), que, apoyados en las características generales de los programas destinados a alcanzar ciertos resultados, proporciona diversas orientaciones para la evaluación de componentes específicos de un programa determinado (...) La naturaleza básica del modelo de referentes específicos queda expresada en el concepto de evaluación que se utiliza, según el cual dicho proceso es un tipo de investigación que analiza el contexto, los objetivos, los recursos, el funcionamiento, la población y los resultados de un programa con el fin de proporcionar información de la cual se puedan derivar criterios útiles para la toma de decisiones en diversos niveles del programa (pág.35).

Según el autor Guillermo Briones (2006), el Modelo de Referentes Específicos permite evaluar de forma autónoma cada referente, pudiendo valorar uno o más componentes específicos... (pág.35). Para efectos de este estudio se evalúa únicamente el foco de los resultados del Programa de Orientación Sociolaboral (OSL). En adición a lo anterior y en concordancia a lo planteado por Briones (2006), “la elección del foco de evaluación puede ser determinada por los administradores del programa, la población objeto o representantes autorizados de ella y los evaluadores” (pág.36). Por consiguiente, el equipo evaluador en conjunto con la institución patrocinante denominada audiencia decidieron evaluar únicamente el componente referido a los resultados.

Por evaluación de resultados se entenderá que son cambios o modificaciones que produce en la población-objeto o/y en el contexto físico-social en el cual se ubica. Lo normal es que los resultados –si se producen- estén previstos en los objetivos. Sin embargo, hay resultados no previstos (positivos y negativos) cuya determinación debe ser una tarea de especial importancia en la evaluación (Guillermo, 2006, pág. 42).

De manera principal, la evaluación de resultados se refiere a:

- a) Si el programa produjo o no los cambios buscados;
- b) El nivel o magnitud de los cambios producidos en la población, considerada globalmente o en subgrupo;
- c) La calidad de los cambios producidos, vale decir, la variedad de las modificaciones logradas;
- d) La aparición de resultados no previstos;
- e) Los efectos o consecuencias derivadas del logro de los objetivos del programa, cuya evaluación suele denominarse evaluación de repercusiones (Guillermo, 2006, pág. 42).

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el presente estudio se centra en los primeros cuatro objetivos de evaluación de resultados, a fin de conocer los cambios generados por el Programa OSL en la población objeto. La información recabada, permite al equipo evaluador su análisis, interpretación y posterior desarrollo de conclusiones derivadas de los diversos hallazgos evidenciados en la investigación.

4.4. Definición del Diseño de Investigación

4.4.1. Según alcance de la evaluación:

La investigación es de carácter descriptiva. Según lo planteado por los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir,

únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (pág. 80).

De acuerdo a lo expuesto precedentemente, la presente investigación evaluativa es de tipo descriptiva, puesto que busca recoger información y a su vez valorar los resultados de la implementación del programa OSL en el CTA-CPV, respecto a las modificaciones de las competencias y habilidades personales, sociales y labores en los participantes egresados entre los años 2016-2018, y a través de los hallazgos descubiertos permita a su vez examinar la posibilidad de implementar el dispositivo en otros Centros de Tratamientos en complejos penitenciarios.

4.4.2. Según momento de evaluación.

La evaluación es de tipo durante; que es aquella que se realiza mientras se desarrolla el proyecto. Tales evaluaciones buscan detectar posibles problemas de funcionamiento con la finalidad de introducir las modificaciones que sean necesarias de tal modo que se puedan lograr los objetivos del proyecto o programa. Es netamente una evaluación para la toma de decisiones.

4.4.3. Según procedencia del equipo evaluador

En concordancia a lo expuesto por María Aguilar y Ezequiel Ander-Egg (1994), la presente investigación evaluativa es de carácter externa, en función de que recurren a ella un equipo evaluador que no pertenece, ni está vinculado (directa e indirectamente) a la institución ejecutora del Programa de Orientación Sociolaboral (OSL) que se evalúa, sino que corresponde a estudiantes de la cátedra de proyecto de título de la carrera de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso... (pág.31).

4.4.4. Según las funciones que cumple la evaluación

El estudio corresponde a una evaluación sumativa, entendiéndola como aquella que se centra en el término y resultado de la intervención. Consiste en la emisión de juicios sobre el programa y la justificación de este. Su propósito es certificar la utilidad de un programa, estableciendo y verificando el alcance de los objetivos y metas propuestas (Salum Alvarado, 2018).

4.4.5. Según enfoque metodológico de evaluación

Las investigaciones se originan por ideas, sin importar qué tipo de paradigma fundamente nuestro estudio ni el enfoque que habremos de seguir. Para iniciar una investigación siempre se necesita una idea (...) Las ideas constituyen el primer acercamiento a la realidad objetiva (desde la perspectiva cuantitativa), a la realidad

subjetiva (desde la perspectiva cualitativa) o a la realidad intersubjetiva (desde la óptica mixta) que habrá de investigarse. (Hernández, Fernández & Baptista, 2006) (Silva Carvajal & Saavedra Torres, 2015).

Para efectos de la presente investigación evaluativa se utiliza un modelo mixto, recurriendo a técnicas de recolección y análisis de información desde las perspectivas tanto cuantitativas como cualitativas. De acuerdo con lo expuesto precedentemente y en concordancia a la literatura de las ciencias sociales, algunos autores definen el método mixto de la siguiente manera:

Según lo planteado por los autores Hernández Sampieri y Mendoza (2008), los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (pág. 534)

Por otro lado, Chen (2006) define los métodos de investigación mixta como la integración sistemática de los métodos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno (...) Éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales; o bien, que dichos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (Metodología de la Investigación, 2014, pág. 534)

El enfoque mixto proporciona variadas perspectivas para ser utilizado durante el desarrollo del proyecto de título, ya que como se ha mencionado anteriormente, la OSL es un programa relativamente nuevo en el CTA-CPV, lo cual hace necesario profundizar en la información recabada logrando también, obtener datos subjetivos en la investigación evaluativa. Por lo tanto, la decisión de hacer uso de este enfoque investigativo posee respaldo en las siguientes premisas:

- a) Lograr una perspectiva más amplia y profunda de la evaluación. Al tratarse de la implementación de un nuevo programa, es importante abarcar no solo la parte valorable en los instrumentos cuantitativos, sino también, recabar información subjetiva acerca de las perspectivas de los participantes y preparadores/as sociolaborales referidas a la calidad de la prestación del servicio de la orientación sociolaboral proporcionada por el programa.
- b) Producir datos más valiosos, variados e intersubjetivos, mediante la combinación de instrumentos y técnicas, como lo es la revisión documental y las entrevistas semi estructuradas.

- c) Este modelo representa el mayor grado de integración entre los enfoques cualitativos y cuantitativos, entrelazándose durante todo el proceso de investigación, o al menos, en la mayoría de sus etapas, por lo que, la investigación oscila entre los paradigmas inductivo y deductivo, proporcionando dinamismo al equipo evaluador en el proceso de investigación evaluativa.

Expuestas las consideraciones generales del modelo mixto, es pertinente señalar que la presente investigación evaluativa utilizará un diseño concurrente, propio de esta metodología. A partir de lo planteado por Fernández-Sampieri, Baptista y Collado (2014) el diseño concurrente se refiere a la aplicación simultánea de los métodos cualitativos y cuantitativos (los datos se recolectan y analizan más o menos en el mismo tiempo) ... (pág.546).

Los diseños concurrentes implican cuatro condiciones (Onwuegbuzie y Johnson, 2008):

- a) Se recaban en paralelo y de forma separada datos cuantitativos y cualitativos.
- b) Ni el análisis de los datos cuantitativos ni el análisis de los datos cualitativos se construye sobre la base del otro análisis.
- c) Los resultados de ambos tipos de análisis no son consolidados en la fase de interpretación de cada método, sino hasta que ambos conjuntos de datos han sido recolectados y analizados de manera separada.
- d) Después de la recolección de los datos e interpretación de resultados de los componentes cuantitativos y cualitativos, se establecen una o varias “metainferencias” que integran los hallazgos, inferencias y conclusiones de ambos métodos y su conexión o mezcla.

Por otra parte y según lo planteado por los autores Hernández-Sampieri, Baptista y Collado, los diseños concurrentes admiten ciertas clasificaciones y particularidades, sin embargo, para efectos del presente estudio se utilizará el Diseño Transformativo Concurrente (DISTRAC), entendiéndose como “aquel diseño que recolecta datos cuantitativos y cualitativos en un mismo momento (concurrente) y puede darse o no mayor peso a uno u otro método, pero al igual que el diseño transformativo secuencial, la recolección y el análisis son guiados por una teoría, visión, ideología o perspectiva, incluso un diseño cuantitativo o cualitativo (por ejemplo, un experimento o un ejercicio participativo) (...) Este armazón teórico o metodológico se refleja desde el planteamiento del problema y se convierte en el fundamento de las elecciones que tome el investigador respecto al diseño mixto, las fuentes de datos y el análisis, interpretación y reporte de los resultados. Puede adquirir el formato anidado o el de triangulación (O’Brien, 2013). Su finalidad es hacer converger la información cuantitativa y cualitativa, ya sea anidándola, conectándola o haciéndola confluir. Por tanto, sus

fortalezas y debilidades son las mismas que las del diseño de triangulación o el diseño anidado”.

5. Universo de estudio

Como se ha señalado en el apartado anterior, la metodología de investigación será de carácter mixto, a fin de producir una integración metodológica de las técnicas de recolección de datos característico de cada método.

El total de participantes del Programa de Orientación Sociolaboral ejecutado en el CTA-CPV durante los años 2016-2018 corresponde a treinta y cuatro referidos.

Por consiguiente, y para efectos de la presente investigación evaluativa, el universo de estudio corresponde a la totalidad de la población participante del Programa de Orientación Sociolaboral ejecutado en el CTA-CPV entre los años 2016-2018, es decir, treinta y cuatro participantes. En consideración a lo expuesto precedentemente, es posible determinar que no es pertinente la utilización de una muestra, pues la realización de una investigación evaluativa representativa requiere de la participación de la totalidad del universo, permitiendo con ello, obtener la información necesaria que busca la evaluación. Sin perjuicio de lo anterior, es pertinente señalar que en razón del reducido universo de participantes del dispositivo OSL en el CTA-CPV, la presente evaluación no es de carácter representativo a otras realidades de similar naturaleza.

6. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Las técnicas e instrumentos de producción de información tienen por finalidad brindar sustento teórico y metodológico verídico en la obtención de diversos datos como en el posterior análisis de los resultados recopilados, por consiguiente, permite al equipo evaluador establecer la relación existente con el objeto de estudio facilitando la investigación evaluativa.

Como se ha mencionado anteriormente, el enfoque de la investigación es de carácter mixto, por lo tanto, se utilizarán técnicas de ambos enfoques, proporcionando una visión holística de los resultados de la implementación del Programa OSL en el CTA-CPV.

Para motivos del presente estudio el equipo evaluador utiliza las técnicas e instrumentos expuestas a continuación:

6.1. Datos de fuentes secundarias.

Los datos de fuentes secundarias permiten conocer hechos o fenómenos a partir de documentos o datos recopilados por otro. Pueden ser personas o documentos inéditos

o publicados, así como otras fuentes que posibilitan al investigador extraer conocimientos sobre un determinado problema en estudio (Stein, 2019).

Para esta investigación se utilizarán informes previos de la institución patrocinante, que son utilizados al inicio, durante y al egreso del participante en el dispositivo OSL, a fin de brindar datos cuantitativos a la evaluación. Estos documentos corresponden a revisión documental de carpetas de cada participante, la cual contiene Entrevista Diagnóstica, Plan de Vida Laboral, Resumen de Competencias, Bitácora de Intervención e Informe de Egreso.

- a) Entrevista Diagnóstica: Es un instrumento de diagnóstico sociolaboral que busca orientar la entrevista, estableciendo de manera clara y simple los aspectos más relevantes de las áreas personales, sociales y laborales que se pretenden intervenir en el PVL. (SENDA-EMPLEA, 2016, pág. 17) (véase anexos, pág. 140-149)
- b) Plan de Vida Laboral: Instrumento que establece los objetivos de intervención. Está compuesto por dos partes, la primera permite registrar la frecuencia de encuentros entre el participante y el/la preparador/a sociolaboral, las áreas y recursos a abordar, sus módulos y actividades a realizar, así como también de las principales necesidades e intereses del participante. En su parte final, se encuentra un apartado para la evaluación de los recursos trabajados, con el propósito de establecer el grado de cumplimiento de objetivos. (SENDA-EMPLEA, 2016, pág. 18) (véase en anexos, pág.150)
- c) Bitácora de Intervención: Instrumento que permite detallar el desarrollo de las sesiones realizadas, a modo de mantener un seguimiento de las gestiones desarrolladas con cada participante. (SENDA-EMPLEA, 2016, pág. 18)
- d) Resumen de Competencias: Instrumento que sirve como maqueta de referencia, donde se establecen las tres áreas de competencia, sus módulos asociados y las actividades sugeridas, a modo de ser utilizado en el registro de la Bitácora de Encuentros. (SENDA-EMPLEA, 2016, pág. 18) (véase en anexos, pág.151-152)
- e) Informe de Egreso: Es un documento que detalla el grado de cumplimiento de objetivos, asimismo, establece el tipo de egreso del participante; cumplimiento de objetivos, fallecimiento, acuerdo mutuo, administrativo y abandono.

6.2. Datos de fuentes primarias.

Los datos de fuentes primarias corresponden a la obtención de información de manera directa a las y los participantes o colaboradores/as de las diferentes investigaciones, encontrándose las entrevistas, observación, sesiones en profundidad o grupos de enfoque. Para la presente investigación se utilizará la entrevista semiestructurada, definida como aquel encuentro entre dos personas que deben respetar reglas básicas para comunicarse. En líneas generales quien entrevista será el

responsable de organizar y mantener la conversación, animando a la persona entrevistada a dialogar. La entrevista sigue un esquema semiestructurado de cuestiones, en el que las preguntas pueden estar formuladas con anterioridad. Sin embargo, el entrevistador tiene la libertad de modificar esta formulación, hacer preguntas adicionales o alterar el orden (Silva Carvajal & Saavedra Torres, 2015, pág. 82)

La elección de este instrumento pretende lograr recoger información fehaciente respecto de la visión que tienen los participantes egresados del Programa OSL y los/las preparadores/as sociolaborales del dispositivo, respecto de la calidad de la prestación del servicio de la orientación sociolaboral, a fin de responder al tercer objetivo específico de la evaluación.

7. Definición y Operacionalización de Variables.

La operacionalización de las variables es el proceso metodológico a través del cual el investigador explica en detalle la definición que adoptará de las categorías y/o variables de estudio, tipos de valores (cuantitativos o cualitativos) que podrían asumir las mismas y los cálculos que se tendrían que realizar para obtener los valores de las variables cuantitativas. La operacionalización es un proceso que variará de acuerdo al tipo de investigación y de diseño. No obstante, las variables deben estar claramente definidas y convenientemente operacionalizadas (Carrasco, 2009, pág. 226).

El presente estudio evaluativo define como única variable de investigación la modificación de las habilidades y competencias personales, sociales y laborales de los participantes egresados pertenecientes al CTA-CPV, la cual se configura como un eje principal del Programa OSL. Esta fue definida conceptual y operacionalmente de forma exclusiva por el equipo evaluador, el cual consideró que para la efectiva valoración de esta se utilizarán tres dimensiones, correspondientes a objetivos del Plan de Vida Laboral, la adherencia y la calidad de la prestación del servicio de la orientación sociolaboral, siendo esta última de carácter cualitativo, establecida en la operacionalización de análisis categorial.

En concordancia a lo expuesto y desde el punto de vista operacional, la modificación de habilidades y competencias personales, sociales y laborales se refiere al cambio producido en los participantes del dispositivo OSL, a través de la implementación del proceso de orientación sociolaboral, el cual pretende fortalecer dichas habilidades y competencias. Esta variable será valorada de acuerdo a la siguiente clasificación:

- a) Muy alta modificación
- b) Alta modificación
- c) Mediana modificación
- d) Baja modificación
- e) Muy baja modificación

Para posibilitar la valoración de la variable identificada anteriormente, se utilizarán las siguientes dimensiones o aspectos que componen la variable genérica.

7.1.Operacionalización de variable objetivo específico n°1.

Tabla 6. Operacionalización de la variable objetivo específico n°1.

OBJETIVO N°1: Determinar el nivel de logro de objetivos identificados en el Plan de Vida Laboral (PVL) de los participantes egresados del OSL, pertenecientes al Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso (CPV), entre los años 2016-2018.							
Para la evaluación de esta variable se utilizará un estándar de 60% para determinar una alta modificación de las competencias y habilidades personales, sociales y laborales de los participantes egresados del OSL, pertenecientes al Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso (CPV), entre los años 2016-2018.							
DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	SUBDIMENSIÓN	INDICADOR	SUBINDICADOR	VALOR	ESCALA	INSTRUMENTO
Objetivos del Plan de Vida Laboral (PVL)	Objetivos del PVL clasificados en personales, sociales y laborales, que el participante debe alcanzar durante el tiempo de duración del proceso de orientación sociolaboral.	Objetivos personales del PVL	1. Autonomía personal 2. Responsabilidad 3. Promoción cultural 4. Identidad profesional	1. Toma de decisiones 2. Comunicación asertiva 3. Iniciativa 4. Motivación 5. Autonomía y autogestión 6. Responsabilidad y compromiso	Muy alto cumplimiento: si se observan 6 subindicadores); 4 pts. Alto cumplimiento (si se observan entre 4-5 subindicadores) 3 pts. Mediano cumplimiento (presencia de 3 subindicadores) 2 pts. Bajo cumplimiento: (se observa 1-2 subindicador) 1 pts. Muy bajo cumplimiento: (no se observan subindicadores) 0 pts.	Muy alto cumplimiento: 11- 12 pts. Alto cumplimiento: 8-10 pts. Mediano cumplimiento: 5-7 pts. Bajo cumplimiento: 2-4 pts. Muy bajo cumplimiento: 0-1 pts.	Revisión documental
		Objetivos sociales del PVL	1. Incentivar la participación cultural y la promoción cívica y democrática 2. Identidad Cultural 3. Acceso a idénticas oportunidades 4. Competencias prosociales 5. Responsabilidad Social	1. Conocimientos en Derechos Sociales 2. Orientaciones judiciales 3. Incorporación Social 4. Liderazgo y trabajo en equipo 5. Habilidades sociales 6. Formación y capacitación	Muy alto cumplimiento: si se observan 6 subindicadores) 4 pts. Alto cumplimiento (si se observan entre 4-5 subindicadores): 3 pts. Mediano cumplimiento (presencia de 3 subindicadores): 2 pts. Bajo cumplimiento: (se observa 1-2 subindicador): 1 pts. Muy bajo cumplimiento: (no se observan subindicadores) 0 pts.		

		Objetivos laborales del PVL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprendizaje de la gestión de búsqueda 2. Afrontamiento a puesto de trabajo 3. Mejora de la empleabilidad 4. Mantenimiento del empleo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apresto laboral 2. Manejo de presupuesto personal 3. Colocación laboral 4. Conocimientos en Derechos laborales 5. Habilidades Empleabilidad 6. Relaciones interpersonales en el trabajo 	<p>Muy alto cumplimiento: si se observan 6 subindicadores) 4 pts.</p> <p>Alto cumplimiento (si se observan entre 4-5 subindicadores): 3 pts.</p> <p>Mediano cumplimiento (presencia de 3 subindicadores): 2 pts.</p> <p>Bajo cumplimiento: (se observa 1-2 subindicador): 1 pts.</p> <p>Muy bajo cumplimiento: (no se observan subindicadores) 0 pts.</p>		
--	--	-----------------------------	--	---	---	--	--

(Fuente: Elaboración equipo evaluador)

7.2. Operacionalización de variable objetivo específico n°2.

Tabla 7. Operacionalización de variable objetivo específico n°2.

OBJETIVO N°2: Determinar el nivel de adherencia al Plan de Vida Laboral (PVL) de los participantes egresados del OSL, pertenecientes al Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso (CPV), entre los años 2016-2018.						
Para la evaluación de esta variable se utilizará un estándar de 60% para determinar una alta modificación de las competencias y habilidades personales, sociales y laborales de los participantes egresados del OSL, pertenecientes al Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso (CPV), entre los años 2016-2018.						
DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	SUBDIMENSIÓN	INDICADOR	VALOR	ESCALA	INSTRUMENTO
Adherencia al PVL	Se refiere a la internalización que desarrolla la población objeto hacia el proceso de orientación sociolaboral a fin de alcanzar los objetivos propuestos y más significativos para los participantes, por ende, la adherencia comprenderá el nivel de asistencia al PVL y la condición de egreso, permitiendo el fortalecimiento de las habilidades y competencias personales, sociales y laborales.	Asistencia	Asiste a todas las sesiones planificadas	Alto nivel de asistencia: 3 pts.	Alta adherencia: 5 pts. Mediana adherencia: 3-4 pts. Baja adherencia: 2 pts.	Revisión documental
			Asiste a algunas sesiones planificadas	Mediano nivel de asistencia: 2 pts.		
			Nunca asiste a las sesiones planificadas	Bajo nivel de asistencia: 1 pts.		
		Condición de egreso	Cumplimiento de objetivos	Condición de egreso efectivo: 2 pts.		
			Acuerdo mutuo	pts.		
			Administrativo	Condición de egreso no		
			Abandono	efectivo: 1 pts.		

(Fuente: Elaboración equipo evaluador)

7.3. Resumen operacionalización de variables objetivos específicos n°1 y n°2.

Tabla 8. Resumen operacionalización de variables objetivos específicos n°1 y n°2

Para la evaluación de esta variable se utilizará un estándar de 60% para determinar una alta modificación de las competencias y habilidades personales, sociales y laborales de los participantes egresados del OSL, pertenecientes al Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso (CPV), entre los años 2016-2018.							
VARIABLE	DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN	VALOR SUBDIMENSIÓN	ESCALA SUBDIMENSIÓN	VALOR TOTAL VARIABLE		
Modificación de Competencias y Habilidades Personales, Sociales y Laborales. <i>Definición: Cambio producido en los participantes del programa a partir del proceso de orientación sociolaboral, el cual busca fortalecer las competencias y habilidades ya mencionadas.</i>	Objetivos del PVL	Objetivos Personales del PVL	Muy alto cumplimiento: (si se observan 6 subindicadores) 4 pts. Alto cumplimiento: (si se observan entre 4-5 subindicadores) 3 pts. Mediano cumplimiento: (presencia de 3 subindicadores) 2 pts. Bajo cumplimiento: (se observa 1-2 subindicador) 1 pts. Muy bajo cumplimiento: (no se observan subindicadores) 0 pts.	Muy alto cumplimiento: 11- 12 pts. Alto cumplimiento: 8-10 pts. Mediano cumplimiento: 5-7 pts. Bajo cumplimiento: 2-4 pts. Muy bajo cumplimiento: 0-1 pts.	Muy alta modificación: 15-16 pts. Alta modificación: 12-14 pts. Mediana modificación: 8-11 pts. Baja modificación: 5-7 pts. Muy baja modificación: 1-4 pts.		
		Objetivos Sociales del PVL					
		Objetivos Laborales del PVL					
	Adherencia al PVL	Asistencia				Alto nivel de asistencia: 3 pts. Mediano nivel de asistencia: 2 pts. Bajo nivel de asistencia: 1 pts.	Alta adherencia: 5 pts. Mediana adherencia: 3-4 pts. Baja adherencia: 2 pts.
		Condición de Egreso				Condición de egreso efectivo: 2 pts. Condición de egreso no efectivo: 1 pts.	

(Fuente: Elaboración equipo evaluador)

7.4. Categoría de análisis: calidad de la prestación del servicio de la orientación sociolaboral.

Tabla 9. Operacionalización de categoría de análisis objetivo específico n°3.

Objetivo n°3: Analizar las perspectivas que tienen las/os preparadores/as sociolaborales del dispositivo y los participantes egresados del OSL, pertenecientes al Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso (CPV), entre los años 2016-2018, respecto a la calidad de la prestación del servicio de la orientación sociolaboral.		
CATEGORÍA	DEFINICIÓN	SUBCATEGORÍAS
Calidad de la prestación del servicio de la orientación sociolaboral.	<p>“Es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, por requisitos la necesidad o expectativa establecida, generalmente, explícita u obligatoria de un producto o servicio”. (Garau, 2019, pág. 12)</p> <p>“Es el grado en que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio cumple con unos requisitos previamente establecidos o con unas necesidades y expectativas previas a su consumo. (Doc. ONGs con calidad).</p> <p>Por lo tanto y a partir de ambos conceptos, la calidad es entendida como un aspecto que los participantes del CTA-CPV esperan de la orientación sociolaboral entregada por el dispositivo OSL. Asimismo, la calidad que los/las preparadores/as sociolaborales deben proporcionar a los referidos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trato 2. Contenidos 3. Fiabilidad³

(Fuente: Elaboración equipo evaluador)

³ Fiabilidad: Actuación profesional que permite analizar subjetivamente que no se están cometiendo errores, retraso y desvalorizando internamente la orientación sociolaboral.

8. Plan de análisis de la información

En función de la naturaleza mixta del presente proyecto de título, el análisis de la información recabada utilizada será de carácter mixto, por consiguiente, la modalidad de análisis dependerá de cada enfoque.

Respecto a los datos cuantitativos obtenidos a partir de la revisión documental de las carpetas de cada participante, la modalidad de análisis se realizará a través de la estadística descriptiva, consistente en la descripción de los datos y valores obtenidos para cada estándar de evaluación, mediante la utilización del programa informático Excel.

En cuanto a lo referido a los datos cualitativos, las entrevistas semi estructuradas que se realicen se analizarán mediante la codificación de datos, lo que permitirá por un lado abordar aspectos que no son considerados en el enfoque cuantitativo, mediante la organización de unidades de análisis, en categorías y subcategorías. Asimismo, alguna información se configurará en modalidad de complemento del análisis de la información con enfoque cuantitativo. (Silva Carvajal & Saavedra Torres, 2015, pág. 84)

9. Criterios de rigor.

En concordancia con lo planteado por el autor Hernández Sampieri, en los estudios mixtos los investigadores deben lidiar con problemas de representación, legitimidad e integración y estas cuestiones metodológicas continúan debatiéndose por que la investigación híbrida se encuentra en su reciente “matrimonio”.

Ante tales retos, los autores pragmáticos comienzan a establecer algunos elementos, los cuales se enunciarán brevemente a continuación, primero porque el tema se encuentra en desarrollo, y segundo, el espacio es limitado.

Es necesario partir de la premisa, que actualmente, se encuentra en debate lo relativo a la validez de los métodos mixtos y aún no se resuelve de manera satisfactoria (Onwugbuzie y Jhonson, 2008; Hernández Sampieri Mendoza, 2008). La validez mixta es compleja, este término en la investigación cuantitativa es de uso común y tiene que ver con el grado en que la teoría refleja la “realidad”; sin embargo, en la investigación cualitativa algunos autores rechazan el término porque consideran que, al no haber una realidad, sino múltiples realidades, la “verdad” es en algún sentido arbitraria, de acuerdo con lo que él individuo percibe con su interacción con el mundo. Ciertamente otros investigadores opinan que ciertas evidencias de validez son útiles, aunque el concepto es relativo a un contexto, situación, lenguaje y/o visión del mundo. Además, existen autores que consideran que la “validez” representa una perspectiva postmoderna desacreditada que busca racionalidad, reglas, orden y lógica en el

universo y los fenómenos estudiados. Pensando en ellos, emplear el término “validez” en los estudios mixtos sería contraproducente. Por tal razón Onwugbuzie et.al. (2010) y Tashakkori y Teddlie (2008) proponen utilizar un término que tenga un potencial mayor de aceptación entre investigadores de todas las formas de pensamiento: la legitimidad, que no implica abandonar el uso del concepto de validez (para los cuantitativos) y los de credibilidad, confirmación o dependencia (para los cualitativos).

En concordancia con lo anterior, los criterios de rigor en el presente proyecto de título mixto se detallan a continuación:

9.1. Legitimación.

Es el resultado y un proceso (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008) y debe considerarse y evaluarse en cada etapa del proceso investigativo (Onwugbuzie Y Jhonson).

La legitimidad tiene que ver con la calidad del diseño, la calidad de las inferencias, el rigor interpretativo y la transferencia de inferencias (Hernández Sampieri, Mendoza, 2008; Onwugbuzie et.al 2010).

1. Calidad del diseño. En conformidad con lo planteado por los autores Hernández Sampieri y Mendoza (2008), el equipo evaluador del presente estudio ha utilizado los procedimientos más apropiados para responder al planteamiento del problema y los han implementado de manera efectiva.

Acuñaando lo planteado por, Teddlie y Tasharokki (2009) y Hernández Sampieri y Mendoza (2008) respecto a los factores de la calidad del diseño, la presente investigación contemplará los siguientes factores sobre tal calidad:

- a) Consistencia interna del diseño. Que los componentes del diseño embonen de una manera cohesiva y congruente.
- b) Articulación del diseño. La presente evaluación responde apropiadamente las interrogantes de investigación, siendo concordante con el planteamiento del problema.
- c) Fidelidad del diseño. Los procedimientos –universo/muestra, técnicas de recolección de datos, definición de operacionalización y categorización de variables, etcétera- son implementados de acuerdo al diseño mismo y con rigor, siendo estos capaces de capturar significados, asociaciones y efectos.
- d) Adecuación analítica. Las técnicas de análisis utilizadas en la presente evaluación dicen relación con el planteamiento del diseño.

2. La calidad de las inferencias de acuerdo a lo planteado por los autores Teddlie y Tashakkori (2009 y 2006) incluyen:

- a) Consistencia interna del diseño. El estudio posee consistencia entre el procedimiento y diseño.
 - b) Consistencia conceptual e interpretativa. La presente investigación pretende alcanzar un alto grado en el cual las inferencias sean congruentes entre sí.
 - c) Consistencia teórica. En la investigación evaluativa existe un alto grado de inferencias entre el conocimiento y la teoría existente.
 - d) Interpretación distintiva. El presente estudio pretende alcanzar diversas interpretaciones de los resultados y explicaciones dicotómicas.
3. A su vez, el rigor interpretativo se integra por otros factores que ya fueron mencionados en otros rubros:
- a) Consistencia interpretativa
 - b) Acuerdo interpretativo entre investigadores
 - c) Interpretación distintiva
 - d) Consistencia teórica
 - e) Integración eficacia. El presente estudio busca incorporar adecuadamente las inferencias cuantitativas y cualitativas. Es pertinente señalar, que este criterio es exclusivo de los métodos mixtos y se alcanza cuando los investigadores integran adecuadamente los descubrimientos, conclusiones y recomendaciones obtenidas de ambos enfoques.
4. Transferencia de inferencias, según lo planteado por Teddli y Tashakkori (2006) sugieren el término para denotar la generalización de los descubrimientos, tanto cuantitativos como cualitativos. La presente investigación adquiere relevancia dado que, los directivos de Fundación Emplea en conjunto con Senda, se encuentran examinando la posibilidad de implementar el proyecto piloto en otros centros penitenciarios que posean Centros de Tratamiento de Adicciones. Constituyéndose esta investigación como un referente para otras realidades de similar naturaleza.

Por otra parte, Onwugbuzie y Jhonson, hablan de varios tipos de legitimidad. A continuación, se expondrán aquellos pertinentes a la presente investigación:

- a) Legitimidad interna-externa: El equipo evaluador pretende presentar con exactitud y profundidad la visión interna de los participantes y la visión externa del propio equipo evaluador para fines de descripción y explicación.
- b) Legitimidad dirigida a minimizar las debilidades potenciales. El enfoque mixto proporciona al estudio una complementariedad de los métodos, de manera que las debilidades de uno sean compensadas por las fortalezas del otro.

- c) Legitimidad de la mezcla paradigmática. Las creencias epistemológicas, ontológicas, axiológicas y metodológicas del equipo evaluador, que se derivan de las aproximaciones cuantitativas y cualitativas, pretenden ser combinadas exitosamente y mezcladas en un “paquete”, a fin de utilizarse adecuadamente.
- d) Legitimidad de la compatibilidad entre visiones. La profundidad y el grado en que las meta inferencias resultantes reflejan una visión del mundo mixta basada en procesos cognitivos holísticos que implican cambios e integración.
- e) Legitimidad por múltiples validaciones. El proyecto de título procura alcanzar la pertinencia en la utilización de diversas técnicas para validar los procedimientos, análisis e inferencia tanto cualitativa como cuantitativa.

Es importante señalar, que el tema de “rigor”, “validez” o “legitimidad” de los métodos mixtos se encuentra en pleno desarrollo. Roberto Hernández Sampieri prefiere denominarle rigor. (Sampieri R. H., 2019, págs. 29-32)

CAPÍTULO IV
Análisis e interpretación de datos

Introducción.

El presente capítulo expone la interpretación y análisis de los resultados obtenidos en el estudio con la finalidad de dar respuesta a las preguntas de investigación y a su vez evidenciar los objetivos de investigación propuestos en el proyecto de título de carácter mixto. En primer lugar, se presenta la interpretación y análisis de los objetivos específicos cuantitativos, datos obtenidos a través de la técnica de revisión documental de las carpetas de cada participante del Programa OSL pertenecientes al CTA-CPV. Y, en segundo lugar, se exponen los resultados del análisis de investigación en torno al objetivo específico cualitativo, obtenidos mediante la aplicación del instrumento consistente en entrevistas semiestructuradas a participantes y preparadores/as sociolaborales del dispositivo OSL.

La información contenida en este capítulo se presenta como un aporte para futuras investigaciones y/o evaluaciones en el área de orientación sociolaboral de personas privadas de libertad en proceso de recuperación por consumo problemático de sustancias.

1. Análisis e interpretación de los datos obtenidos en torno al objeto de estudio.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el proceso de recolección de información, en función a la variable de estudio consistente en la Modificación de las Competencias y Habilidades Personales, Sociales y Laborales de los participantes del programa OSL pertenecientes al CTA-CPV entre los años 2016-2018 y sus tres dimensiones; nivel de cumplimiento de objetivos del PVL, nivel de adherencia y la calidad de la prestación del servicio de la orientación sociolaboral, las dos primeras de carácter cuantitativo, mientras que la última es de carácter cualitativo, para posteriormente evaluar cada una de estas dimensiones. Estos resultados se obtuvieron a partir de la totalidad de los participantes ingresados a la plataforma OSL, siendo evaluados en base al modelo de referentes específicos considerando si el modelo de orientación sociolaboral produjo o no los cambios esperados, el nivel o magnitud de los cambios producidos en la población y la aparición de resultados no previstos en cuanto a los objetivos que persigue este estudio evaluativo.

1.1. Análisis e interpretación de datos cuantitativos.

1.1.1. Antecedentes preliminares.

Para comenzar con el proceso de análisis e interpretación de los datos cuantitativos, es necesario señalar que la plataforma OSL en la cual se ingresan-egresan los participantes del dispositivo se comenzó a implementar a fines del año 2016, desconociéndose el número total de los participantes ingresados-egresados del CTA-CPV entre los meses de marzo-noviembre del año 2016. Por consiguiente, la

investigación evaluativa recaerá únicamente en el número total de los participantes ingresados-egresados en la plataforma virtual de la OSL entre los meses de diciembre 2016 hasta diciembre del año 2018, correspondientes a 34 participantes.

En segundo lugar, en lo que respecta al estándar de evaluación del presente estudio, el equipo evaluador establece un estándar de un 60% para determinar una alta modificación de las competencias y habilidades personales, sociales y laborales de los participantes egresados del dispositivo. Si bien la literatura señala que, el estándar evaluativo fluctúa entre un 70% y 80% el equipo evaluador decide utilizar un estándar inferior correspondiente a un 60%, dado que el programa no fue diseñado metodológicamente para ejecutarse en un Centro de Tratamiento de Adicciones perteneciente a un complejo penitenciario. Lo anterior encuentra justificación, al no considerarse el contexto y las condiciones de personas privadas de libertad.

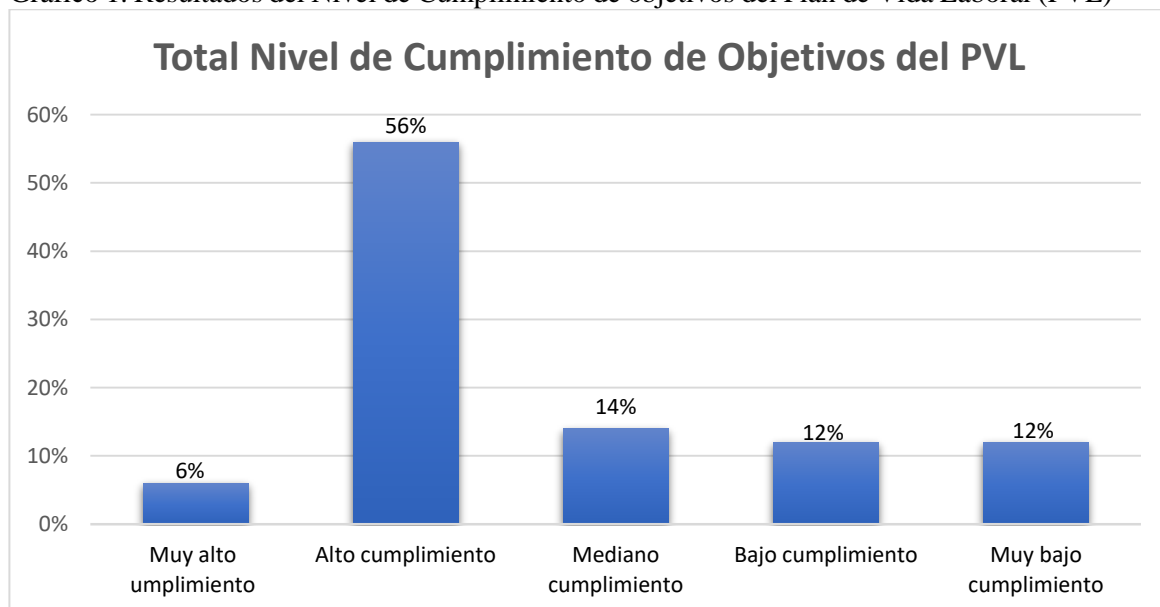
Por otra parte, es pertinente mencionar la inexistencia de evaluaciones previas del programa. Por tanto, el presente estudio al constituirse como la primera evaluación del dispositivo adquiere relevancia, pues tal como señala Guillermo Briones (2006) la investigación evaluativa es “un tipo de investigación que analiza la estructura, el funcionamiento y los resultados de un programa con el fin de proporcionar información de la cual se deriven criterios útiles para la toma de decisiones en relación con su administración y desarrollo” (pág. 13). Por consiguiente, los resultados obtenidos permitirán favorecer y orientar la toma de decisiones del equipo profesional de la institución patrocinante, en cuanto a mantener, modificar, mejorar y/o ajustar el diseño y proceso realizados por el dispositivo en la actualidad, teniendo como propósito fundamental proporcionar prestaciones de calidad a los usuarios, favoreciendo su proceso de integración social.

Finalmente, resulta importante precisar que lo relativo a pautas iniciales de evaluación y/o medición de competencias y habilidades personales, sociales y laborales aplicadas a los participantes que ingresan al programa OSL, este contempla únicamente como instrumento de medición la entrevista diagnóstica, la cual posee un carácter mixto con preponderancia cualitativa. Lo precedente, representa una dificultad u obstáculo para el equipo evaluador. Sin perjuicio de lo anterior, en el proceso de examinación documental de carpetas de los usuarios realizadas por el equipo evaluador, se observa que en el último apartado del instrumento de medición el cual hace alusión a comentarios finales o síntesis de carácter evaluativas realizadas por los/as preparadores/as sociolaborales respecto al nivel de desarrollo de competencias y habilidades personales, sociales y laborales que poseen los participantes, existe homogeneidad en la evaluación de la entrevista diagnóstica refiriendo los profesionales que la totalidad de la población objeto posee estas habilidades y competencias descendidas.

1.1.2. Resultados obtenidos del objetivo específico n°1.

En función al objetivo específico número uno correspondiente a determinar el nivel de logro de objetivos identificados en el Plan de Vida Laboral (PVL) de los participantes egresados del OSL, pertenecientes al Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso (CPV), entre los años 2016-2018, se desprenden los siguientes resultados y análisis de la investigación evaluativa.

Gráfico 1. Resultados del Nivel de Cumplimiento de objetivos del Plan de Vida Laboral (PVL)



(Fuente: Elaboración equipo evaluador)

Los resultados expuestos en el gráfico anterior evidencian que la dimensión correspondiente al nivel de cumplimiento de los objetivos del Plan de Vida Laboral de los participantes egresados del programa OSL pertenecientes al CTA-CPV supera el estándar determinado para la evaluación establecida por el equipo evaluador (60%), alcanzando un 62% de los participantes un adecuado nivel de cumplimiento de objetivos establecidos por Senda a través del modelo de orientación sociolaboral, porcentaje que emana de la suma de las categorías de muy alto cumplimiento (6%) y alto cumplimiento (56%), concerniente a 21 de los 34 participantes.

En adición a la categoría de muy alto cumplimiento, es pertinente señalar que esta fue lograda únicamente por dos participantes, representando el 6% de la totalidad de la población objeto. Ambos usuarios además de culminar su Plan de Vida Laboral de manera exitosa adicionalmente logran acceder a un empleo en el medio libre, a través de gestiones realizadas entre las y los preparadores/as sociolaborales de la OSL y las y los profesionales del CTA-CPV con la Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL) de la ciudad de Quillota. Lo anterior se propicia por el otorgamiento de beneficios penitenciarios de libertad condicional a estos participantes.

En concordancia con lo anterior, resulta pertinente señalar que sin perjuicio de que el programa OSL no tiene como fin último la obtención de un empleo de los usuarios, sino más bien el fortalecimiento de sus competencias y habilidades personales, sociales y laborales que le permitan acceder y mantenerse en un trabajo, el equipo evaluador destaca ambas experiencias por las siguientes cuestiones;

En primer lugar, se evidencia que, si bien el porcentaje de la categoría de muy alto cumplimiento es bajo, se considera que ambas experiencias son significativas, puesto que el programa fue diseñado para ejecutarse en personas que se encuentran en proceso de recuperación por consumo problemático en los CTA del medio libre, sin considerar el contexto y condiciones penitenciarias que afectan a la población objeto, posicionándola así en un escenario desventajoso.

Lo precedente, en razón de que, a la hora de realizar intervenciones de reinserción social, el contexto penitenciario supone variadas dificultades. Una de ellas se relaciona con la prioridad que se tiende a dar a la seguridad dentro de la prisión y las estrategias para evitar tanto conflictos intramuros, como fugas por parte de los reclusos, pues éstas tienden a contraponerse en muchas ocasiones con los objetivos de las intervenciones (Robinson y Crow, 2009). Esta característica que poseen en general los centros penitenciarios influye, por ejemplo, en la capacidad de autodeterminación de los infractores, quienes suelen tener un rol pasivo en la entrega de servicios. Los centros de reclusión finalmente vuelven al recluso una persona completa o mayoritariamente dependiente de la institución a la hora de satisfacer algunas de sus necesidades, desalentando a los usuarios respecto a la toma de decisiones que pueda corresponderles tomar (Taxman, 2006).

Otro factor que indican Robinson y Crow (2009) es el continuo crecimiento de la población penitenciaria y el hacinamiento que trae consigo, pues los procesos de reinserción se ven limitados por los esfuerzos de administración efectiva de los centros de reclusión. (Morales Peillard, Welsch Chahúan, Cárcamo Cáceres, Aguilar Chamorro, & Sosa, 2015, pág. 16).

En segundo lugar, y en concordancia con lo anterior, resulta pertinente destacar la importancia que posee el elemento trabajo para la integración social de personas que se encuentran en proceso de recuperación por consumo problemático de sustancias en contexto penitenciario. En este sentido y según la experiencia comparada, se ha identificado al trabajo como uno de los nueve factores que presentan mayor influencia en la reinserción social. En este contexto, el trabajo es entendido como un derecho humano esencial de auto sustento y realización. Es una de las dimensiones donde se expresan los procesos de cambios prosocial que ha emprendido una persona. Asimismo, poseer un empleo, además, trae consigo normas de responsabilidad laboral adulta y abre la posibilidad de sostener a una familia. También posibilita el

establecimiento de vínculos sociales significativos en el ámbito laboral, fuera del ambiente delictivo, y crea el hábito de una rutina organizada (Raphael, 2011) (Ministerio de Justicia, 2012).

Por consiguiente, el entrenamiento en oficios, la colocación laboral, y la adquisición de competencias y habilidades para la mantención de un trabajo, son todos factores que a nivel comparado han demostrado efectividad en la reducción de reincidencia delictiva. Una reinserción social exitosa requiere que la persona cuente con herramientas y posibilidades concretas de obtener recursos de manera lícita (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018).

En tercer lugar, y en consonancia al impacto que posee el componente laboral en la reinserción social, es importante destacar la perspectiva integral utilizada en el abordaje de las colocaciones laborales de los participantes del programa que lograron acceder a un empleo, propiciadas por las gestiones y coordinaciones realizadas entre el equipo de preparadores/as sociolaborales pertenecientes al dispositivo OSL, el equipo terapéutico perteneciente al CTA-CPV y la Ilustre Municipalidad de Quillota a través de la Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL).

Realizar intervenciones desde una perspectiva integral de reinserción social en la población objeto, requiere de un conjunto de acciones y estrategias que propicien, por una parte, la rehabilitación para el consumo problemático de sustancias y a su vez, la disminución de la reincidencia del infractor de ley. En este sentido, la estrategia de articulación de redes y el fortalecimiento de alianzas tanto del sector público como privado, resulta fundamental para alcanzar un adecuado proceso de reinserción social. Asimismo, promover la intersectorialidad y la coordinación con el gobierno local y regional; correspondiente en este caso a la Municipalidad de Quillota, institución que se constituye como apoyo fundamental para los participantes en su proceso de integración a la comunidad, al recibir a través de la OMIL, información respecto a cursos, capacitaciones, programas y, ofertas laborales para acceder a un empleo. En consecuencia, la intersectorialidad y la gestión de las redes territoriales se constituyen en una parte ineludible y fundamental de la reinserción social ya que, al requerir el abordaje de múltiples dimensiones de la vida de cada persona, necesariamente requerirá activar la red pública especializada en cada área (salud, educación, tratamiento de adicciones, trabajo, entre otros) y, asimismo, establecer alianzas y compromisos de trabajo conjunto con actores locales de carácter territorial donde el usuario pueda insertarse poniendo en práctica el conjunto de habilidades y fortalezas que deben potenciarse para una reinserción social efectiva (Mandakovic, 2017).

Finalmente, se evidencia que ambas experiencias del programa OSL no solo responden al propósito y a los lineamientos de la Política de Integración Social de Senda, política que emana del Ministerio del Interior, y que justifica el origen y la

ejecución del dispositivo, sino que, a su vez, tiene concordancia con la Política de Reinserción Social, emanada del Ministerio de Justicia y DD.HH. Si bien, estas políticas emanan de ministerios diferentes y, asimismo, aluden a problemáticas sociales focalizadas, como lo es por una parte el consumo problemático de drogas y por otro, la infracción a la ley penal, en este caso ambas confluyen y se constituyen como necesarias y complementarias para un adecuado proceso de recuperación de la población objeto del CTA-CPV.

En lo relativo a la categoría de alto cumplimiento (56%), se destaca que esta presenta el mayor número de participantes correspondientes a 19 usuarios, pese a que el diseño y metodología utilizado por el programa no se ajusta totalmente a las necesidades de los participantes del CTA-CPV, debido a que el dispositivo no considera tal como se señaló precedentemente las condiciones penitenciarias.

En concordancia con lo anterior, se afirma que la suma de los porcentajes de las categorías de muy alto cumplimiento (6%) y alto cumplimiento (56%) constituyen un resultado favorable en la población-objeto, evidenciando un idóneo desarrollo en el proceso de orientación sociolaboral, a fin de fortalecer las competencias y habilidades personales, sociales y laborales de cada participante incidiendo finalmente en su proceso de integración social.

Por otra parte, lo que respecta a las categorías de mediano cumplimiento (14%), bajo cumplimiento (12%) y muy bajo cumplimiento (12%), se encuentran constituidas por los 13 participantes restantes de la totalidad del universo; la primera categoría compuesta por 5 participantes y las últimas dos por 4 usuarios respectivamente.

Es importante señalar que, en lo que se refiere a los cuatro participantes de la categoría de muy bajo cumplimiento, estos realizaron solamente tres sesiones contempladas en la orientación sociolaboral del dispositivo, logrando solo el desarrollo de; la presentación del programa y firma del consentimiento informado, aplicación de la entrevista diagnóstica y finalmente, la construcción del Plan de Vida Laboral. Posterior a estas sesiones las y los preparadores/as sociolaborales deben egresar del programa a estos cuatro participantes por presentar recaídas en su proceso de recuperación.

Lo precedente en razón de que, la metodología de orientación sociolaboral aplicada por el dispositivo OSL establece como una de las causales de egreso, el abandono. Causal que debe aplicarse en los casos donde el participante decide no continuar en el proceso de la OSL por diferentes motivos, entre estos, el que hace alusión a la descompensación y/o recaída en el proceso de su tratamiento, puesto que el programa está dirigido a personas que se encuentren culminando su proceso de consumo

problemático de sustancias por lo que una recaída significa incurrir en una falta en las políticas y en el proceso de orientación sociolaboral del dispositivo.

Sin perjuicio de lo anterior, el equipo evaluador considera relevante profundizar acerca del fenómeno de las recaídas debido al perfil del usuario y el contexto en el que se encuentran inmersos los participantes del CTA-CPV. Cabe especificar que, el CTA del complejo se constituye como una comunidad terapéutica cuya modalidad de intervención es de carácter diurno ambulatorio intensivo, en la que sus usuarios asisten solo los días de semana en un horario previamente establecido. Por consiguiente, una vez terminada sus actividades en el CTA deben retornar a la cotidianidad de sus respectivos módulos, y con ello, exponerse a situaciones de riesgo; como lo es el tráfico y consumo de drogas, existiendo alta probabilidad en los participantes a recaer en el consumo. Siendo los fines de semanas, el periodo de tiempo en que los participantes se encuentran más propensos a presentar recaídas.

El fenómeno de la recaída encuentra sustento teórico en el Modelo Transtórico del Tratamiento de las Conductas Adictivas propuesto por los autores Prochaska y DiClemente, quienes postulan que este se constituye como una interrupción normal durante el proceso de cambio de una persona consumidora y, un retroceso a las etapas anteriores (referidas a los estadios del cambio; precontemplación, contemplación, preparación, acción y mantención). Lo anterior ocurre cuando las estrategias de estabilización y mantención del cambio de la conducta adictiva fallan (abstinencia, cambio en estilo de vida), provocando en la persona que recaer, en general, sentimientos de fracaso, desesperanza, culpa y frustración, de manera que su sentido de auto-eficacia se ve seriamente afectado, empero, al recaer regresan al estadio de contemplación, y desde ahí reinician sus intentos por modificar su comportamiento, siendo clave la acción de él/la terapeuta para que él usuario continúe con su tratamiento.

De acuerdo a los estudios citados por Prochaska y DiClemente sobre el comportamiento seguido por personas participantes en un amplio espectro de terapias, la mayoría recaer durante el primer año (entre el 70% al 80%). Sin embargo, la mayoría de quienes recayeron –el 84%– no abandona por completo el tratamiento, sino que vuelve a reiniciar el proceso, la mayoría desde el estadio de contemplación.

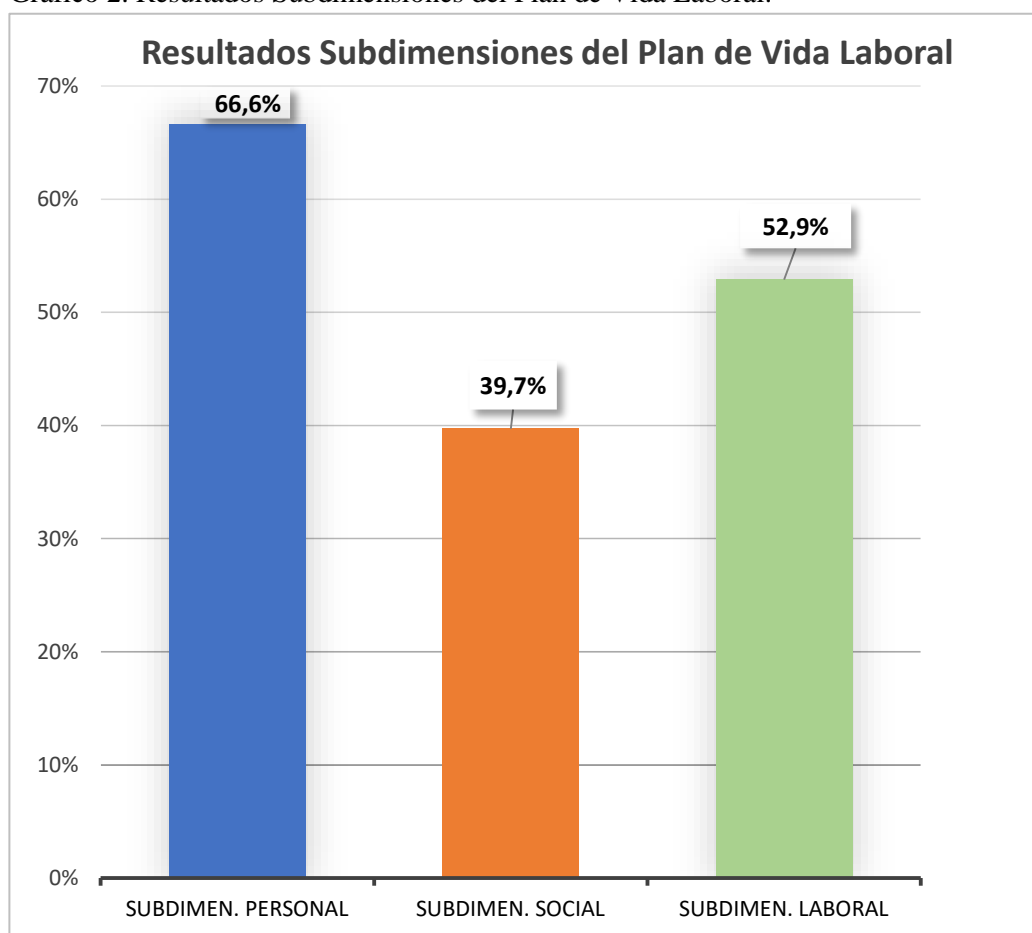
Sin embargo, la metodología de intervención del CTA admite como regla general presentar una recaída durante el proceso de recuperación del usuario, en la cual el equipo profesional de la comunidad terapéutica informa al participante que la presencia de una nueva recaída será causal constitutiva de término del tratamiento y asimismo del dispositivo OSL; como lo ocurrido con los cuatro participantes pertenecientes a la categoría de muy bajo cumplimiento. Solo de forma excepcional y casuísticamente, se permiten dos recaídas, lo que dependerá del estadio en el que se encuentre el usuario,

y, asimismo, la consideración de otros factores evaluados por parte del equipo terapéutico.

1.1.2.1. Análisis de las subdimensiones del nivel de cumplimiento de objetivos.

A continuación, se presenta el desglose del nivel de cumplimiento de objetivo en función de las tres subdimensiones que lo componen; competencias personales, sociales y laborales a fin de determinar el nivel de logro de cada una de ellas, y a su vez, exponer detalladamente los subindicadores que conforman cada una de las subdimensiones.

Gráfico 2. Resultados Subdimensiones del Plan de Vida Laboral.



(Fuente: Elaboración equipo evaluador)

En primer lugar, los datos expuestos en el gráfico precedente evidencian que, existe mayor tendencia de los participantes del dispositivo a fortalecer las competencias y habilidades personales por sobre las competencias sociales y laborales, obteniendo una puntuación de un 66,6% del total de los subindicadores que componen la subdimensión personal del Plan de Vida Laboral. Este último entendido como aquellos aspectos laborales asociados a temas propios de la persona teniendo su foco en elementos particularmente individuales. Más aún, las competencias personales se configuran como una complementariedad de habilidades prácticas, conocimientos, motivaciones, valores éticos, actitudes, emociones, comportamientos y otros componentes sociales, culturales y ambientales que se movilizan conjuntamente a través del aprendizaje cognitivo-conductual para lograr una acción eficaz. Por ende, se considera fundamental

potenciar principalmente esta competencia para que consecutivamente las competencias sociales y laborales sean logradas con éxito.

En este sentido, y en consonancia a lo anterior, la subdimensión personal se establece como una competencia y habilidad transversal en la vida de toda persona, especialmente en la de grupos vulnerables y excluidos por la sociedad, como los usuarios del CTA-CPV pues traspasa sus barreras contextuales, sociales, culturales, historial delictual y consumo problemático de sustancias, demostrando que estos obstáculos pueden ser transformados y mejorados por la población objetivo. En complemento, y de acuerdo a Pérez Gómez (2007), las competencias personales son “habilidades para afrontar demandas externas o desarrollar actividades y proyectos satisfactoriamente en contextos complejos, considerando la complejidad de su estructura interna, es decir, el conjunto de atributos mentales que sustentan la capacidad y la voluntad de acción de los sujetos humanos en las diferentes situaciones y contextos”.

Por otra parte, es ineludible manifestar que, el dispositivo OSL surge de la necesidad de apoyar mediante orientaciones referidas a aspectos sociolaborales en los procesos de recuperación de los participantes con consumo problemático de sustancias, complementando el proceso terapéutico con el reforzamiento de competencias y habilidades prosociales a fin de favorecer una efectiva integración. Asimismo, la orientación y consejería profesional entregada por los/as preparadores/as del programa potencia en los usuarios estos conocimientos y habilidades que en un principio se encontraban descendidas, permitiéndoles accionar por sí mismos en la búsqueda de un puesto de trabajo que les signifique gratificación y se adecúe a sus necesidades; pues es el componente laboral dentro del proceso de intervención fundamental. Es por esto que, tanto el equipo de preparadores/as sociolaborales, el equipo terapéutico y el complejo penitenciario a través de diversas acciones y estrategias enfocadas a la reinserción social de los internos, buscan potenciar la competencia personal ya que se configura como una habilidad movilizadora necesaria para que la población objetivo logre sus propósitos.

Entre los subindicadores de la subdimensión personal se encuentran; responsabilidad y compromiso, autonomía y autogestión, motivación, iniciativa, comunicación asertiva y toma de decisiones, los cuales se presentan en el siguiente gráfico.

Gráfico 3. Resultado del nivel de cumplimiento de subindicadores de la subdimensión personal del PVL.



(Fuente: Elaboración equipo evaluador)

A partir de los datos que emanan del gráfico, se destaca en general el alto nivel de cumplimiento de los subindicadores pertenecientes a la subdimensión personal, salvo el referido a autonomía y autogestión que se encuentra bajo la media, obteniendo un puntaje correspondiente a un 38,2%.

Por otra parte, se visualiza que la comunicación asertiva obtiene la puntuación mayor alcanzando un 88,2% por sobre la media. Es importante señalar que, si bien este subindicador no alcanza el puntaje máximo es la única competencia desarrollada por todos los participantes, a excepción de los cuatro usuarios que abandonaron la intervención con anterioridad a la ejecución del Plan de Vida Laboral por recaídas presentadas en su proceso de recuperación. Sin perjuicio de lo mencionado, se desprende del gráfico que el subindicador correspondiente a motivación obtiene una puntuación de un 76,4%, constituyéndose como un factor protector y esencial en el participante durante el proceso de intervención del dispositivo y, asimismo, de su tratamiento por consumo problemático de sustancias, demostrando que el usuario tiene la disposición y el ánimo de participar y realizar acciones y actividades dirigidas a la modificación de sus conductas.

Esta alta tendencia posee relación con que, la comunicación es inherente y esencial en la vida diaria de todos los seres humanos. Desde la perspectiva de los autores Watzlawick, Beavin y Jackson, la comunicación se concibe como el proceso en el cual se intercambia información entre dos o más personas, contando a su vez, con la recepción del mensaje por parte del receptor o receptores/as. Así, “la comunicación es el acto de relación entre dos o más sujetos, mediante el cual se evoca en común un significado” (Paoli, A., 1983, p. 11) (Rodríguez S. G., 2017/2018, págs. 11-12).; expresándose tanto de manera verbal (mensajes orales y/o escritos), no verbal (gestos, sonidos, expresiones fáciles, postura del cuerpo, movimientos, entre otros) y paraverbal (entonación, pausas, énfasis, entre otros) . De acuerdo a la literatura y diversos autores, en el proceso de la comunicación existen tres estilos; pasivo, agresivo y asertivo. Este último, referido a la comunicación asertiva, es entendida como “aquella capacidad de

expresarse verbal, no verbal y paraverbalmente en forma apropiada a la cultura y a las situaciones, en el que un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a una persona a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable (Mantilla, 2002; OMS, 1999) (Alejandra Corrales Pérez, 2019, pág. 61). Por tanto, y en consonancia a lo mencionado respecto a la subdimensión personal, el equipo evaluador considera que el subindicador referido a la comunicación asertiva se constituye como un recurso inherente de la competencia personal, y su vez, del proceso de recuperación por consumo problemático de sustancias de los participantes, pues moviliza de manera efectiva la socialización y las relaciones interpersonales en variados contextos. Además, se establece como un factor protector al interior del complejo penitenciario por lo que las y los preparadores sociolaborales planifican en cada una de sus sesiones actividades que fortalezcan la comunicación asertiva en los usuarios.

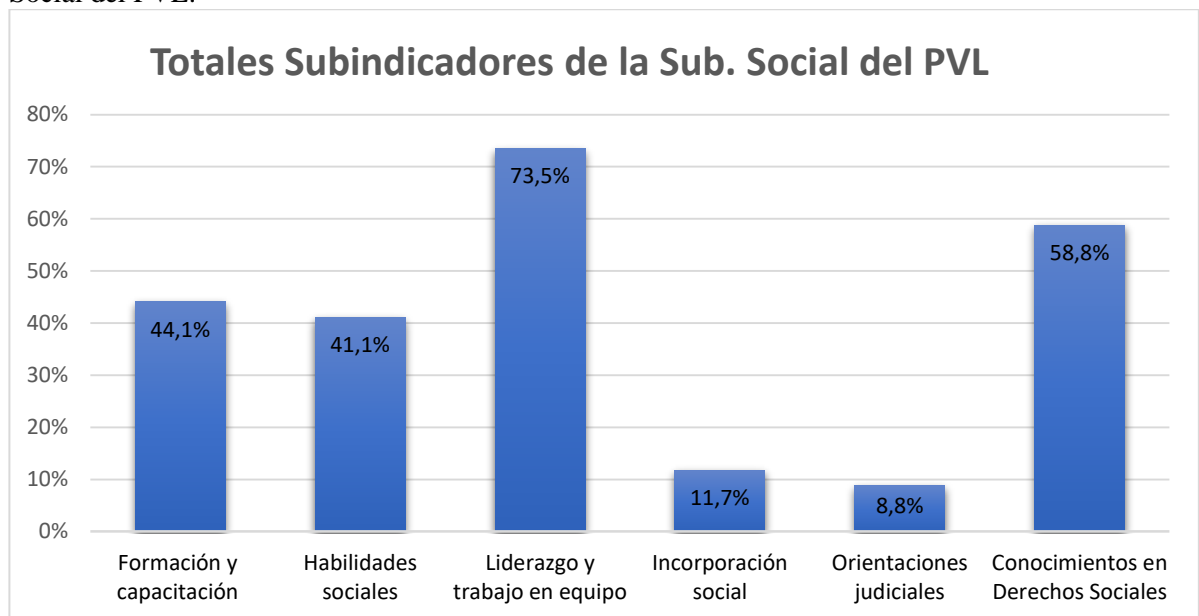
Por el contrario, y según el autor P. Watzlawick, la comunicación supone diversas complejidades debido a que los/as emisores/as y receptores/as del mensaje no siempre comparten los mismos códigos verbales, paraverbales y no verbales, surgiendo barreras en el proceso comunicativo que altera el mensaje. Estos obstáculos referidos a barreras físicas, fisiológicas y administrativas se encuentran fuertemente presentes en la población objetivo, debido a que presentan mayoritariamente un estilo de comunicación agresiva, caracterizada por violar o ignorar los derechos de las demás personas, poseer altos niveles de frustración, la necesidad de tener poder sobre otros/as, la falta de control emocional, entre otros. Lo anterior en razón de que, la mayoría de los participantes del CTA-CPV han desarrollado una identidad y trayectoria de vida delictual perteneciendo a una contracultura caracterizada por la existencia de códigos éticos, lenguaje y estratificación propias de la población delictiva, como lo es el “coa”, referida a la jerga coloquial utilizada por los internos para relacionarse interpersonalmente y reconocerse entre pares. Por consiguiente, la contracultura se configura como un factor de riesgo en la población, obstaculizando la comunicación asertiva y asimismo su proceso de integración y reinserción social.

Sin perjuicio de lo expuesto, y en base a la revisión documental de las entrevistas diagnósticas y el PVL de cada participante, el equipo evaluador establece que los usuarios del dispositivo poseen una relevante adherencia y preferencia para fortalecer la subdimensión personal, especialmente la categoría referida a la comunicación asertiva, en razón de que esta competencia es fundamental e inherente para que la población en cuestión obtenga los objetivos propuestos en su PVL, y a su vez, un cambio significativo en sus vidas.

En segundo lugar, referido a la subdimensión correspondiente al área social, entendida como “aquel proceso que permite adquirir plenamente a la persona todos los

derechos y deberes referentes al bienestar del ciudadano en sentido amplio: salud, protección, calidad de vida, trabajo y educación” (SENDA-EMPLEA, 2016), se observa en el gráfico n°2 la existencia de una baja tendencia de los participantes a adquirir estas habilidades y competencias, alcanzando una puntuación de solo un 39,7% bajo la media, constituyéndose como la subdimensión con menor fortalecimiento. A continuación, se presenta el desglose de los recursos trabajados en la subdimensión social.

Gráfico 4. Resultados del Nivel de Cumplimiento de Subindicadores de la Subdimensión Social del PVL.



(Fuente: Elaboración equipo evaluador)

En función de los datos expresados en el gráfico, se desprende que los participantes desarrollaron principalmente la competencia de liderazgo y trabajo en equipo, alcanzando una puntuación de un 73,5%. El fortalecimiento de esta habilidad constituye una oportunidad de crecimiento personal y social puesto que busca abandonar el individualismo y fomentar así el compromiso entre compañeros mediante la integración, la tolerancia y la comunicación con el fin de alcanzar los objetivos colectivamente, por lo que la forma de comunicar y los enfoques personales no deben constituir una interferencia, sino más bien una oportunidad para enriquecer la unidad del equipo.

Lo anterior, encuentra justificación en las acciones propiciadas al interior del CTA-CPV por el equipo terapéutico, en el que los participantes realizan diariamente diversas actividades en grupos, movilizandoy poniendo en práctica la competencia de liderazgo y trabajo en equipo de manera efectiva. Por otra parte, los/as preparadores/as sociolaborales propician en los usuarios a través de sus orientaciones y consejería la adquisición de esta habilidad pues favorece las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva tanto al interior del CTA-CPV como también en un futuro contexto laboral al momento de egresar del complejo penitenciario, aumentando sus probabilidades de acceso a un puesto de trabajo.

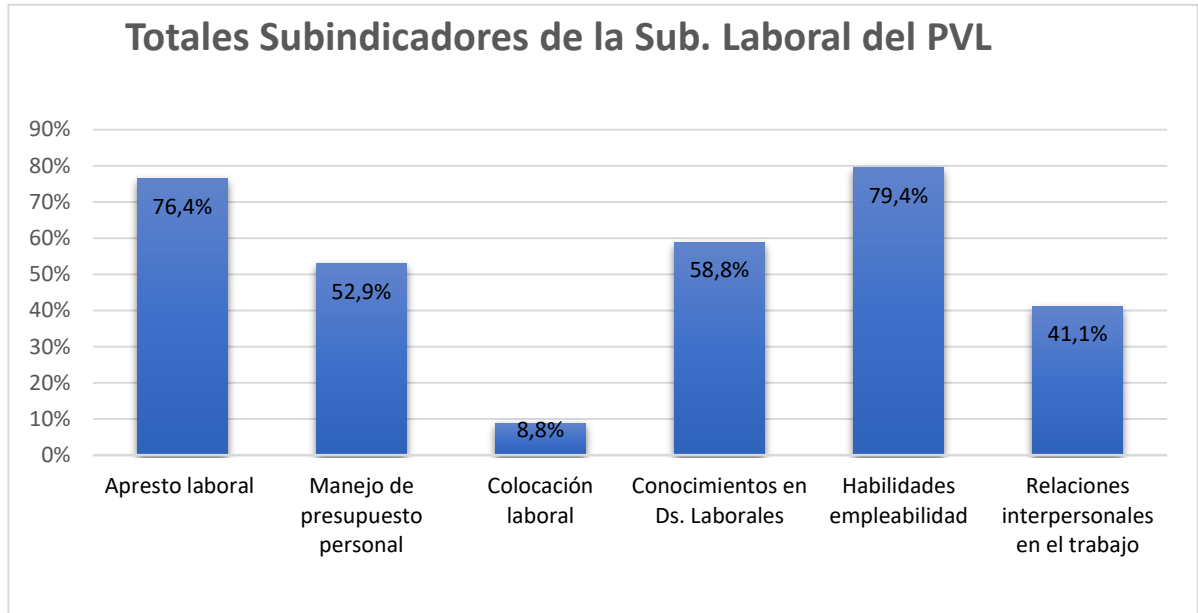
En contrapartida, se evidencia una escasa intervención en lo relativo a incorporación social y orientaciones judiciales, las cuales alcanzan puntuaciones del orden de un 11,7% y un 8,8% respectivamente. Lo anterior en razón de que, ambas competencias se refieren a procesos de socialización, de participación activa en comunidad y a la entrega de información relativo a sus derechos y tramitaciones judiciales, como por ejemplo la omisión de antecedentes. Por tanto, los participantes al encontrarse privados de su derecho de libertad optan por adquirir competencias que favorezcan y se adapten a la realidad física y social que se encuentran vivenciando, es decir, su proceso de tratamiento por consumo y la disminución de la prevención del delito al interior del recinto penitenciario, ya que los usuarios se encuentran cumpliendo condena. Es importante destacar, que si bien el dispositivo OSL está dirigido a personas que se encuentran culminando su tratamiento por consumo problemático de sustancias, el diseño metodológico del dispositivo no considera el contexto penitenciario y los factores asociados a los infractores de ley, por tanto, los subindicadores concernientes a la incorporación social y orientaciones judiciales se adecúan a los usuarios del CTA que se encuentran en el medio libre ya que pueden ejercer libremente estos derechos.

Finalmente, y en conformidad a, la revisión documental de carpetas y particularmente la revisión de resúmenes de sesiones de los participantes, el equipo evaluador evidencia la existencia de un bajo porcentaje de intervención en la subdimensión social. Lo anterior, se fundamenta en que los participantes al encontrarse en un contexto penitenciario no contemplado por el dispositivo OSL, y, asimismo estar privados de un derecho fundamental consistente en el derecho de libertad, obstaculiza el ejercicio pleno del usuario en esta área.

En tercer lugar y concerniente a la tercera subdimensión, se encuentra el área laboral entendida como el proceso que permite a la persona mejorar sus condiciones para situarse favorablemente ante el empleo y facilitar su acceso a un puesto de trabajo (SENDA-EMPLEA, 2016).

A partir de los datos expuestos en el gráfico n°2 se demuestra que, de la totalidad de los participantes del programa OSL solo un 52,9% desarrolla sesiones en su PVL referidas a la subdimensión laboral, ubicando así a esta categoría sobre la media establecida.

Gráfico 5. Resultados del Nivel de Cumplimiento de Subindicadores de la subdimensión social del PVL.



(Fuente: Elaboración equipo evaluador)

A partir de los datos presentados en el gráfico se evidencia que, la población objetivo ejecuta mayoritariamente sesiones destinadas a fortalecer la competencia de habilidades para la empleabilidad, logrando una puntuación de un 79,4%, configurándose como la competencia con mayor intervención en el área laboral. No obstante, se observa que, la competencia correspondiente a apresto laboral se posiciona en un orden jerárquico a la competencia anterior alcanzando una puntuación de un 76,4%, estableciéndose una brecha mínima entre ambas (habilidades de empleabilidad y apresto laboral) de solo un 3%.

En consonancia a lo expuesto y a la revisión documental de las carpetas de los participantes, el equipo evaluador establece que, la tendencia a desarrollar las competencias concernientes a habilidades para la empleabilidad y apresto laboral posee estrecha relación con que, la mayoría de los usuarios del CTA-CPV incorpora a su PVL la planificación de proyectos de trabajo en una línea independiente, referida específicamente a emprendimientos, por ende, adquirir estas habilidades favorece la consecución de sus futuros proyectos en el medio libre y a su vez se adapta a la realidad de la población objetivo. Es importante señalar que, el diseño metodológico del programa OSL no establece el emprendimiento como una competencia, sin embargo, se destaca el compromiso profesional de los/las preparadores/as sociolaborales al adaptar y flexibilizar los contenidos de las sesiones y responder de manera inmediata a la necesidad de los participantes.

Por otra parte, del gráfico n°5 se desprende que, solo dos participantes del total del universo logra ejecutar exitosamente la competencia referida a la colocación laboral obteniendo una puntuación mínima de un 8,8%. A pesar de que, el porcentaje obtenido por esta competencia se encuentra por debajo de la media, y que, el dispositivo OSL en sus lineamientos metodológicos no contempla como fin último la obtención de un

puesto de trabajo, el equipo evaluador considera que lo acontecido con ambos participantes se constituye como experiencias significativas, tanto para el programa como para los usuarios. Esto en razón de que, el dispositivo fue diseñado para ejecutarse en personas que se encuentran en proceso de recuperación por consumo problemático en los CTA del medio libre, por ende, no considera factores asociados al perfil de los usuarios; adultos infractores de ley que se encuentran en tratamiento por consumo problemático al interior de un contexto penitenciario. Pues los factores mencionados, implican una doble estigmatización y prejuicio hacia la población penal por parte de la sociedad civil y el mercado laboral al momento de cumplir su condena y comenzar la búsqueda de un empleo, dificultando el proceso de integración social. Sin embargo, a pesar de estas dificultades ambos participantes logran acceder a un trabajo independiente, constituyéndose como experiencias y resultados significativos.

Asimismo, es pertinente mencionar, que el éxito de ambas experiencias ocurren a causa de que se conjugan los siguientes factores; el cumplimiento efectivo del proceso de orientación sociolaboral y su plan de vida laboral respectivamente; la obtención del beneficio penitenciario correspondiente a la libertad condicional y; por último, las gestiones y coordinaciones realizadas entre el equipo profesional del dispositivo OSL, el equipo terapéutico del CTA-CPV y la Ilustre Municipalidad de Quillota a través de la OMIL.

Sin perjuicio de lo anterior, y en lo relativo al área laboral, es relevante mencionar que a partir de la alta demanda espontánea de los participantes durante el proceso de intervención sociolaboral surgen dos nuevas competencias, correspondientes a emprendimiento y alfabetización digital, que entre los años 2016-2018 no se encontraban contempladas en las orientaciones técnicas del dispositivo, empero, a finales del año 2019 y principios del presente año se incorporan a nivel nacional en el sistema del programa. En adición, se destaca el compromiso profesional y social de los/as preparadores/as sociolaborales, el equipo directivo del programa OSL y de Senda al considerar y admitir las demandas de los participantes en el diseño metodológico del programa, adaptándose así a la realidad de los usuarios.

Por otra parte, y en consonancia a lo expuesto, el equipo evaluador considera que la incorporación de estas nuevas competencias en el proceso de orientación sociolaboral serán cruciales en la vida postpenitenciaria de los participantes del CTA-CPV al culminar su condena y volver a reinsertarse en la sociedad. Lo anterior, encuentra justificación en que el trabajo independiente, referido al emprendimiento, se constituye en el usuario como la forma de trabajo lícito de mayor accesibilidad y a su vez, la única manera de generar ingresos económicos en el medio libre, puesto que el mercado laboral brinda una escasa y precaria oferta de empleo a la población egresada del sistema penitenciario, en que el certificado de antecedentes se configura como una de

las barreras principales al momento de buscar un puesto de trabajo, lo que posee directa relación con los estigmas y prejuicios que la sociedad civil tiene respecto de la población que ha cometido delitos.

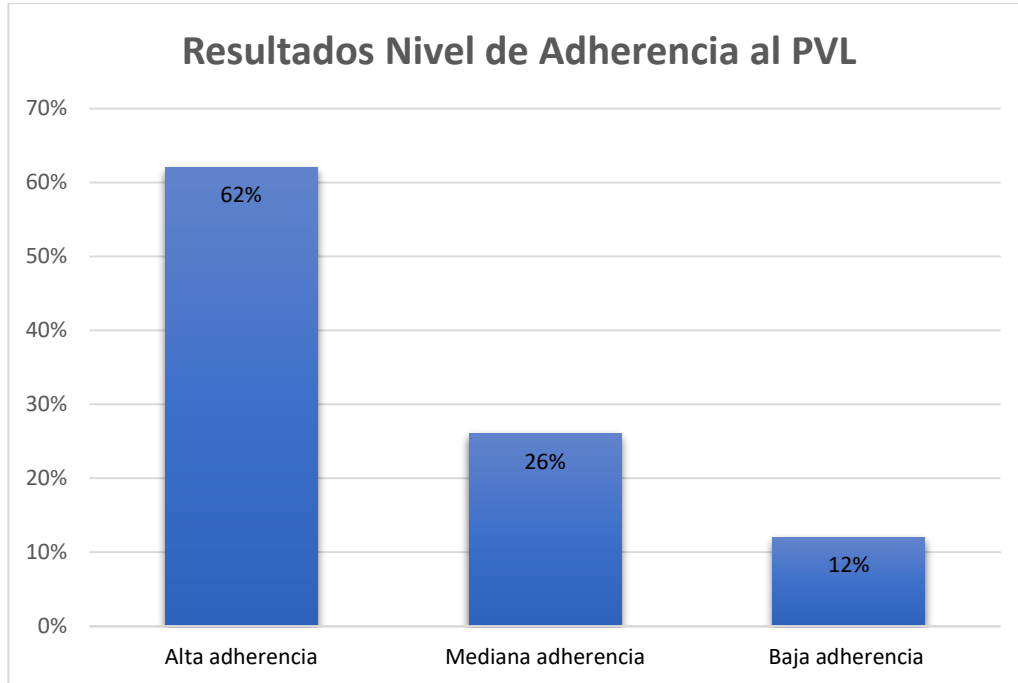
Por otra parte, y en relación a la importancia que posee la globalización y la utilización de las nuevas tecnologías en la actualidad, especialmente en los espacios de trabajo, es que la alfabetización digital se constituye como una habilidad necesaria e inminente de adquirir en la población objetivo, principalmente en usuarios que se desenvuelvan en el trabajo independiente.

Finalmente, la experiencia indica que el desarrollo de habilidades y competencias relacionadas al mundo laboral es un factor fuertemente relacionado con la reducción de reincidencia delictiva, al facilitar en la población penada, la integración social mediante la actividad laboral lícita. Diversos estudios, indican que la estabilidad laboral contribuye al proceso de desistimiento de la actividad delictual causando su mayor impacto en aquellos infractores mayores de 26 años (...) “pues contribuiría a generar para el infractor una fuente legítima de dinero, reducir su tiempo disponible para participar en actividades delictuales, establecer nuevas formas de control social y minimizar o eliminar la asociación con pares antisociales” (Kazemian y Maruna, 2009; Laub y Sampson, 2001) (Morales Peillard, Welsch Chahúan, Cárcamo Cáceres, Aguilar Chamorro, & Sosa, 2015, pág. 36)

1.1.3. Resultados obtenidos del objetivo específico n°2

En función al objetivo específico número dos correspondiente a determinar el nivel de adherencia al Plan de Vida Laboral (PVL) de los participantes egresados del OSL, pertenecientes al Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso (CPV), entre los años 2016-2018, se desprenden los siguientes resultados y análisis de la investigación evaluativa.

Gráfico 6. Resultados nivel de adherencia al Plan de Vida Laboral



(Fuente: Elaboración equipo evaluador)

Los resultados expuestos en el gráfico n°6 evidencian que, la dimensión correspondiente al nivel de adherencia al Plan de Vida Laboral de la población objeto supera el estándar establecido por el equipo evaluador (60%), alcanzando un 62% de los participantes una alta adherencia al PVL, superando así un 2% el estándar esperado. Lo mencionado se constituye como un resultado favorable, pues 21 de los 34 participantes logran una adecuada motivación e internalización del proceso de orientación sociolaboral.

Cabe destacar que, los resultados del alto nivel de adherencia al PVL están en concordancia con el adecuado nivel de cumplimiento de objetivos del PLV, es decir, el 62% de los participantes que logran una alta adherencia a su vez, alcanzan un adecuado nivel de cumplimiento de objetivos. Asimismo, son los que consiguen el estándar (60%) establecido por el equipo evaluador.

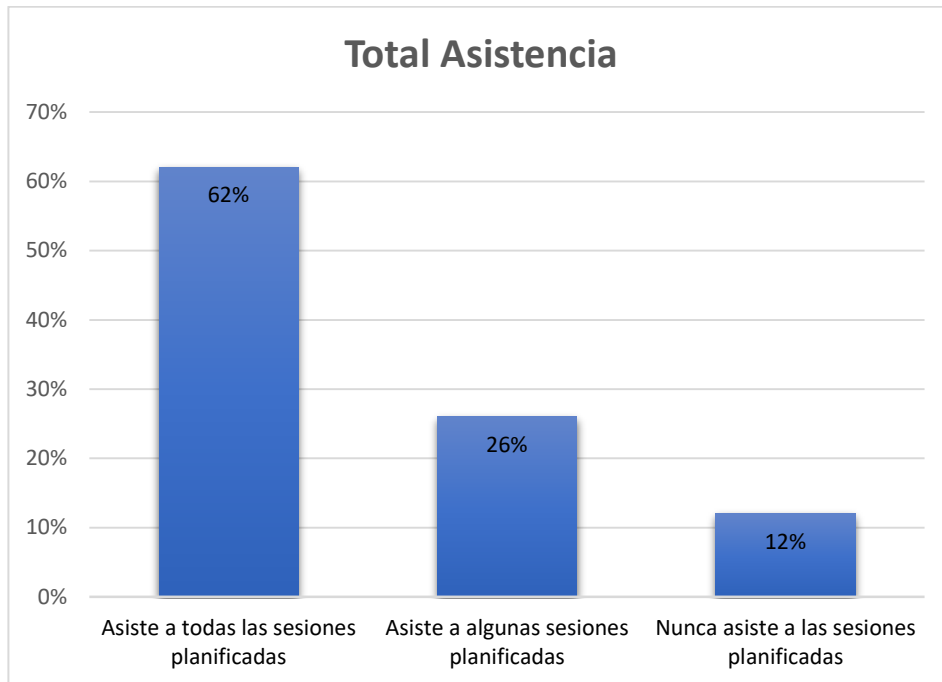
En lo relativo a la categoría de mediano nivel de adherencia, esta obtuvo una puntuación correspondiente al 26%, lo que se traduce en 9 participantes. Resulta pertinente señalar que, los participantes que conforman esta categoría a diferencia de la categoría de alta adherencia no alcanzan el estándar de evaluación establecido. En adición, lo que respecta a la condición de egreso de estos usuarios, es de carácter no efectivo mediante la modalidad de acuerdo mutuo y administrativo.

Finalmente, y en alusión a la categoría de bajo nivel de adherencia al PVL, se observa que presenta una puntuación del orden del 12%. Los participantes que conforman esta categoría son los cuatro que, a su vez, abandonaron el programa antes de comenzar a desarrollar su PVL, a consecuencia de presentar recaídas en su proceso de recuperación.

1.1.3.1. Análisis de las subdimensiones del nivel de adherencia al PVL

A continuación, se presenta el desglose del nivel de adherencia al PVL en función de las dos subdimensiones que lo componen; asistencia y condición de egreso.

Gráfico 7 Resultados subdimensión asistencia



(Fuente: Elaboración equipo evaluador)

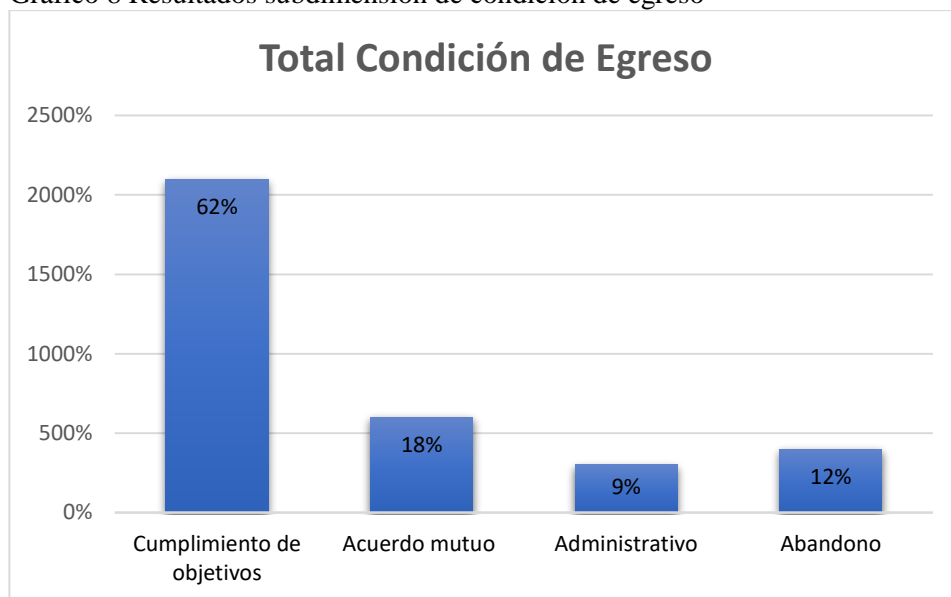
De los datos expresados en el gráfico se observa que, un 62 % de los participantes asiste a todas las sesiones planificadas en su PVL. En consonancia a lo expuesto y sin perjuicio de que, el ingreso al dispositivo de Orientación Sociolaboral es de carácter voluntario y complementario al proceso de recuperación del consumo problemático de sustancias, el equipo evaluador considera importante destacar que esta puntuación se ve favorecida en razón de que las intervenciones se realizan en el mismo lugar en el que se encuentran los participantes privados de libertad, por ende, no implica el traslado de un lugar a otro, más allá del desplazamiento de los módulos al CTA.

Por otra parte, se visualiza que un 26% de los participantes asiste a algunas sesiones planificadas en su PVL. Cabe destacar que, el equipo evaluador en el proceso de revisión documental de las carpetas de los participantes evidencia que, en su mayoría, la inasistencia a algunas sesiones es por motivos ajenos a la voluntad de los usuarios entre los que se encuentra principalmente la referida a coincidir en dos actividades paralelas, es decir, la asignación de tareas por parte del equipo del CTA en el horario asignado al dispositivo OSL para el desarrollo de las sesiones. Por consiguiente, se sugiere incrementar la coordinación entre el CTA y el dispositivo OSL a fin de prevenir situaciones de esta índole, dado que, se obstaculiza la adecuada orientación sociolaboral.

Finalmente, del gráfico n°7 se desprende que el 12% de los participantes nunca asiste a las sesiones planificadas. La puntuación mencionada está compuesta por cuatro participantes quienes, a su vez, abandonaron el proceso de orientación sociolaboral por

presentar recaídas en su proceso de recuperación. En este sentido, es pertinente señalar que anterior a presentar las recaídas, los cuatro participantes asistieron a las tres sesiones antecesoras al desarrollo del PVL, esto es; presentación del programa y firma del consentimiento informado, aplicación de la entrevista diagnóstica y finalmente, la construcción del Plan de Vida Laboral.

Gráfico 8 Resultados subdimensión de condición de egreso



(Fuente: Elaboración equipo evaluador)

En cuanto a la condición de egreso, entendida como la etapa referida a evaluar los logros obtenidos durante el tiempo en que la persona ha permanecido en el dispositivo, se observa que un 62% de la población objeto, es egresada bajo la modalidad de cumplimiento por objetivos, superando el estándar establecido para la presente evaluación (60%). Esta modalidad de egreso, tiene lugar en dos casos a saber; cuando él participante ha realizado la mayor parte de lo comprometido en su PVL y con ello ha iniciado un proceso de búsqueda laboral, y/o se encuentra trabajando en cualquiera de las líneas, dependiente o independiente o en el caso de que él participante que egresa ha iniciado un proceso de capacitación y/o nivelación de estudios, que sea significativo para él y que consecuentemente mejore sus niveles de empleabilidad. En ambos casos, el proceso de intervención debe haber tenido al menos siete sesiones, ya sea individuales o grupales.

En armonía al acápite precedente y al proceso de revisión documental de las carpetas de los participantes, se evidencia que 2 de los 21 participantes egresados bajo esta modalidad logran acceder a un trabajo dependiente, mediante las colocaciones laborales gestionadas por los equipos profesionales correspondientes al dispositivo OSL, al CTA-CPV y a la Ilustre Municipalidad de Quillota a través de la OMIL. Por otra parte, los 19 participantes restantes son egresados bajo la segunda causal quienes, mediante el otorgamiento de beneficios penitenciarios, logran ingresar a Centros de Estudio y Trabajo (CET) o al Programa Cimientos.

En conformidad a lo expuesto, el egreso por cumplimiento de objetivos se establece como el único egreso efectivo del dispositivo OSL. Por consiguiente, la puntuación correspondiente al 62% se constituye como resultado favorable en la población objeto.

Lo referido a la causal de egreso bajo la modalidad de acuerdo mutuo, presenta una puntuación correspondiente al 18%. Se entiende por acuerdo mutuo aquel acuerdo adoptado entre la persona que participa del programa y él/la preparador/a sociolaboral a fin de culminar con el proceso de orientación sociolaboral. Este egreso debe realizarse en los siguientes casos; cuando el proceso de orientación OSL no se ajusta a las necesidades que la persona requiere en aquel momento y; durante el transcurso del proceso OSL, o bien, en el caso de que él participante modifique los objetivos propuestos inicialmente en su PVL, requiriendo ayuda o apoyo distinto al ofrecido por el dispositivo.

Por otra parte, se evidencia que un 8% egresa bajo la modalidad administrativa. Este egreso procede en los siguientes casos; cuando el preparador/a evalúa que el participante no tiene motivación real para continuar con el proceso de orientación o en la búsqueda de empleo y, en segundo lugar, por incumplimiento grave de las normas OSL (el participante incurre en actitudes inapropiadas como violencia física y/o psicológica al profesional o a alguien del equipo, u otras).

En este sentido, se observa que los participantes egresados bajo esta modalidad, es únicamente a causa de no tener motivación real para continuar con el proceso de orientación sociolaboral.

Finalmente, el egreso correspondiente a la modalidad abandono posee una puntuación del orden del 12%, equivalente a 4 participantes. Según las orientaciones técnicas del dispositivo este egreso debe realizarse en los casos donde el participante decide no seguir participando en OSL por diferentes motivos, entre los cuales se encuentran; viaje que le impide al participante acercarse o tener encuentros presenciales con él/la preparador/a sociolaboral; descompensación y/o recaída en su proceso de tratamiento que le impida realizar las actividades de OSL de manera satisfactoria; dificultad familiar y/o de su grupo significativo que le impida tener encuentros presenciales con él/la preparador/a y continuar con las actividades ya propuestas en el PVL o pérdida de contacto con la persona por 30 días, habiendo realizado los contactos sugeridos en los lineamientos. Sin embargo, en razón del contexto penitenciario, la única causal que procede bajo la modalidad abandono es aquella que dice relación con la descompensación y/o recaída en el proceso de tratamiento.

Es importante mencionar que, durante el proceso de revisión documental de las carpetas de los participantes, el equipo evaluador observa la existencia de 6

participantes egresados de forma equivocada, la cual se genera entre egreso administrativo, acuerdo mutuo y abandono. Lo expuesto, encuentra justificación en que, si bien el dispositivo OSL posee manuales de orientaciones técnicas, los/as preparadores/as sociolaborales no reciben inducciones o capacitaciones previas al ingreso del programa, ocasionando diferentes percepciones entre los y las profesionales respecto de la ejecución de la metodología del dispositivo.

1.2. Análisis e interpretación de datos cualitativos.

A continuación, se exponen los resultados del análisis de investigación en torno al objetivo específico de carácter cualitativo, consistente en analizar las perspectivas que tienen las/los preparadores/as sociolaborales del dispositivo y los participantes egresados del OSL, pertenecientes al Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) del Complejo Penitenciario de Valparaíso (CPV), entre los años 2016-2018, respecto a la calidad de la prestación del servicio de la orientación sociolaboral. Los resultados son obtenidos mediante la aplicación del instrumento de entrevistas semiestructuradas a cuatro participantes y a tres preparadores/as sociolaborales del dispositivo OSL.

En adición y en función de la literatura, el equipo evaluador establece como única categoría de análisis la calidad de la prestación del servicio de la Orientación Sociolaboral, constituida por las siguientes subcategorías, a saber; trato, contenidos y fiabilidad.

1.2.1. Calidad de la prestación del servicio de la orientación sociolaboral.

Un tema central y fundamental en cuanto a la evaluación de la calidad de la prestación del servicio de la orientación sociolaboral es la percepción que tienen los participantes y los/as preparadores/as sociolaborales entrevistados/as del mismo. Se entenderá por calidad el “grado en que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio cumple con unos requisitos previamente establecidos o con unas necesidades y expectativas previas a su consumo” (Doc. ONGs con calidad). Cuando se habla de calidad en los servicios de orientación sociolaboral, a diferencia de la calidad en la producción de bienes y productos en la que el resultado final depende básicamente de quien realiza el proceso, el resultado final no depende básicamente de quien realiza el servicio, sino también del grado de compromiso, de la participación, de las reacciones y del comportamiento final de la persona cuando lo recibe. La calidad es un aspecto que los participantes esperan de los servicios. Las personas no aceptan cualquier servicio y exigen ciertos niveles de calidad. Esta actitud de exigencia, no sólo se da en el ámbito del comercio o del consumo, sino también en el de los servicios sociales. Por consiguiente, la calidad es un aspecto que los participantes del CTA-CPV esperan de la orientación sociolaboral entregada por el dispositivo OSL. Asimismo, la calidad que los/las preparadores/as sociolaborales deben proporcionar a los referidos.

A continuación, se presenta el desglose de las subcategorías; trato, contenidos y fiabilidad.

1.2.1.1.Subcategoría trato

A partir de las entrevistas aplicadas a cuatro participantes del CTA-CPV se desprende que, uno de los elementos que más destaca entre los usuarios al momento de realizar preguntas referidas a las relaciones interpersonales entre él participante y él/la preparador/a sociolaboral y el recibimiento brindado por él/la profesional en cada sesión, es el buen trato, entendido como la forma de comunicarse y establecer un vínculo con otra persona o con un grupo de sujetos, caracterizado por el respeto y valoración hacia la dignidad del otro/a.

Sin perjuicio de lo anterior y para efectos de la presente investigación evaluativa, está subcategoría se entenderá como toda atención humanizada que debe ser entregada y garantizada por las y los preparadores/as sociolaborales del dispositivo OSL a la población usuaria que se encuentra privada de libertad, por lo que, a su vez debe velar por el respeto a su dignidad inherente, a sus derechos y garantías fundamentales, con estricto apego a los instrumentos internacionales sobre derechos humanos.

*“Fue súper amable, fue empática y aparte que tenía ganas de ayudar, porque eso es lo fundamental de las personas, que uno tiene que valorar eso, porque no cualquiera te ayuda, porque hay personas que hacen su trabajo no más po’, pero son pocos los que realmente te quieren ayudarte de verdad y más estando en ese lugar po’”.
(Participante J.A)*

“Que te pregunten, hola ¿cómo estay? La preocupación del saber cómo está la otra persona, si igual uno está hartito aquí (...) un como estay vale demasiado po’, un cuídate, un que estí bien, es importante estando acá po’” (Participante C.C.)

“Bueno, siempre me preguntaba cómo había estado mi fin de semana primero que nada y conversábamos hartito de eso, de cómo había estado el problema de mis drogas, primero que nada, luego me decía que había hecho yo para escapar de las drogas igual (...) y de ahí empezábamos la entrevista, las sesiones”. (Participante J.M)

“Era bueno igual porque por ejemplo no llegaba enfocado a lo que era po’, igual yo le preguntaba sobre él, él me preguntaba sobre mí y mis visitas, porque igual se crea un vínculo acá po’, porque uno igual le cuenta cosas que quizás no le cuenta a los muchachos afuera po’, siempre nos íbamos por ese lado primero po’ (...) después de eso venía ya como lo formal que era el taller en sí”. (Participante C.C)

Los fragmentos expuestos, evidencian la importancia que los participantes entrevistados le otorgan a la atención humanizada entregada por las y los profesionales del dispositivo OSL, ya que en todo el proceso de orientación sociolaboral se reconoce al usuario como un ser humano con derechos inherentes, en la que se vela permanentemente por su dignidad humana.

Lo anterior, en razón de que la población usuaria se encuentra inmersa en un contexto penitenciario en la que existen mayoritariamente relaciones interpersonales conflictivas validadas y compartidas entre los internos producto de la contracultura delictual en la que prevalece “la ley del más fuerte”, por ende, recibir una atención basada en el respeto y la empatía, y más, aún, desde la preocupación por los factores internos y externos que influyen en el proceso de tratamiento e intervención del penado, constituye al buen trato como un componente esencial en la calidad de la prestación del servicio para la población objeto.

“Me ayudo bastante y eso es lo que uno necesita en estos lugares, que alguien te apoye, que te entienda, que te oriente, que te enseñe, que se preocupe”. (Participante C.L.)

“La preocupación po’ y siempre estando ahí po’ entregándole el apoyo a la persona eso es lo fundamental, entenderlo, explicarle bien, que sea empático, eso es lo fundamental que yo creo que necesita el programa, el apoyo porque hay personas que no tienen mucho apoyo, entonces se necesitan personas como ella, como la asistente. Porque aquí hay gente que no tiene ni visitas, que no tiene familia, que está sola, abandonada, entonces si llega una persona es como un ángel que llegó po’. Entonces eso es lo que uno necesita, más apoyo y más la orientación de ellos”. (Participante J.A.)

“Yo tuve una empatía con ella, coordinamos harto, entonces me sentí bien con la confianza y la expresión y otras cosas, conversábamos otras cosas, nos llevamos bien (...) Entonces eso es bueno, porque tenía un “filing” bueno (...) me gustaba cuando llegaba la semana pa’ puro ir a la OSL”. (Participante J.A.)

Asimismo, de los relatos se desprende que, para los usuarios existe un vínculo significativo hacia los/las preparadores/as sociolaborales configurándose como un elemento esencial y crucial en la subcategoría de trato, puesto que estas relaciones interpersonales positivas generadas entre ambos actores favorecen considerablemente a que los beneficiarios del dispositivo participen, asistan a todas las intervenciones de su plan de vida laboral y paralelamente a su tratamiento por consumo de sustancias. En adición a lo mencionado, el apoyo y la contención emocional que él o la profesional brindan al usuario, entendiendo que se encuentran culminando su tratamiento por consumo problemático de sustancias y que en su mayoría poseen carencias afectivas y

escasos vínculos personales y sociales positivos, son consideradas significativas para un efectivo proceso de intervención, pues proporcionan las condiciones para que el usuario interiorice y potencie sus habilidades y competencias descendidas.

Por último, es relevante destacar que el ambiente basado en la confianza, el respeto, la empatía, la confidencialidad y la escucha activa propicia que el desarrollo de las intervenciones se realicen desde una atención digna y humanizada convirtiéndose estos en referentes movilizados para los usuarios, y especialmente para la categoría de buen trato.

Por otra parte, lo que respecta a las percepciones de los y las preparadores/as sociolaborales concernientes al buen trato supone diferentes significaciones a las percibidas por los usuarios. Lo anterior, en razón de que él/la profesional representa una figura de poder y es él/la responsable de orientar y acompañar al participante durante su proceso de intervención a fin de que adquiera efectivamente las competencias personales, sociales y laborales propuestas en la metodología de orientación sociolaboral. Por tanto, los/as preparadores/as sociolaborales, establecen límites claros en sus vínculos profesionales con la finalidad de no entorpecer el proceso de orientación sociolaboral.

Sin perjuicio de lo expuesto, es importante aclarar que, si bien los y las preparadores/as sociolaborales establecen vínculos profesionales, es decir, usuario-terapeuta basados en la ética, no significa que al momento de entregar la orientación sociolaboral al participante la atención será lejana, mecánica y operativa, por el contrario, él/la profesional velará siempre por la dignidad del interno gestionando dentro de sus posibilidades las redes y recursos institucionales a fin de brindar una atención de calidad. Lo anterior, encuentra sustento en que los y las preparadores/as sociolaborales del dispositivo son Trabajadores/as Sociales, por ende, adhieren en cada intervención social los principios inherentes del Trabajo Social contenidos en el código de ética de la disciplina, tales como “respetar a la persona y su dignidad cualquiera sea su condición, raza, etnia, religión, y opción política promoviendo la universalidad de acceso a los bienes y servicios que produce la sociedad”, “promover la dignidad y valor de las personas”; con la finalidad de cautelar la dignidad, el respeto de la persona, los derechos humanos y la justicia social que posee todo individuo por el solo hecho de ser persona.

“Son necesarios en todo momento, los vínculos terapéuticos (...) uno tiene que estar siempre alerta sobre todo en ese contexto, ese tipo de habilidades personales, y también profesionales, la ética, por esto mismo del vínculo profesional, los chiquillos también se confunden un poco, por eso siempre tienen que haber límites al respecto, tener una relación profesional, tratarse siempre de ud., eso no se transa,

el respeto en base a todo(...) También, lo que uno tiene que tener claro que ellos siempre tratan de manipular las situaciones, que muchas veces no lo hacen conscientemente, sino que lo hacen porque son sus métodos de funcionamiento en esta desadaptación (...) entonces uno tiene que apearse a la norma y estar claro que el vínculo que tú tienes con la persona, es un vínculo profesional, por mucho que ciertas situaciones conmuevan, se debe ser profesional en todo momento”. (Preparadora Sociolaboral, Gabriela Donoso)

Del relato se evidencia además que, el respeto y los límites facilitan las relaciones interpersonales entre el usuario privado de libertad y él/la preparador/a sociolaboral, pues garantiza el desarrollo efectivo del proceso de intervención sociolaboral amparando los derechos tanto de la población objeto como de los/as profesionales, evitando así situaciones que causen confusión y/o malinterpretación en las relaciones. En el caso, que representara una conducta inapropiada para él o la preparador/a sociolaboral el usuario puede ser egresado del dispositivo por la causal de incumplimiento de las normas OSL, causal que se encuentra establecida en la modalidad de egreso administrativo. Sin embargo, durante los años 2016-2018 en los que se ha ejecutado el programa en el CTA-CPV no se presentaron situaciones de esta naturaleza, evidenciando que existe internalización de las habilidades y competencias que busca fortalecer el dispositivo.

En adición, es importante destacar que está confusión en las relaciones interpersonales procedente de algunos usuarios, encuentra justificación como bien lo señala la entrevistada, en el estilo de personalidad agresiva-compulsiva, la desadaptación y exclusión social y las carencias afectivas durante el ciclo vital de los participantes del CTA-CPV que se agrava en síndromes psicológicos por los daños provocados por el consumo problemático de sustancias y la contracultura carcelaria.

“El recibimiento más que nada, era preguntarles como estaban, saber si había alguna novedad en el centro mismo, porque siempre pasan cosas, en la cárcel (...) también a veces afecta el ánimo, afecta la disposición de los chiquillos, entonces siempre antes de empezar yo les preguntaba cómo estaban, con respecto a las visitas, si vieron a sus familias, ese tipo de cosas (...) “El preparador sociolaboral en este contexto es bien importante porque, si bien la OSL es paralelo al tratamiento, la persona lo ve también como a un profesional fuera del tratamiento que no te está juzgando si consumiste o no consumiste” (Preparador Sociolaboral, Eduardo Opazo)

“(...) El recibimiento era básicamente con mucho respeto siempre, entendiendo que todos los usuarios de la OSL vienen de Centros de Tratamientos por un proceso de tratamiento por consumo problemático de drogas, que lo ha alejado en cierta

medida de la familia, de lo laboral y presentan un estigma social grande, sobre todo acá adentro que es un estigma social de drogadicto y delincuente (...) creo que el elemento fundamental es el vínculo que se puede dar entre el usuario y la persona porque existe justamente, sobre todo en las primeras sesiones que son claves y que van a lo mejor a definir cómo va a ser el proceso en sí, el vínculo que tú puedes lograr a través de la entrevista motivacional que era la estrategia más utilizada y que tenía que ver justamente con eso que la persona pudiera hacer el vínculo y decir de verdad me va a servir esto, de verdad me puede ayudar.” (Preparador Sociolaboral, Eduardo Rodríguez)

“Era un vínculo terapéutico más que nada, una relación de orientadora sociolaboral y participante, la dinámica era siempre en base al respeto, nunca tuve ninguna situación en la que me sintiera en peligro, en ningún caso, nunca (...) de hecho era una relación bastante estrecha (...) que permitía que los muchachos tomaran el espacio de intervención como un espacio de confianza, donde podían contar sus experiencias de la semana, y eso todo en vista de un refuerzo de habilidades prosociales por ejemplo la empatía, etc.” (Preparadora Sociolaboral, Gabriela Donoso)

Sin perjuicio de lo expuesto, y a pesar de las diferencias entre las percepciones de los y las preparadores/as sociolaborales y los usuarios del CTA-CPV, se destaca la importancia que ambos actores (preparador/a y usuario) le confieren al vínculo terapéutico y al acompañamiento sociolaboral durante el proceso de tratamiento e intervención social. Lo anterior, en razón de que los elementos evidenciados en la subcategoría de trato considera tanto los factores internos como externos que aquejan al usuario durante su intervención, esto es; el consumo problemático de sustancias, el estigma asociado a un infractor de ley, problemas familiares e interpersonales al interior del complejo penitenciario, entre otros, por ende, los constituye como factor de motivación al cambio al buscar en los internos la resignificación y superación de su comportamiento delictual a través de la orientación sociolaboral.

1.2.1.2.Subcategoría contenidos.

A lo largo del proceso de producción de datos surge un tema transversal en las entrevistas, referido al aprendizaje de contenidos de la orientación sociolaboral. Los contenidos son las capacidades y competencias que se espera que el participante adquiriera durante el proceso de intervención, constituyendo la base sobre la cual se programan las actividades de orientación sociolaboral con el fin de alcanzar los objetivos.

“Sí, me enseñó la comunicación, cómo atender al cliente, cómo relacionarse con las demás personas, la empatía, la bondad, la generosidad, más valores también po’ que me ensañaba. También poder postular a una casa, mis derechos también, derechos laborales, en realidad fueron hartas cosas, (...) la vivienda, la comunicación, como sacar una libreta también, todas esas cosas yo me acuerdo, eran importantes (...) Aprendí harto de marketing, de publicidad, como poder hacer tu negocio o también dar boleta o como es la iniciación de actividades, sacar papel y todas esas cosas, como podí hacer tu negocio o las publicidades que tienen los demás y la que tú no tení, o las competencias o los inconvenientes, todo eso te enseñaban, te orientaban, en cada sesión (...)” (Participante J.A)

“(...) saque capacidades que no tenía po’, recuerdo también que me hicieron como un curriculum y me enseñaron a como presentarme en una entrevista de trabajo y todas esas cosas que yo nunca había vivido po’ y creo que ahora me van a servir po’ pa’ cuando salga, como presentarme a una entrevista, como sentarme, como hablar, los gestos y todas esas cosas po.” (Participante C.L)

“Es que igual son cosas que uno tiene po’ pero no todos po’, pero hay valores que tu no sabí po’, eso igual aprendí, los fomenta, los desarrolla, porque yo a lo mejor conocía eso que estaban enseñando po’, pero no lo había desarrollado, entonces descubrí gracias a eso más valores y más cosas buenas, más aprendizajes, más conocimiento, más sabiduría gracias a las OSL”. (participante J.A)

En este sentido, los relatos de los participantes dan cuenta de la adquisición de diversos conocimientos y aprendizajes obtenidos mediante su estadía en el programa OSL. Conocimientos que dicen relación a competencias o habilidades personales, sociales y laborales para el trabajo, como lo es; comunicación asertiva, conocimientos en derechos sociales y laborales, apresto laboral, entrevista de trabajo, emprendimiento, entre otros. Lo mencionado, encuentra armonía con el objetivo principal del dispositivo, correspondiente a “que las personas con problemas de consumo de alcohol y drogas, que se encuentren en tratamiento, desarrollen competencias personales, sociales y laborales que faciliten el acceso y mantenimiento de un empleo, a través de un proceso de orientación y acompañamiento socio laboral. (SENDA-EMPLEA, 2016, pág. 9)

Dentro de las habilidades sociolaborales trabajadas en el proceso de orientación sociolaboral, los participantes destacan la que hace referencia a la comunicación asertiva, entendida como aquella capacidad de expresarse verbal, no verbal y paraverbalmente en forma apropiada a la cultura y a las situaciones. Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a una persona a alcanzar sus objetivos personales de forma

socialmente aceptable (Mantilla, 2002; OMS, 1999). (Alejandra Corrales Pérez, 2019, pág. 61). Lo anterior, además, evidencia la motivación real que poseen los usuarios al querer transformar y mejorar su situación actual, pues reconocen que la comunicación asertiva es indispensable en las relaciones sociales, personales y laborales.

“(...) cuando hicimos eso de la agresividad, lo asertivo y lo pasivo eso pienso que es lo que más estoy aplicando ahora, ser una persona asertiva”. (Participante C.L)

“Aprendí cómo enfrentar una persona, como enfrentar a un jefe o ir a una oficina, y ahí nos poníamos en esa situación y él (preparador sociolaboral) me corregía la postura, el tomar asiento, todas esas cosas quedan, por lo menos son cosas que a mí me quedaron porque son cosas útiles que a mí me van a servir. (Participante C.C)

Los participantes indican a la comunicación asertiva como una de las habilidades más fortalecida y desarrollada dentro de su proceso de orientación. Lo anterior, adquiere relevancia pues la comunicación se establece como una habilidad transversal en la vida diaria de todos los seres humanos, siendo la base de todas nuestras relaciones interpersonales. Según lo planteado por el autor Barceló (2008), las relaciones interpersonales son el conjunto de habilidades que tiene el ser humano de establecer comunicación con otras personas pues están destinados a convivir, relacionarse y compartir sus experiencias con los demás. Cuando se establecen relaciones con otras personas las actitudes y conductas tienden a configurar una determinada forma de interaccionar que, en buena parte condiciona el proceso de relación. (Güinac, 2018, pág. 7)

Asimismo, se constituye como fundamental para el desarrollo de las demás habilidades y competencias sociolaborales. Por tanto, saber hablar correctamente, cuidar el lenguaje corporal, escuchar a los demás, tener confianza en uno mismo o ser influyente y persuasivo, son factores claves para construir relaciones sanas y positivas en el área personal, social y laboral.

“Sí, la verdad es que si porque yo antes era un poquito gruñon si se puede decir, pero poco a poco me fui dando cuenta que solo pierde con ser así porque se echa a la gente encima y con el tiempo aprendí que hay que saber ser sociable no más con los compañeros sobre todo acá, que estamos adentro de una cárcel y todo eso le puede jugar en contra a uno”. (Participante C.C)

Las personas dotadas con habilidades para la comunicación saben dar y recibir información, captan las señales emocionales; sintonizan con su mensaje; abordan abiertamente las cuestiones difíciles; escuchan bien; buscan la compensación mutua; no tienen problemas en compartir la información de que disponen; alientan la comunicación sincera. (Bisquerra, 2000)

Por otra parte, cabe señalar que la internalización de contenidos de la orientación sociolaboral adquiridas por los participantes es favorecida por las estrategias de intervención utilizada por los preparadores sociolaborales. Las estrategias de enseñanza para Díaz-Barriga y Hernández (1999) “son instrucciones, conjuntos de pasos que se adquieren y se emplean en forma intencional como instrumento flexible para aprender significativamente”.

“Cuando me estaba presentado ante una persona que me estaba entrevistando para un trabajo, la señorita se hizo pasar como por la que me estaba entrevistando, como una secretaria y yo era la persona que iba a buscar trabajo. Esa fue la que más me llamó la atención (...) recuerdo que estábamos sentados, yo la salude, nos dimos la mano y de ahí me empezó a hacer las preguntas y al final termino con que, que creo yo que ese trabajo puede ser para mí y yo tenía que justificar eso y después ella venía y me corregía, me fue corrigiendo lo que estaba bien, lo que estaba más o menos y lo que no tenía que decir, como me tenía que sentar, que decir y todo eso, así que me dejó muy claro con todo eso. (Participante C.I)”

“Yo encontré bien dinámico el tema del computador, porque no se hacía tan rutinaria la sesión, obviamente él (preparador sociolaboral) me explicaba, pero al cambiar al “compu” se volvía más entretenido, más dinámico”. (Participante C.C)

“Las actividades fueron de hartas dinámicas, igual nos reímos harto porque eran situaciones de ir por ejemplo a una panadería y hacer la fila, entonces ese día que hicimos eso, el Eduardo (Preparador sociolaboral) llamo a los otros chiquillos que estaban afuera para hacer la fila, para ver cómo reaccionaría yo si alguien se colaba en la fila, entonces vimos varias salidas de la situación, para no actuar fríamente y no llegar a la confrontación directa porque puede generar más conflicto” (Participante C.C)

Los fragmentos expuestos evidencian la utilización de la estrategia socio lúdica, la cual se enfoca en fomentar aprendizajes y reflexiones de manera más lúdica a través de juegos o dinámicas, con la finalidad de una interiorización más significativa por parte de los usuarios. Asimismo, se utiliza la técnica de role playing, permitiendo simular situaciones de la vida diaria en la que él participante representa el papel del personaje concreto que le corresponde, de esta manera él/la profesional verifica el nivel de aprendizaje de los contenidos adquiridos por el usuario. Estas estrategias y técnicas se utilizan para guiar, orientar y ayudar a mantener la atención de los usuarios durante una sesión.

Finalmente, de los relatos de los entrevistados se desprende que, las actividades que utilizan estrategias y técnicas socio lúdicas poseen mayor impacto en la internalización de los contenidos en los usuarios, y, por consiguiente, aprendizajes más significativos.

Por otra parte, y en función a la producción de datos, se evidencia que la percepción que posee los y las preparadores/as sociolaborales entrevistados/as se encuentra en armonía con lo referido por los participantes respecto a los contenidos de la orientación sociolaboral y su abordaje. Lo mencionado encuentra sustento en el rol y las funciones establecidas por el dispositivo OSL a los profesionales. Estos últimos guían su labor en función de potenciar y estimular el desarrollo de competencias y habilidades que mejoren la empleabilidad de una persona y facilite su ingreso y mantenimiento en un puesto laboral, aspecto importante que fortalece los procesos de recuperación de las personas que han tenido problemáticas de consumo y han debido realizar un proceso de tratamiento previo y/o simultáneo. (Cárdenas Cárdenas & Carvacho Blanco, 2018).

Es importante destacar que, en el proceso de orientación, los y las preparadores/as sociolaborales despliegan todos sus recursos y herramientas profesionales a fin de lograr aprendizajes efectivos en la población objeto, adaptándose al perfil y al contexto penitenciario.

“Realizaba sesiones socio lúdicas, la construcción de algún tipo de mapa donde se pudiera identificar “mira este eres tú, esta soy yo, estas son las posibilidades, estas son las redes”. Herramientas en general que tenían que ver con la estrategia de socio educación, ppt y documento impreso de actividades que se podían desarrollar, por ejemplo, desarrolle después de ver este video las siguientes preguntas, etc”. (Preparadora sociolaboral, Gabriela Donoso)

“Bueno nosotros teníamos el apoyo audiovisual con computador, con PPT, con vídeos, que complementaban en el fondo lo que nosotros hacíamos y eran básicamente de conversación más que nada como intencionadas para que la persona pudiera hablar más de lo que uno podía exponer cierto, entonces la participación también era fundamental, que la persona participara más allá de que viniera y firmara, si no que tuviera una participación y al final hacíamos como una retroalimentación, como un análisis de todo lo visto entonces nosotros nos asegurábamos un poco si el conocimiento se entregó y si es que quedo algo cierto o como lo manejo, o si hubo algo que se malinterpretó para que pudiéramos darle una vuelta ahí mismo en ese momento (...) y de echo en una sesión también partíamos recordando lo que vimos la sesión pasada, entonces también ahí nos asegurábamos si había que reforzar algo o teníamos que modificar algo que se entendió de otra forma lo pudiéramos hacer para darle continuidad a lo que venía”. (Preparador sociolaboral, Eduardo Rodríguez)

Los fragmentos precedentes demuestran que, los y las profesionales del dispositivo OSL logran no solo cumplir su rol de orientador/a sociolaboral, sino que al mismo tiempo el de educador/a informal. Lo expuesto en función a que los participantes internalicen de la forma más significativa posible, el aprendizaje de los contenidos,

puesto que, las habilidades y competencias personales, sociales y laborales se constituyen como indispensable para tener mayores posibilidades en el acceso y mantenimiento de un trabajo, favoreciendo la integración y reinserción social de los usuarios.

Es pertinente señalar que, el despliegue de recursos, herramientas y competencias profesionales de los/las preparadores/as sociolaborales es favorecida por el dinamismo y flexibilidad que le proporciona el programa, lo que se refleja en el siguiente fragmento.

“Lo bueno de la OSL es que es dinámico, que te permite hartas posibilidades de que uno trabaje con las personas sobre sus necesidades, te permite que tú le puedas dar una respuesta, porque si bien tiene objetivos claros, pero la forma que tu sigues esos objetivos es flexible, entonces eso como profesional si eres creativa te deja una alta gama de posibilidades y también el contacto con las personas, el poder hacer talleres, es decir, si uno tenía una idea el programa te permitía desarrollar todas esas iniciativas que uno tuviera”. (Preparadora sociolaboral, Gabriela Donoso)

1.2.1.3.Subcategoría fiabilidad.

Un tema central y fundamental en cuanto a la evaluación de la calidad de la fiabilidad, es la percepción que tienen los entrevistados de la misma.

La fiabilidad según el modelo SERVQUAL es aquel componente de la calidad que mide la capacidad de la organización para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores. Este atributo se basa en la percepción del usuario sobre la capacidad de realizar el servicio acordado en la forma y plazos establecidos.

“Las sesiones eran una vez a la semana, los días lunes yo tenía hora con ella, estábamos como una hora, si era de las 10:00 a las 11:00 horas. A veces duraban más, es que igual había hartos, entonces igual ella tenía que hacerla poco rato. Pero cuando estábamos con tiempo, duraba una hora y media (...) Todo dependía del complejo. Y a veces cuando ella estaba enferma o había pasado algo, ella no venía po’, pero después ella retomaba esos días perdidos”. (Participante, J.A)

Todos los participantes entrevistados concuerdan que, durante su proceso de orientación sociolaboral, asistieron semanalmente a las sesiones, las cuales tenían un tiempo de duración de una hora aproximadamente. Lo expuesto tiene concordancia con lo establecido en la metodología del Programa Orientación Sociolaboral, pues contempla que la periodicidad de las sesiones es de carácter semanal, con una duración de una hora. Por tanto, existe fiabilidad en lo relativo a periodicidad y tiempo de duración de las sesiones.

Asimismo, en caso de no realizarse la sesión establecida en el Plan de Vida Laboral de los participantes, el programa contempla la reprogramación de esta. Lo mencionado, en razón de que el tiempo promedio de duración del proceso de la Orientación Sociolaboral es de tres meses, considerando siempre las particularidades de cada persona y respetando el tiempo de cada uno. Este proceso no debiera exceder los cinco meses de intervención. (SENDA-EMPLEA, 2016, págs. 7-8).

Por otra parte, la fiabilidad en el proceso de orientación sociolaboral supone, además, la inexistencia de fallos que lo impidan o perjudiquen. Siendo, la evaluación del proceso de intervención de los participantes fundamental.

“Un cuestionario era y en algunas sesiones no más, entre medio de la sesión se hacía el cuestionario y ese cuestionario tenía que responderlo yo, que no eran más de ocho preguntas (...) los cuestionarios eran de todo lo que estábamos conversando en el transcurso del momento anterior”. (Participante C.L.)

“Había cuestionarios, pero sólo al cerrar fases, cuando terminábamos una fase venía un cuestionario de todo lo que habíamos pasado por ejemplo verdadero y falso, alternativas, afirmaciones. Y eso, después continuábamos con lo otro y me decía ya pasaste, y así yo le presentaba mi avance a la señorita del CTA, mis avances en el taller de la OSL” (Participante C.C)

“(...) Cómo le digo eran como pruebas, pero no eran difíciles era lo mismo que uno aprendía en esa sesión po’, entonces sí es que yo no entendía se lo preguntaba y ella me recordaba, me decía recuerdas lo que pasamos, te acuerdas de la sesión anterior, entonces ella me guiaba po’, entonces y me acordaba y completaba”. (Participante J.A)

Con el propósito de visualizar los avances y logros alcanzados por la persona usuaria, es necesario realizar evaluaciones que den cuenta del proceso de orientación sociolaboral. En este contexto, la metodología del dispositivo OSL sólo contempla la aplicación de una evaluación en la etapa de egreso del participante, a fin de conocer los resultados del proceso de orientación que la persona ha desarrollado y precisar si ha alcanzado las metas propuestas en el itinerario para obtener empleo. (SENDA-EMPLEA, 2016, págs. 18-19).

Sin embargo, y a partir de los fragmentos expuestos se evidencia que, los y las preparadores/as sociolaborales realizan evaluaciones durante el proceso de orientación sociolaboral de los usuarios, a través de la aplicación de instrumentos como cuestionarios. Lo mencionado adquiere relevancia puesto que, si bien la metodología no exige que se realicen, los y las profesionales lo han incorporado en su quehacer

profesional a fin de brindar una atención de calidad, ya que la realización de evaluación durante el proceso permite conocer si se están o no cometiendo errores o fallos.

“Cuando no entendía un concepto me volvía a explicar, una y mil veces, hasta que se me quedaba, hasta que me salía y sino retrocedíamos un capítulo, porque eran puntos que tienen que quedar claros (...)” (Participante C.C)

“(...) Me lo explicaba de otra forma, pero la verdad es que casi siempre entendí el concepto de lo que ella me hablaba, siempre lo entendí (...) pero hubieron casos en que me lo explicaba más sencillo y ahí me quedaba más claro (...) si yo tenía alguna inquietud o algo que yo tuviera la confianza de decírselo o tenía alguna duda con algo preguntarle y que fuera siempre sincero no más con ella po’, que le dijera si me había gustado la sesión o no me había gustado, que le pondría de más, que le pondría de menos, todo eso” (Participante C.L)

“Me explicaba bien y no, así como apurada, siempre relajada y explicándome de manzana a manzana como a un niño, entonces ella siempre fue muy amable, nada que decir de ella porque ella siempre fue como una buena profesora o algo así, siempre enseñó bien nunca no le entendía, siempre le entendía” (Participante J.A)

Por otra parte, y en consonancia con lo anterior, es pertinente resaltar el compromiso que poseen los y las profesionales con el proceso de aprendizajes de los usuarios, pues además de aplicar instrumentos de medición, brindan espacios y tiempos para aclarar conceptos o dudas, a fin de que los participantes tengan un proceso de orientación más óptimo posible.

1.3. Análisis e interpretación de la Modificación de la Conducta.

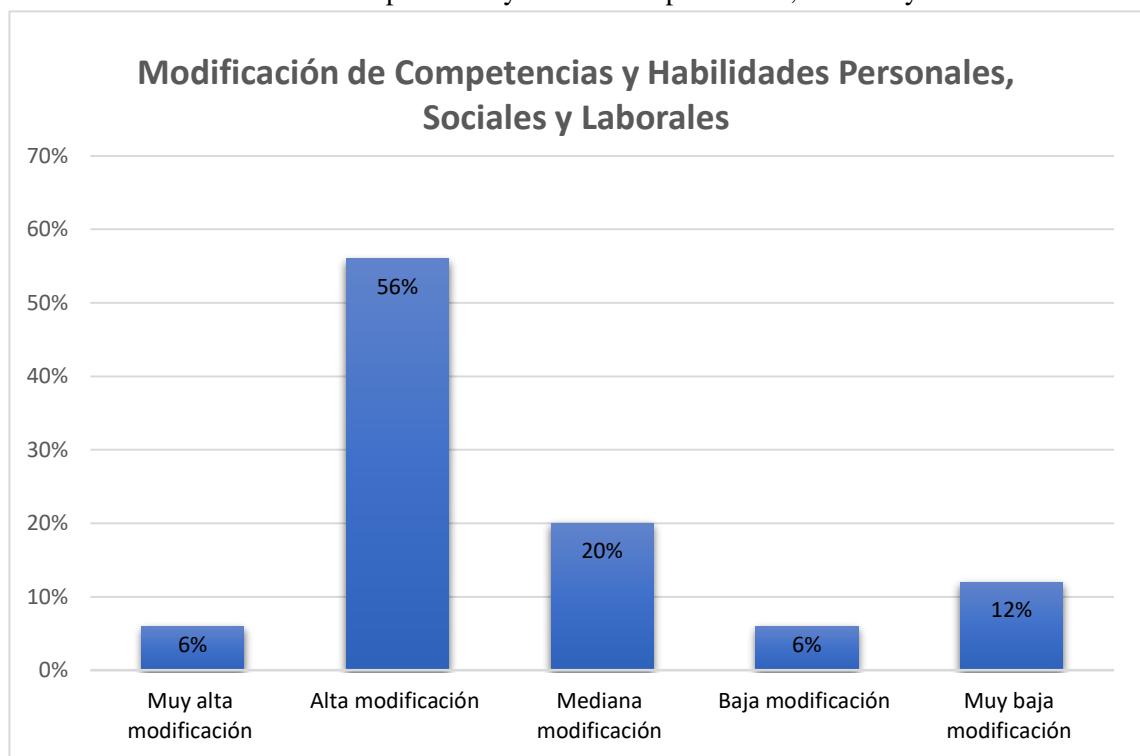
El acápite presente, expone los resultados obtenidos durante el proceso de recolección de información y del posterior análisis e interpretación de datos de los objetivos específicos de carácter cuantitativos referidos a; 1) determinar el nivel de logro de objetivos identificados en el PVL y 2) determinar el nivel de adherencia al PVL y; del objetivo de carácter cualitativo correspondiente al 3) análisis de las perspectivas que tienen las/os preparadores/as sociolaborales del dispositivo y los participantes egresados del OSL respecto a la calidad de la prestación del servicio de la orientación sociolaboral. Esto, en razón de que la presente investigación evaluativa es de carácter mixto, por lo que busca la integración y complementariedad metodológica de las técnicas de recolección de datos a fin de lograr una perspectiva más amplia y profunda y, a su vez producir datos más valiosos, variados e intersubjetivos.

Lo anterior, en función de la variable de estudio consistente en la Modificación de las Competencias y Habilidades Personales, Sociales y Laborales de los participantes

del programa OSL pertenecientes al CTA-CPV entre los años 2016-2018. Cabe destacar que los resultados son evaluados en base al Modelo de Referentes Específicos, a fin de conocer los cambios generados por el Programa OSL en la población objetivo, así como la calidad de los cambios producidos y la aparición de resultados no previstos.

A continuación, se presenta el desglose detallado de la Modificación de Competencias y Habilidades Personales, Sociales y Laborales.

Gráfico 9. Modificación de competencias y habilidades personales, sociales y laborales.



(Fuente: Elaboración equipo evaluador)

De acuerdo al gráfico n°9 y a la variable genérica del estudio, se desprende que la población objetivo supera el estándar establecido por el equipo evaluador (60%), obteniendo una puntuación de un 62% sobre la media; porcentaje que emana de la suma de las categorías de muy alta modificación (6%) y alta modificación (56%). Lo expuesto, se traduce en que 21 participantes de la totalidad del universo logra modificar y a su vez adquirir efectivamente las competencias y habilidades personales, sociales y laborales que al inicio del proceso de intervención se encontraban descendidas. Por ende, el 62% de la población usuaria logra ejecutar íntegramente cada uno de los objetivos propuestos en su PVL y, a su vez, alcanzar el nivel de adherencia de su PVL requerido por el dispositivo OSL, es decir, asistir a todas las sesiones programadas y egresar bajo la modalidad de cumplimiento de objetivos.

Sin perjuicio de lo expuesto con anterioridad, resulta pertinente aclarar que, la sumatoria de los porcentajes entre las categorías de muy alta (6%) y alta modificación (56%) realizada por el equipo evaluador encuentran sustento en el siguiente argumento; el 6% de la totalidad del universo correspondiente a dos participantes del CTA-CPV logra acceder a un trabajo formal en el medio libre, además de modificar y adquirir

satisfactoriamente las competencias y habilidades personales, sociales y laborales durante el proceso de orientación sociolaboral. Si bien el programa OSL no establece como fin último la obtención de un puesto de trabajo a los participantes, sino mayores oportunidades para acceder y mantenerse en un empleo, el equipo evaluador decide otorgar mayor puntuación y relevancia a las experiencias de ambos participantes ya que se consideran como un precedente significativo para la población objetivo y el programa al lograr el requerimiento solicitado por el dispositivo (modificación de sus competencias y habilidades) y adicionalmente la colocación laboral, puesto que los usuarios poseen mayores dificultades al momento de buscar y acceder a un empleo al ser sujetos con consumo problemático de sustancias e infractores de ley, debido a la doble estigmatización que le otorga la sociedad civil y el mercado laboral. Es por esto que, el equipo evaluador decide sumar ambas categorías a fin de no perjudicar y sesgar el resultado de la presente investigación evaluativa, pues ambos participantes cumplen de manera adecuada con el estándar establecido por el equipo evaluador, es decir, con la modificación de las competencias y habilidades personales, sociales y laborales.

Por otra parte, en el gráfico se observa que las categorías correspondientes a mediana modificación (20%), baja modificación (6%) y muy baja modificación (12%), se encuentran constituidas por los 13 participantes restantes de la totalidad del universo; la primera categoría compuesta por 7 participantes, la segunda constituida por 2 y la última por 4 usuarios respectivamente.

Referido a las categorías de mediana modificación y baja modificación, se desprende que, 9 participantes de la totalidad del universo logra modificar y adquirir de manera regular las competencias y habilidades personales, sociales y laborales durante el proceso de intervención del programa OSL. Lo anterior, encuentra explicación en que, los usuarios no realizan completamente cada uno de los recursos y módulos establecidos en su PVL existiendo sesiones sin concretar al finalizar el proceso; asistir a algunas de las sesiones programadas, en la que 7 usuarios coinciden paralelamente con actividades planificadas por el equipo del CTA en el horario asignado al dispositivo OSL mientras que los 2 sujetos restantes no asisten por motivos personales ;y, ser egresados bajo la modalidad de acuerdo mutuo y administrativo, la primera categoría concerniente a 7 usuarios y la segunda a 2 respectivamente, situándose los 9 participantes en la condición de egreso de carácter no efectivo. Por consiguiente, y en relación a los resultados obtenidos de los objetivos específicos cuantitativos, se comprueba que 9 participantes alcanzan mediana modificación de sus competencias y habilidades personales, sociales y laborales.

Respecto a la categoría de muy baja modificación se evidencia que, 4 usuarios del total de la población objetivo no logra modificar sus competencias y habilidades personales, sociales y laborales esto en razón de que, deben abandonar el programa

antes de comenzar a efectuar las actividades programadas en su PVL tras presentar recaídas en su proceso de recuperación; este último establecido por el dispositivo como causal de egreso bajo la modalidad de abandono.

Por consiguiente, la puntuación obtenida por 21 de los 34 participantes se constituye como un logro significativo tanto para los participantes como para el dispositivo OSL, puesto que se comprueba cuantitativamente en base a los resultados obtenidos de los objetivos específicos n°1 y n°2, que el programa implementado en el CTA-CPV entre los años 2016-2018 produjo exitosa y satisfactoriamente modificaciones en las competencias y habilidades personales, sociales y laborales en 21 participantes de la población objetivo, cumpliendo con los objetivos planteados por el programa. Asimismo, el equipo evaluador destaca la puntuación lograda por los usuarios, pues el dispositivo OSL es de carácter externo al complejo penitenciario constituyéndose como un programa piloto y complementario al CTA-CPV. Lo anterior en razón de que, los lineamientos metodológicos de la OSL están dirigidos y diseñados para personas que se encuentran culminando su proceso por consumo problemático de sustancias en el medio libre.

En cuanto al objetivo específico de carácter cualitativo y, en base a los relatos brindados por los participantes y los/las preparadores/as sociolaborales a través de las entrevistas semiestructuradas se demuestra que, las percepciones que poseen las y los entrevistados sobre la calidad de la prestación del servicio tienen estrecha relación con la puntuación alcanzada por el programa OSL respecto a las modificaciones de las competencias y habilidades personales, sociales y laborales en los 21 participantes. Lo precedente a causa de que, los participantes y profesionales de la OSL coinciden y otorgan mayor importancia a las subcategorías de trato, contenidos y fiabilidad durante el proceso de intervención ya que estos tres componentes se configuran como factores claves e influyentes en la participación, compromiso, motivación y el comportamiento final que la población objetivo adquiere durante el proceso de orientación sociolaboral, contrastándose a su vez los datos cuantitativos y como cualitativos. Conjuntamente, se comprueba cualitativamente que la metodología implementada satisface las necesidades de los usuarios respecto a la calidad del proceso de orientación sociolaboral, puesto que las/los profesionales comprenden la actuación de los factores externos que intervienen en el proceso entregándole una mirada profunda referente a la realidad social y el contexto carcelario al programa. No obstante, y sin motivos de perjudicar lo expuesto, se visibiliza que pese a la satisfacción que poseen los participantes de acuerdo a las tres subcategorías identificadas por la población objeto, el dispositivo no incorpora la realidad física-personal de los participantes del CTA-CPV al diseño metodológico del programa obstaculizando la entrega del servicio; de lo contrario el número de usuarios que logra la alta modificación sería mayor.

Por otra parte, el equipo evaluador considera relevante mencionar, las entrevistas realizadas a un participante que no logra una alta modificación y otro que abandona la intervención por presentar recaídas en su proceso de recuperación, destacando ambos sujetos el trato digno, humanizado y ameno brindado por las/os profesionales en las sesiones que logran realizar. Los relatos vislumbran a su vez que el egreso bajo la modalidad de acuerdo mutuo y abandono del programa no es a causa del servicio ofrecido, sino del proceso complejo que atraviesa el sujeto por el consumo problemático de sustancias y el contexto carcelario en el que se encuentra inserto, lo que resulta un dato relevante en la investigación.

En adición a lo mencionado, el equipo evaluador destaca las gestiones realizadas por los y las preparadores/as sociolaborales al adaptar y flexibilizar el diseño metodológico del dispositivo a la realidad y las necesidades presentadas en la población objetivo perteneciente al CTA-CPV, evidenciándose a su vez la calidad en la prestación del servicio a través del trato digno y humanizado, los contenidos brindados a través de las técnicas socio-lúdicas que favorecieron el proceso de aprendizaje y el compromiso y responsabilidad del equipo profesional a fin de cumplir con los objetivos del programa. De lo contrario, 21 participantes de la totalidad del universo no habría alcanzado una alta modificación de sus competencias y habilidades personales, sociales y laborales, y la población restante no habría valorado el proceso de orientación sociolaboral.

Finalmente, y en consonancia a lo mencionado con anterioridad, los resultados obtenidos en la presente investigación evaluativa reflejan un número significativo en el fortalecimiento de las habilidades y competencias personales, sociales y laborales en los participantes del CTA-CPV. Lo anterior a causa, de que 21 de la totalidad del universo de estudio alcanzan una puntuación de un 62%, superando el estándar mínimo establecido por el equipo evaluador, correspondiente a un 60%. Asimismo, se demuestra que la magnitud de los cambios producidos por el programa OSL representan un número significativo en cuanto al porcentaje de participantes que obtienen alta modificación de las competencias y habilidades, considerando que el universo de estudio es de 34 participantes. Por otra parte, se destacan los resultados cualitativos que desprenden de los relatos de los participantes y preparadores/as sociolaborales al visibilizar la importancia que poseen las percepciones de los sujetos involucrados en el proceso de intervención, pues de esta manera se comprende la realidad biopsicosocial que rodea a los sujetos en el sistema penitenciario. En adición, la presente investigación se constituye como el primer antecedente evaluativo del programa OSL ejecutado en el CTA-CPV entre los años 2016-2018.

Capítulo V
Hallazgos, propuestas de mejora y conclusiones

Introducción

El capítulo precedente, tiene por objetivo exponer los resultados no previstos, las recomendaciones y finalmente las conclusiones evidenciadas durante el transcurso de la investigación evaluativa, la que se considerará como base para la aportación final del estudio desarrollado en el Proyecto de Título.

Una parte fundamental de la evaluación es la identificación de los hallazgos o resultados no previstos encontrados durante el proceso del estudio a partir de la información recolectada y su posterior análisis e interpretación, en base a los objetivos propuestos por el equipo evaluador. En complementariedad a dichos resultados no previstos, se presentarán recomendaciones relacionadas al objetivo del estudio evaluativo, permitiendo introducir mejoras a los aspectos evaluados. Para finalizar este capítulo, se establecen las conclusiones en base al proceso de evaluación desarrollado, abordando los aspectos teóricos y metodológicos que guiaron el actuar del presente Proyecto de Título.

Las conclusiones procedentes e inducidas durante el proceso investigativo son relevantes puesto que, tienen la finalidad de poner término a las fases del estudio y, a su vez, mantener la visión profesional del Trabajo Social que manifiesta el equipo evaluador.

Este capítulo se desglosará de la siguiente manera; en primer lugar, se expondrá sobre los hallazgos identificados a través de la recolección y análisis de la información. En segundo lugar, se presentarán las propuestas de mejoras sugeridas por el equipo evaluador y, finalmente, el presente documento culminará con la conclusión, compuesta por cinco divisiones; en meta-evaluación, contexto institucional, marco referencial, diseño de investigación y la perspectiva del Trabajo Social.

1. Resultados no previstos

Durante el proceso de recolección de información, obtención de los resultados y análisis e interpretación de los mismos, ha sido posible evidenciar por el equipo evaluador ciertas circunstancias relevantes, las cuales se traducen en hallazgos que serán manifestados a continuación.

En primer lugar, y sin perjuicio de lo mencionado en el análisis e interpretación de los resultados, se evidencia que pese a la satisfacción que poseen los participantes de acuerdo a las tres subcategorías identificadas por la población objeto (trato, contenidos y fiabilidad), al ser el dispositivo un programa piloto y complementario al CTA-CPV no incorpora la realidad física-personal de los participantes al diseño metodológico obstaculizando la entrega del servicio.

Es importante señalar que, durante el proceso de revisión de carpetas de los participantes el equipo evaluador se percató que existen 6 usuarios egresados erróneamente, lo cual se genera entre acuerdo mutuo, administrativo y abandono. Lo anterior, en razón de que los/as preparadores/as sociolaborales no reciben inducciones o capacitaciones previas al ingreso del programa, ocasionando diferentes percepciones respecto de la ejecución de la metodología del dispositivo.

Un segundo resultado no previsto, dice relación con la escasa ejecución de actividades referidas a la subdimensión social del PVL. Esto debido a que los participantes al encontrarse privados de un derecho fundamental consistente en el derecho de libertad, obstaculizan el ejercicio plena en esta área.

En tercer lugar, surge a partir del discurso planteado por los participantes entrevistados, sugiriendo que el programa posea ofertas laborales una vez que se encuentren en el medio libre, por lo que se sugiere establecer vinculación con empresas público y/o privadas en beneficio de la población objetivo.

Finalmente, se evidencia como hallazgo la incorporación de nuevas competencias referidas a; alfabetización digital y emprendimiento. Lo anterior, surge de la demanda espontánea presentada por los participantes pertenecientes al CTA-CPV, puesto que en las actividades desarrolladas junto a los/as preparadores/a sociolaborales solicitaban información referidas a ambas competencias. Estas demandas encuentran justificación en la estigmatización y prejuicios que la sociedad posee en personas infractoras de ley y consumidoras problemáticas de drogas y/o alcohol, constituyéndose como barreras y obstáculos al momento de comenzar la búsqueda y acceder a un puesto de trabajo una vez egresados del recinto penitenciario, por ende, optar por un trabajo independiente se constituye la opción más rentable y digna de obtener un trabajo formal. Asimismo, la alfabetización digital otorga a los participantes un mayor manejo de las nuevas tecnologías, debido a su implicancia e importancia que posee en todos los espacios, especialmente en los laborales.

2. Recomendaciones

2.1. Mejoras en torno a la modificación de las competencias y habilidades personales, sociales y laborales de los participantes del dispositivo OSL, pertenecientes al CTA-CPV.

Respecto a la modificación de las competencias y habilidades personales, sociales y laborales de los participantes del dispositivo OSL, pertenecientes al CTA-CPV, el equipo evaluador considera que es imprescindible que, la metodología del Programa

de Orientación Sociolaboral incorpore consideraciones que se adecuen al contexto y características específicas de la población objetivo a fin de elaborar criterios y diseñar procedimientos que posibiliten el mantenimiento de los participantes en el proceso de intervención, puesto que, el dispositivo OSL no fue diseñado para ejecutarse en un Centro de Tratamiento de Adicciones perteneciente a un Complejo Penitenciario. Lo anterior encuentra justificación, al no considerarse el contexto y las condiciones de personas privadas de libertad.

Por consiguiente, se sugiere adecuar la metodología del programa desde un enfoque de personas en proceso de tratamiento por consumo problemático de sustancias en contexto penitenciario, a fin de favorecer la integración y reinserción social de sus usuarios.

Por otro lado, el equipo evaluador considera necesaria la articulación de redes y el trabajo colaborativo entre el dispositivo OSL y los programas del Complejo Penitenciario. Si bien, el programa OSL se ejecuta en el CTA-CPV desde el año 2016 como un programa piloto y, asimismo, complementario al proceso de recuperación de personas con consumo problemático de sustancias, no existe articulación de redes con los demás programas del complejo penitenciario. Lo mencionado, adquiere relevancia puesto que, al interior del CPV existen programas de inserción laboral como es el caso del Programa Cimientos, el cual se puede constituir como complementario al dispositivo OSL, en razón de que, este último tiene por objetivo principal el fortalecimiento de competencias y habilidades personales, sociales y laborales de personas en proceso de recuperación por consumo problemático de sustancias que permitan el acceso y mantención de un empleo; mientras que el Programa Cimientos se constituye como un dispositivo de habilitación sociolaboral para personas que cumplen condena por infracción a la ley penal, mediante acompañamiento psicosocial y formación en oficios. En este sentido, el equipo sugiere generar una intervención que comience en el CTA y culmine en la inserción laboral efectiva, es decir, CTA-OSL-CIMIENTOS-INSERCIÓN LABORAL EFECTIVA.

En adición, es pertinente señalar que, al no coexistir esta red de trabajo colaborativo, en diversas ocasiones usuarios que se encontraban participando en la OSL reciben paralelamente el beneficio intrapenitenciario para ingresar al Programa Cimientos, teniendo que optar por uno de los programas. Lo expuesto, en perjuicio del usuario.

Por otra parte, referido a la metodología del Programa OSL, el equipo evaluador sugiere que, se generen más instrumentos de evaluación, pues los que existen en el programa son escasos; encontrándose solamente la entrevista diagnóstica de carácter mixta y una encuesta de satisfacción usuaria, instrumentos que se aplican al inicio y al final proceso. De esto modo, para asegurar que el dispositivo proporcione en su ejecución intervenciones de calidad, resulta fundamental la aplicación de instrumentos

evaluativos que den cuenta del proceso de orientación sociolaboral. Sin bien, los y las preparadores/as del dispositivo aplican instrumentos de medición al finalizar cada sesión o en su defecto, al terminar un eje temático, son instrumentos construidos por ellos mismos de forma autodidacta. Por consiguiente, se sugiere la construcción de instrumentos de evaluación estandarizados.

Finalmente, y en adición a lo expuesto, el equipo evaluador considera necesaria la creación de un manual que contenga actividades agrupadas por ejes temáticos sobre la orientación sociolaboral, pues sucede la misma situación relativa a los instrumentos de evaluación, quedando a criterio de él o la profesional las actividades a realizar.

3. Conclusiones.

El presente apartado tiene por objetivo dar a conocer las conclusiones obtenidas durante el transcurso del proceso evaluativo, las cuales se referirán acerca del modelo de evaluación utilizado, marco referencial, diseño de investigación y aportes para el Trabajo Social. Estableciéndose como eje fundamental para el aporte final del estudio desarrollado en el Proyecto de Título. Los argumentos generados en las conclusiones de este proceso investigativo son relevantes debido a que, no existía anteriormente una investigación evaluativa o informes detallados concernientes a esta temática, por lo que brinda nuevos datos a la institución patrocinante, considerándose que fue ésta la que solicitó a las estudiantes dicha evaluación.

3.1. En cuanto al Modelo de Referentes Específicos con foco en los resultados.

La utilización del Modelo de Referentes Específicos con foco en los resultados es pertinente, En primer lugar, tal como señala Guillermo Briones la evaluación puede según las necesidades de información, referirse a todos los focos de evaluación o alguno de ellos en particular. En este caso, la información requerida por la institución patrocinante dice relación específicamente con conocer los resultados del programa OSL ejecutado en el CTA-CPV, es decir los cambios o modificaciones que produce en la población objeto. Lo anterior, a fin de orientar y facilitar el proceso de toma de decisiones del equipo profesional de la institución patrocinante, en cuanto a mantener, modificar, mejorar y/o ajustar el diseño, la metodología y el proceso realizados por el dispositivo, con el propósito de mejorar la efectividad cuantitativa del programa; es decir el logro de objetivos, mejorar la calidad de los resultados, o sea la efectividad cualitativa del programa y asimismo, controlar en la medida que sea posible, la intervención de factores que dificultan la marcha y el logro de los resultados del programa. Lo precedente en función beneficiar a los participantes en su proceso de integración social.

En segundo lugar, si bien este modelo tiende a privilegiar el uso de información cuantitativa, la información cualitativa contribuye de manera sustantiva a conferir a la

evaluación el necesario “anclaje” en la realidad social propia del programa como también comprender mejor la actuación de factores que explican el éxito o fracaso del mismo. En este sentido y a fin de conocer la modificación de las competencias y habilidades de la población objeto, la información cuantitativa permitió conocer los resultados del nivel de cumplimiento de objetivos y la adherencia al Plan de Vida Laboral. Por su parte, la información cualitativa nos proporcionó resultados respecto a la calidad del servicio entregada por los Preparadores Sociolaborales y recibida por los participantes.

En tercer lugar, la utilización del Modelo de Referentes Específicos, a su vez, permitió al equipo evaluador orientar la investigación evaluativa en cuanto a la forma de evaluación, las técnicas o procedimientos para la recolección y análisis de la información, así como el conocimiento final que se deseaba conocer, esto es los resultados del Programa.

Por consiguiente, el modelo utilizado se adapta adecuadamente a la evaluación.

3.2.Contexto institucional

La entidad institucional en que las estudiantes realizan la presente investigación evaluativa corresponde a Fundación Emplea, específicamente al Programa de Orientación Sociolaboral. El programa perteneciente a la línea de Integración Social de Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA), es adjudicado y ejecutado desde sus inicios por la fundación, siendo implementado el año 2016 en el CTA-CPV, a través de un acuerdo entre ambas instituciones. El programa OSL permite a las estudiantes en primer lugar, adquirir conocimientos sobre la temática de la orientación sociolaboral en personas que se encuentran culminando su proceso por consumo problemático de sustancias y, en segundo lugar, indagar respecto a la metodología y funcionamiento del dispositivo en el Centro de Tratamientos de Adicciones perteneciente al Complejo penitenciario de Valparaíso.

En adición, es relevante destacar, el compromiso de los y las profesionales del programa OSL y del CTA-CPV con el estudio investigativo realizado por las estudiantes, puesto que facilitaron toda la información requerida por el equipo evaluador, ayudándonos y orientándonos durante el proceso.

Finalmente, es posible conocer a partir del estudio realizado por el equipo evaluador respecto al rol que poseen las y los preparadores sociolaborales, quienes poseen la profesión de Trabajadores Sociales, sus áreas de desempeño, técnicas y estrategias de intervención y su quehacer profesional. Configurándose como un aprendizaje

significativo para el equipo evaluador ya que el área orientación sociolaboral se posiciona como un ámbito de interés laboral.

3.3. Marco Referencial

La presente investigación evaluativa se compone de un marco referencial segmentado en seis aspectos; Criminología, Sistema Penitenciario Chileno, Drogas, Política Nacional de Drogas, Orientación Sociolaboral y Evaluación.

En primer lugar, referido a Criminología, se exponen diversas definiciones y acepciones de diferentes autores respecto al concepto y alcances de la criminología, entendiéndose para efectos de la presente investigación como la “ciencia que aplica el método empírico al estudio del comportamiento antisocial y las formas de reacción social ante la desviación” (Akers & Sellers, 2000). Asimismo, se dan a conocer el objeto de estudio, los tipos y modelos de criminología. Los conceptos expuestos, tienen por propósito conocer y comprender la realidad del sujeto para poder explicar los hechos, en base a los diversos estudios científicos.

En segundo lugar, se aborda el Sistema Penitenciario Chileno, institución de servicio público que tiene por misión organizacional velar por la custodia, vigilancia y rehabilitación social de los reclusos, siendo Gendarmería de Chile el organismo responsable del sistema carcelario, por ende, de la seguridad ciudadana y la reinserción social. A su vez, el equipo evaluador hace hincapié en el tratamiento penitenciario y el modelo de intervención en personas con consumo problemático de sustancia, reclusas en los Establecimientos Penales Chilenos, explicando las fases y procesos contemplados dentro del modelo utilizado actualmente en el país.

En tercer lugar, el equipo evaluador se adentra en el concepto de droga, entendido como “aquellas sustancias psicoactivas con acción reforzadora positiva, capaces de generar dependencia psicológica y, también, física, y que ocasionan, en muchos casos, un grave deterioro psicoorgánico y de conducta social”. Es equivalente al concepto de droga de abuso. (Martín del Moral & Lorenzo Fernández, 2019, págs. 2-3). Además de enfatizar en sus alcances, formas de consumo y sus clasificaciones. Tales conceptos fueron utilizados con la finalidad de conocer acerca de la temática del Consumo Problemático de Sustancias, y así, comprender la relación que existe entre delito y drogas.

En lo relativo al cuarto aspecto del marco referencial, se encuentra la Política Nacional de Drogas que, a través, de un enfoque integral y equilibrado procura que las acciones dirigidas a reducir la oferta y la demanda de drogas tengan similar relevancia y se complementen mutuamente. Para fines del presente documento, adquiere mayor preponderancia la que dice relación a reducir la demanda, puesto que es el soporte de

SENDA, entidad que sustenta a la Política de Integración Social de la que se desprende el Programa OSL en que se encuentran insertas ambas estudiantes.

El quinto aspecto que se menciona en el capítulo II del estudio, es la orientación sociolaboral, entendida como un proceso de ayuda y acompañamiento en el desarrollo de competencias personales, sociales y laborales que sitúen a la persona en una posición favorable ante el empleo y posibiliten el acceso y mantenimiento de un puesto de trabajo. Los conceptos, alcances y especificaciones realizados en este aspecto constituyen la base y el sustento de la presente investigación evaluativa.

Finalmente, el sexto aspecto es lo relacionado a conceptos, alcances, principios inherentes, propósitos, tipologías, entre otras, de la evaluación. Definida como “un tipo de investigación que analiza la estructura, el funcionamiento y los resultados de un programa con el fin de proporcionar información de la cual se deriven criterios útiles para la toma de decisiones en relación con su administración y desarrollo”. (Briones, 2006, pág. 13) De este desprende la estructura y columna vertebral de la evaluación realizada al programa de orientación sociolaboral.

A modo de concluir, el marco referencial generado por el equipo evaluador se configura como un pilar fundamental para el proceso de evaluación, ya que los conceptos desarrollados facilitaron la comprensión de la temática y la posterior interpretación de los datos obtenidos. Es por esto, que las referencias y autores utilizados poseen un carácter imprescindible en este estudio.

3.4. Diseño metodológico.

Referente a la naturaleza de este estudio, la investigación evaluativa, se entenderá “como un tipo de investigación que analiza la estructura, el funcionamiento y los resultados de un programa con el fin de proporcionar información de la cual se deriven criterios útiles para la toma de decisiones en relación con su administración y desarrollo”. Asimismo, la evaluación tuvo por objetivo reconocer los progresos alcanzados y los resultados obtenidos, como también, advertir fracasos o dificultades que se hayan presentado durante el estudio.

El modelo evaluativo utilizado durante la investigación fue el Modelo de Referentes Específicos, teniendo como foco de estudio los resultados arrojados por la implementación de la orientación sociolaboral respecto a la modificación de las competencias y habilidades personales, sociales y laborales de los participantes del CTA-CPV. Estableciéndose como el modelo más adecuado a los objetivos de la investigación.

En concordancia a lo mencionado, la evaluación de resultados en este estudio se refiere a si el programa produjo o no los cambios buscados, es decir, si la orientación

sociolaboral logra modificar las competencias y habilidades personales, sociales y laborales de los participantes del CTA-CPV, y a su vez, el nivel o magnitud en los cambios producidos, estableciéndose como resultado una alta modificación de las competencias y habilidades personales, sociales y laborales, puesto que 21 de la totalidad del universo de estudio, supera el estándar establecido por el equipo evaluador para la presente evaluación, alcanzando una puntuación de un 62% sobre la media. Por consiguiente, se constituye como un resultado favorable para el programa OSL y la población objetivo.

En cuanto al tipo de investigación, el equipo evaluador utiliza el enfoque mixto, recurriendo a técnicas de recolección y análisis de información tanto cuantitativas como cualitativas, a fin de otorgar un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio y, asimismo, brindar una visión holística e integral al desarrollo del proyecto de título al contrastar la información obtenida con ambos enfoques. Lo anterior, en razón de que la OSL no posee evaluación alguna o informes detallados sobre la implementación del dispositivo en el CTA-CPV, constituyéndose como un programa complementario y piloto, lo cual hace necesario profundizar en la información recabada logrando obtener datos objetivos y subjetivos en la investigación evaluativa.

Referente a las técnicas de recolección de información, el equipo evaluador utiliza, la revisión documental de carpetas de los participantes del programa OSL y realiza entrevistas semiestructuradas a 4 usuarios del dispositivo y a 3 preparadores/as sociolaborales, con la finalidad de contrastar los datos obtenidos.

Por otra parte, el estudio evaluativo es de tipo descriptivo, puesto que busca recoger información y a su vez valorar los resultados de la implementación del programa OSL en el CTA-CPV, respecto a las modificaciones de las competencias y habilidades personales, sociales y labores en los participantes egresados entre los años 2016-2018, y a través de los hallazgos descubiertos permitir, a su vez, examinar la posibilidad de implementar el dispositivo en otros centros de tratamientos en complejos penitenciarios.

En relación, la presente evaluación es de tipo ex post, puesto que se trata de una evaluación de resultados, por ende, provee información sobre la ejecución, funcionamiento y resultados o efectos de un programa. Por consiguiente, se examina el Programa OSL a partir de la situación inicial y los cambios que se generaron a lo largo de su implementación en la modificación de competencias y habilidades personales, sociales y laborales de los y las participantes egresado del dispositivo en el CTA-CPV entre los años 2016-2018.

En conclusión, el equipo evaluador considera que la metodología empleada fue óptima y adecuada para el desarrollo de la investigación evaluativa, respondiendo al

objetivo general y específicos, y a su vez, los resultados obtenidos en cuanto a la implementación de la orientación sociolaboral respecto de las competencias y habilidades personales, sociales y laborales.

3.5.Perspectiva del Trabajo Social

El aporte de la profesión de Trabajo Social a la presente investigación evaluativa focalizada en una población objetivo con características de consumo problemático de sustancias e infractores de ley, posibilita la gestión de acciones globales que promueven principalmente la integración y la reinserción social de los sujetos mencionados, poniendo en práctica herramientas, capacidades y conocimientos entregados no sólo en los años que dura la carrera, sino que también los brindados por el quehacer profesional. El Trabajo Social ofrece una mirada sistémica e integral en esta temática, en el que los/as trabajadores/as sociales del Programa OSL son los encargados de guiar su labor respecto a que hombres y mujeres con problemas de consumo de alcohol y drogas, que se encuentran en tratamiento, desarrollen competencias personales, sociales y laborales que faciliten el acceso y mantenimiento de un empleo, a través de un proceso de orientación y acompañamiento socio laboral. Es decir, el/la Trabajador/a Social busca potenciar y estimular el desarrollo de competencias y habilidades que mejoren la empleabilidad de una persona y facilite su ingreso y mantenimiento en un puesto laboral, aspecto importante que fortalece los procesos de recuperación de las personas que han tenido problemáticas de consumo y han debido realizar un proceso de tratamiento previo y/o simultáneo.

Bibliografía

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación. Quinta edición*. México: Mc Graw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. de C.V.

- Silva Carvajal, B. C., & Saavedra Torres, C. (2015). *Evaluación de procesos administrativos en contextos penitenciarios*. Valparaíso.
- AFLabor. (15 de Diciembre de 2013). *Blog sobre Derecho Laboral, Recursos Humanos y Empleo*. Obtenido de Aclarando conceptos relacionados con el empleo: colocación, intermediación, recolocación (outplacement), reclutamiento y selección: <https://aflabor.wordpress.com/2013/12/15/aclarando-conceptos-relacionados-con-el-empleo-colocacion-intermediacion-recolocacion-outplacement-reclutamiento-y-seleccion/>
- Aguilar Idáñez, M., & Ander-Egg, E. (1994). *Evaluación de Servicios y Programas Sociales*. Buenos Aires, República Argentina : LUMEN .
- Aguirre Navarro, P., Muñoz Astorga, M., & Soto Quiroz, N. (2006). *Una estrategia de fortalecimiento y proyección del tratamiento de rehabilitación y reinserción social que se desarrolla en Centro de Tratamiento de Adicciones del Complejo Penitenciario Valparaíso*. Valparaíso.
- Akers, R., & Sellers, C. (2000). *Criminological Theories: Introduction, Evaluation,*. Los Angeles: Roxbury Publishing.
- Alejandra Corrales Pérez, N. K. (05 de Julio de 2019). *Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida*. Obtenido de [file:///C:/Users/vanin/Downloads/art%20C3%ADculo_redalyc_29251161005%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/vanin/Downloads/art%20C3%ADculo_redalyc_29251161005%20(2).pdf)
- Alvarado, E. S. (2018). *Apuntes Cátedra de Evaluación de Programas Sociales*. Valparaíso.
- Área de Integración Social. SENDA-EMPLEA. (2016). *Manual Metodológico. Orientación Socio Laboral OSL*.
- Asociación de Academias de la Lengua Española. (2016 de Julio de 2019). *Real Academia Española*. Obtenido de Responsabilidad: <https://dle.rae.es/?id=WCqQQIf>
- Ávila Sepúlveda, J. M. (1991). *Camino a la cárcel. La crisis del sistema carcelario*. Santiago: SEI.
- Biblioteca Virtual del Centro de Estudios de Guanajuato. (16 de Julio de 2019). *Apuntes Derecho Laboral. Williams Thayer y Patricio Novoa*.
- Bravo Gómez, J. (2016). *La delincuencia inducida, funcional y relacional por el consumo de sustancias tóxicas*. Valladolid : Universidad de Valladolid .
- Briones, G. (1985). *Evaluación de Programas Sociales: Teoría y metodología de la investigación evaluativa*. Santiago: Editorial Universitaria.
- Buol, P. (16 de Julio de 2019). *Gestión por competencias. Diccionario de competencias*. Obtenido de http://www.pablobuol.com/capacitacion/diccionario_de_competencias.htm?fb

clid=IwAR2_qSbIq79kXd6gCRyyG1rME1g28pNBLshOaCD2XBiklNi_jRR
GuU87Exg

Cárdenas Cárdenas, X., & Carvacho Blanco, V. (2018). *Compendio de Práctica Profesional de Comunidad*. Valparaíso.

Cárdenas, X., & Ramírez, D. (2017). *Compendio Práctica Profesional Nivel de Caso-Familia*. Valparaíso.

Carrasco. (2009). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.

catarina. udlap. (16 de Junio de 2019). *Capítulo 2. Marco Teórico*. . Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/castilla_v_jl/capitulo2.pdf?fbclid=IwAR3nFtI85I_BHx6oIqzqsmkjjwWnl7210EmAVnarQf31ejtdxYUZFJL31pM

Código Penal Chileno. (s.f.).

CONACE. Gobierno de Chile. (Diciembre de 2005). *Modelo de Intervención en Personas con Consumo Problemático de Sustancias Psicoactivas, Recluidas en los Establecimientos Penitenciarios Chilenos*. Obtenido de <http://sistemas.senda.gob.cl/sistema-monitoreo/biblioteca/files/Documentos/ESTRATEGIAS%20NORMAS%20ORIENTACIONES/1%20Orientaciones%20y%20Normas/Nacional/Senda/Modelo%20de%20intervenci%C3%B3n%20de%20personas%20recluidas%20en%20establecimientos%20penitenciar>

Covas, J. M. (2015). *Liderazgo: estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis de un caso real*. Universitat Illes Balears .

DEFINICYQUE.ES. (16 de Julio de 2019). *DEFINICYQUE.ES*. Obtenido de *AUTOGESTIÓN*: <https://definicyque.es/autogestion/>

Departamento de Empleo y Capacitación en Empresas-SENCE. (27 de Junio de 2017). *Unidad de Intermediación Laboral. Prestos laborales para Beneficiarios del Fondo de Cesantía Solidario*. Chile: Departamento de Empleo y Capacitación en Empresas-SENCE.

Escudero, P. (18 de Noviembre de 2018). *Prezi: Centro de Tratamiento de Adicciones. Complejo Penitenciario de Valparaíso* . Obtenido de https://prezi.com/p/c76_nrnj3k1_/centro-de-tratamientodeadicciones/?fbclid=IwAR072m649quay14D0fnqKfkHPZ_baoybpCXjJtzy9xnl9rDDXONdkgmfEIg

Eyzaguirre, S. (2017). La Constitución y los Derechos Sociales: El límite de la democracia. *Puntos de Referencia* , 1- 7.

Federación Andaluza de drogodependencias y SIDA. Enlace. (1997). *El proceso de incorporación social: La incorporación a mínimos. Una visión desde el movimiento asociativo*. . Andaluza: Federación Andaluza de drogodependencias y SIDA. Enlace.

- Fernández Arancibia, M., Fernández Delgadillo, V., & Gunther Reyes, I. (2017). *Evaluación de los resultados de la implementación del modelo riesgo-necesidad-responsividad (RNR) en cuanto a la modificación de la conducta delictiva en penados/as y egresados/as durante los meses de enero-abril del año 2016 en la pena de libertad...* Valparaíso.
- Finanzas & Proyectos . (2 de Noviembre de 2015). *Finanzas & Proyectos* . Obtenido de PRESUPUESTO PERSONAL: ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?: https://finanzasyproyectos.net/presupuesto-personal-su-importancia/?fbclid=IwAR0WK3QUP76Sku5_eohr8N9gsjsW4msidozQEcO5q1VTjDw7ja7i8otIgYY
- Fundación Emplea. (15 de Noviembre de 2018). *Hogar de Cristo. Emplea*. Obtenido de <http://www.hogardecristo.cl/emplea/que-hacemos/nuestros-participantes/>
- Fundación Emplea. (Marzo de 2019). *MEMORIA 2018 FUNDACIÓN EMPLEA*. Obtenido de https://www.hogardecristo.cl/emplea/wp-content/uploads/2019/07/Memoria-2018-Emplea-v1.0_compressed-1.pdf
- Fundación Emplea. (18 de Marzo de 2020). *Fundación Emplea*. Obtenido de <https://www.fundacionemplea.cl/quienes-somos/mision/>
- Fundación Emplea. (s.f.). *Memoria 2017 Fundación Emplea*. Santiago, Chile.
- Fundación Hogar de Cristo . (15 de Noviembre de 2018). *www.hogardecristo.cl*. Obtenido de <https://www.hogardecristo.cl/nuestra-historia/>
- Garau, J. (20 de junio de 2019). *Calidad en el acompañamiento sociolaboral Aplicación de una metodología de calidad instrumental*. Obtenido de <http://www2.peretarres.org/inserqual/castellano/InserQualcas.pdf>
- García-Pablos. (1988). *Manual de Criminología, introducción y teorías de la criminalidad*. Madrid: Espasa-Calpe.
- García-Pablos, A. (1989). *La aportación de la criminología*. Madrid: Eguzkilore.
- GENCHI. (20 de mayo de 2019). *Gendarmería.gob.cl*. Obtenido de <http://www.reinsercionsocial.gob.cl/que-es-la-reinsercion/>
- Gendarmería de Chile. (s.f.). *La criminología ciencia y objeto*.
- Gendarmería de Chile. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (14 de Mayo de 2019). *Quiénes Somos*. Obtenido de <https://www.gendarmeria.gob.cl/>
- GOBIERNO VASCO. Departamento de educación, universidades e investigación. (16 de Julio de 2019). *Competencia para la autonomía e iniciativa personal. Marco Teórico*. Obtenido de http://ediagnostikoak.net/edweb/cas/materiales-informativos/ED_marko_teorikoak/Autonomia_e_iniciativa_personal.pdf?fbclid=IwAR3I3AEIjE7DXDIerOdc50nCz11KyEX92AT_Lj6B23azQazIV18oWwnNw2g
- Guillermo, B. (2006). *Evaluación de Programas Sociales*. México: Trillas.
- Güinac, R. F. (2018). *RELACIONES INTERPERSONALES Y ATENCIÓN AL USUARIO*. QUETZALTENANGO: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Hernández, Fernández & Baptista. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw- Hill/ Interamericana Editores.
- Hogar de Cristo. Fundación Emplea. (13 de Mayo de 2019). *Nuestros programas: Acompañamiento y Formación Laboral (AFSL)*. Obtenido de <https://www.hogardecristo.cl/emplea/programa/acompanamiento-y-formacion-labora-afsl/>
- Hogar de Cristo. Fundación Emplea. (13 de Mayo de 2019). *Nuestros programas: Empléate*. Obtenido de <https://www.hogardecristo.cl/emplea/programa/empleate/>
- Hogar de Cristo. Fundación Emplea. (13 de Mayo de 2019). *Nuestros programas: Empleo con Apoyo (ECA)*. Obtenido de <https://www.hogardecristo.cl/emplea/programa/empleo-con-apoyo-eca/>
- Hogar de Cristo. Fundación Emplea. (13 de Mayo de 2019). *Nuestros Programas: Orientación Socio Laboral (OSL)*. Obtenido de <https://www.hogardecristo.cl/emplea/programa/orientacion-sociolaboral-osl/>
- Injuve. (s.f.). Capítulo 3. Competencias personales y sociales para el emprendimiento. En Injuve, *Guía Jóvenes, talento y perfil emprendedor* (págs. 1-16). Injuve.
- InserQual. (2016 de Julio de 2019). *Calidad en el acompañamiento sociolaboral. Aplicación de una metodología de calidad instrumental*. Obtenido de Protocolo de qualitat: <http://www2.peretarres.org/inserqual/castellano/InserQualcas.pdf>
- Mandakovic, A. S. (2017). *ANÁLISIS DE LA GESTIÓN INTERSECTORIAL EN INSERCIÓN LABORAL DE JÓVENES INFRACTORES: EL CASO DE LA LIBERTAD ASISTIDA ESPECIAL*. Santiago de Chile.
- Manzanera, c. e. (1981). *Criminología*. México: Porrúa S.A.
- Martín del Moral, M., & Lorenzo Fernández, P. (2 de Mayo de 2019). *Conceptos fundamentales en drogodependencias*. Obtenido de <http://media.axon.es/pdf/71675.pdf>
- Martinez, F. C. (2013). *Conceptos básicos de criminología*. ALCALA GRUPO EDITORIAL.
- Mesen, M. P. (1993). "LA EVALUACIÓN". *VISIÓN MUNDIAL INTERNACIONAL*, 4-46.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos . (6 de Marzo de 2019). *Oficio fiscalización de respuesta, orden n°122*. Obtenido de <https://www.camara.cl/pdf.aspx?prmTIPO=OFICIOFISCALIZACIONRESPUESTA&prmID=75569&prmNUMERO=1122&prmRTE=0>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2018). *Reinserción Social. Construyamos Oportunidades*. Obtenido de <http://www.reinsercionsocial.gob.cl/que-es-la-reinsercion/>

- Morales Peillard, A., Welsch Chahúan, G., Cárcamo Cáceres, J., Aguilar Chamorro, L., & Sosa, M. (2015). *Reinserción social y laboral de infractores de ley. Estudio comparado de la evidencia*. Fundación Paz Ciudadana;Hanns Seidel Stiftung;Fundación San Carlos de Maipo.
- Morales Peillard, A., Welsch Chahúan, G., Cárcamo Cáceres, J., Aguilar Chamorro, L., & Sosa, M. (2015). *Reinserción social y laboral de infractores de ley. Estudio comparado de la evidencia*. Santiago, Chile.
- Opazo González, E., & Donoso Pereira, G. (2018). *Informe Semestral OSL*. Valparaíso.
- Rivacoba, D., & Manuel. (1982). *Elementos de la Criminología*. Valparaíso : Edeval.
- Robinson, & Crow. (2009). *Offender Rehabilitation: Theory, research and practice*. Londres: Sage.
- Rodríguez, S. G. (2017/2018). *HABILIDADES SOCIALES: LOS ESTILOS DE COMUNICACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS DOCENTES DEL IES NERVIÓN DE LA LOCALIDAD DE SEVILLA*. Sevilla, España.
- Rodríguez, T. M. (16 de Julio de 2019). *La atención centrada en la persona*. Obtenido de Concepto de autonomía y dependencia.: <http://www.acpgerontologia.com/acp/quees.htm>
- Rosario, J. M. (16 de Julio de 2019). *RR.HH: FORMACIÓN DE PERSONAL*. Obtenido de https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/?fbclid=IwAR0Zgv4XEzEstFDixnB4X5hw-xap1bbxR7bNoAULEt6qxKOUZ4v2ekTc4_4
- Salum Alvarado, E. (2018). Cátedra de Evaluación de Programas Sociales. Valparaíso.
- Sampieri, R. H. (16 de Julio de 2019). *Capítulo 12. Ampliación y fundamentación de los métodos mixtos*. Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net/conyas16/sampieri-metodos-mixtos>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- SENDA. Ministerio del Interior y Seguridad Pública . (15 de Mayo de 2019). *Quienes somos. Funciones*. Obtenido de <http://www.senda.gob.cl/quienes-somos/funciones/>
- SENDA. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (2 de Mayo de 2019). *Información sobre drogas. Glosario de Términos*. Obtenido de <http://www.senda.gob.cl/prevencion/informacion-sobre-drogas/glosario-de-terminos/>
- SENDA. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (15 de Mayo de 2019). *Integración Social*. Obtenido de <http://www.senda.gob.cl/integracion-social/>
- SENDA. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (15 de Mayo de 2019). *Programas de Prevención. Presentación*. Obtenido de <http://www.senda.gob.cl/prevencion/presentacion/>

- SENDA. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (13 de Mayo de 2019). *Tratamiento*. Obtenido de <http://www.senda.gob.cl/tratamiento/>
- SENDA. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (15 de Mayo de 2019). *Tratamiento*. Obtenido de <http://www.senda.gob.cl/tratamiento/>
- SENDA-EMPLEA. (2016). *Manual Metodológico. Orientación Sociolaboral OSL*. SENDA-EMPLEA.
- Serrano Máillo, A. (2009). *Introducción a la Criminología*. Madrid: Dykinson.
- Solorio, R. M. (2012). *Trabajo en Equipo*. Estados Unidos Mexicanos: SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.
- Stein, L. G. (19 de junio de 2019). *Las fuentes secundarias*. Obtenido de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000169.pdf>
- Vélez, M. A. (2012). La noción de empleabilidad: Una mirada desde la perspectiva de las organizaciones. *Katharsis- Institucion Universitaria de Envigado* , 63-83.

Anexos.

1. Entrevista Diagnóstica.

Ilustración 6. Segunda parte entrevista diagnostica.



CONSIGNA DE ENTREVISTA

"La siguiente entrevista tiene el propósito de conocer sus intereses y motivaciones para participar en este proceso, saber de sus principales conocimientos, habilidades y fortalezas tanto laborales como sociales, para así poder ayudarle durante todo su proceso de Orientación Sociolaboral. La información solicitada será utilizada solo en el contexto del Programa. Se le solicita responder con la mayor claridad posible"

PRIMERA PARTE / IDENTIFICACION

Nombre Completo	
Preparador/a:	
Fecha Entrevista:	

SEGUNDA PARTE: DESARROLLO ENTREVISTA DIAGNÓSTICA

I. ÁREA INDIVIDUAL
1.1. ¿Qué te motiva iniciar éste proceso de orientación sociolaboral? (Autonomía Individual)
1.2. ¿Qué esperas alcanzar en términos laborales al finalizar el proceso de orientación sociolaboral? (Autonomía Individual)
1.3. ¿De qué forma crees que podemos apoyarte y con qué te comprometes durante el proceso de OSL? (Responsabilidad)
1.4. ¿Existe algún motivo que pudiera impedir finalizar este proceso, explica? (Responsabilidad)
1.5. ¿Pertenece a algún grupo, a alguna etnia, o te identificas con alguna tendencia ideológica? (Promoción cultural)
1.6. ¿Responde a tus metas laborales, ¿qué te gustaría alcanzar a largo plazo? (Identidad profesional)
1.7. ¿Existe algún motivo que pudiera impedir lograr estas metas, explica? (Identidad profesional)

Etapas de Evaluación Sociolaboral

(Fuente: Elaboración Programa de Orientación Sociolaboral, Fundación Emplea)

Ilustración 7. Segunda parte entrevista diagnostica.

(Cuadro de uso y llenado exclusivo del entrevistador)

IDENTIFIQUE EL NIVEL DE DESARROLLO DEL RECURSO					
Por desarrollar		En desarrollo		Desarrollado	

II. ÁREA SOCIAL:

2.1. Formación (participación cultural y la promoción cívica y democrática)

Ultimo año cursado:	
---------------------	--

2.2. (Sólo si no ha terminado la educación formal) Motivación e interés por nivelación de estudios (participación cultural y la promoción cívica y democrática)

¿Tuvo dificultades para terminar su educación formal? Explique	
¿Piensa que es importante terminar su proceso educacional? Explique	
¿Sabe cómo es el proceso para terminar los estudios formales? Explique	
¿Se siente preparado para iniciar el proceso de nivelación de estudios? Explique	

2.3. Cursos de capacitación. ¿Ha realizado algún curso de capacitación? (Anoté todos los que la persona recuerda) (Idénticas oportunidades)

Año	Curso	Lo terminó (Sí/No)	¿Lo aplicó en algún trabajo?	Observaciones

2.4. Uso de tecnología de información. Comente el conocimiento y el uso que le da a las siguientes herramientas computacionales (Idénticas oportunidades)

IDENTIFICAR NIVEL DE USO:				IDENTIFICAR NIVEL DE CONOCIMIENTO:			
1. USO NULO 2. USO BÁSICO 3. USO MEDIO 4. USO AVANZADO				1. CONOCIMIENTO NULO 2. CONOCIMIENTO BÁSICO 3. CONOCIMIENTO MEDIO 4. CONOCIMIENTO AVANZADO			
	USO	CONOC.		USO.	CONOC.	USO	CONOC.
WORD			NAVEGAR			JUGAR	
EXCEL			FACEBOOK			PROGRAMAR	
POWERPOINT			CORREO			NO SABE	

(Cuadro de uso y llenado exclusivo del entrevistador)

IDENTIFIQUE EL NIVEL DE DESARROLLO DEL RECURSO					
Por desarrollar		En desarrollo		Desarrollado	

(Fuente: Elaboración Programa de Orientación Sociolaboral, Fundación Emplea)

Ilustración 8. Segunda parte entrevista diagnostica.

2.5. Redes: Redes cercanas (Identidad Cultural)

Cuando usted tiene un problema personal ¿cuenta con algún familiar o amigo (a)?	
Cuando usted tiene un problema económico ¿cuenta con algún familiar o amigo (a)?	
¿Ha participado de alguna organización como juntas de vecinos, club deportivo, iglesia, centro de alumnos/padres, etc.?	¿Cuál?
¿Ha participado de alguna organización pública?	
¿Eras cuidador directo de alguna persona de tu grupo familiar u otro?	
¿Quiénes componen su familia?	
¿Cómo describiría usted la relación con su familia?	

(Cuadro de uso y llenado exclusivo del entrevistador)

IDENTIFIQUE EL NIVEL DE DESARROLLO DEL RECURSO					
Por desarrollar		En desarrollo		Desarrollado	

2.6. Redes: Redes Públicas (Competencias Prosociales)

Usted o su familia participan de uno o más programas del gobierno, estatales, municipales u otros, por ejemplo: FOSIS, Puente, Programa micro emprendimiento, SERNAM, Apoyo de servicios básicos (luz, agua), CHISOL (Chile Solidario), Programa Mujeres Jefas de Hogar, etc.	¿Cuál o cuáles?
Recibe alguna pensión estatal (invalidez, Bono de protección, Bono hijo, etc.	¿Cuál o cuáles?
Ha tenido alguna vez problemas judiciales	

2.7. Antecedentes penales (Responsabilidad Social)

Sabe en qué situación se encuentra	
Ha iniciado el proceso de omisión de antecedentes penales	
Sabe cómo se inicia el proceso de omisión	

(Cuadro de uso y llenado exclusivo del entrevistador)

IDENTIFIQUE EL NIVEL DE DESARROLLO DEL RECURSO					
Por desarrollar		En desarrollo		Desarrollado	

(Fuente: Elaboración Programa de Orientación Sociolaboral, Fundación Emplea)

Ilustración 9. Segunda parte entrevista diagnostica.

2.8. Redes. Redes de salud (Acceso a idénticas oportunidades)

Presenta alguna enfermedad crónica ¿Cuál?	
---	--

Historial médico (pregunta 3 Ficha de Postulación)

¿Qué enfermedad presenta	
Recibe algún tipo de tratamiento	
Toma medicamentos	
Tiene previsión de salud	
Está inscrito en algún centro de salud (Consultorio, Cosam, Cofam, etc.)	¿Cuál?

(Cuadro de uso y llenado exclusivo del entrevistador)

IDENTIFIQUE EL NIVEL DE DESARROLLO DEL RECURSO (Idénticas oportunidades)					
Por desarrollar		En desarrollo		Desarrollado	

2.9. Habilidades Sociales para la Integración Sociolaboral (Competencias Prosociales)

¿Qué habilidades o destrezas lo describen, podría dar algunos ejemplos	
Alguna vez tuvo la oportunidad de liderar a un grupo de personas (En cualquier contexto; Amigos, compañeros de estudio, trabajo, colegio, vecinos, etc.)	
Coméntame alguna situación en la que tuvo que tomar la iniciativa	
Coméntame debilidades o áreas que crees que debe desarrollar	
Coméntame alguna situación social complicada en la que tuvo que intentar sobrepasarla.	

III. ÁREA LABORAL

3.1. Situación Actual (Mantenimiento del empleo)

La semana pasada, ¿trabajó al menos una hora, <u>sin considerar</u> los quehaceres del hogar? <input type="checkbox"/> Sí (pasar preg 3.2) <input type="checkbox"/> No (pasar sig preg)
¿Ha trabajado alguna vez? <input type="checkbox"/> Sí (pasar sig preg) <input type="checkbox"/> No (pasar sig preg)
¿Buscó trabajo remunerado o realizó alguna gestión para iniciar una actividad por cuenta propia (negocio o empresa) en las últimas cuatro semanas? <input type="checkbox"/> Sí (pasar preg.3.5) <input type="checkbox"/> No (pasar sig preg.)

(Fuente: Elaboración Programa de Orientación Sociolaboral, Fundación Emplea)

Ilustración 10. Segunda parte entrevista diagnostica.

¿Por qué no ha buscado trabajo? <input type="checkbox"/> Dueña de casa <input type="checkbox"/> Cuidado de hijos/as u otro familiar <input type="checkbox"/> Estudios <input type="checkbox"/> Discapacidad/enfermedad Otro ¿Cuál?

3.2. Sólo si se encuentra trabajando actualmente

¿En qué trabaja actualmente? ¿Qué actividad realiza?	
Su trabajo es:	Dependiente (preg 3.3) Independiente (preg. 3.4)
¿Cuál es su sueldo líquido mensual?	\$ ¿Cuántas horas trabaja al día?
¿Qué jornada? (Diurna; turnos; Nocturna)	

3.3. Sólo si su trabajo es Dependiente (Empleabilidad)

¿Tiene contrato de trabajo?, de qué tipo (Plazo)	Indefinido	Plazo fijo	
	Por obra o faena	No sabe/no responde	
Cobertura de salud (Fonasa; Isapra)	SÍ	NO	NO SABE NO RESPONDE
Cobertura provisional (AFP)	SÍ	NO	NO SABE NO RESPONDE
Satisfacción con el trabajo	Muy satisfecho	Satisfecho	Regularmente satisfecho
	Poco satisfecho	Nada satisfecho	No sabe/no responde

3.4. Sólo si su trabajo es Independiente (Desarrollo de Competencias)

Formalización del negocio	SÍ	NO	NO SABE NO RESPONDE
Acceso a fondo de financiamiento	SÍ	NO	NO SABE NO RESPONDE
Elaboración plan de negocio	SÍ	NO	NO SABE NO RESPONDE
Satisfacción con el trabajo	Muy satisfecho	Satisfecho	Regularmente satisfecho
	Poco satisfecho	Nada satisfecho	No sabe/no responde

3.5. Sólo si actualmente no se encuentra trabajando (Aprendizaje de la gestión de búsqueda)

¿Hace cuánto tiempo está sin trabajo?	
¿Dónde ha buscado trabajo?	
¿Qué tipo de trabajo busca? Características	

(Fuente: Elaboración Programa de Orientación Sociolaboral, Fundación Emplea)

Ilustración 11. Segunda parte entrevista diagnostica.

Cuáles son sus expectativas de sueldo	
¿En cuántos trabajos se ha desempeñado?	
Cuénteme cuál fue su último trabajo formal	
En qué área o rubro tiene mayor experiencia	

(Cuadro de uso y llenado exclusivo del entrevistador)

IDENTIFIQUE EL NIVEL DE DESARROLLO DEL RECURSO					
Por desarrollar		En desarrollo		Desarrollado	

ASPECTOS OBSERVADOS DE RELEVANCIA

(Fuente: Elaboración Programa de Orientación Sociolaboral, Fundación Emplea)

Ilustración 12. Tercera parte entrevista diagnóstica.

TERCERA PARTE: CUADRO RESUMEN DIAGNÓSTICO SOCIOLABORAL

ÁREA	Pregunta diagnóstica*	Recurso	Estado del Recurso			
			Por desarrollar	En desarrollo	Desarrollado	Prioridad**
	1.1 – 1.2	Autonomía personal				
	1.3 – 1.4	Responsabilidad				
	1.5	Promoción cultural				
	1.6-1.7	Identidad profesional				
Social	2.1-2.2-	Incentivar la participación cultural				
	2.5	Identidad cultural				
	2.3 – 2.4 - 2.8	Identificas oportunidades				
	2.6-2.9	Competencias prosociales				
	2.7	Responsabilidad social				
Laboral	3.4 (obs. 2.3-2.4)	Desarrollo de Competencias				
	3.5	Aprendizaje de la gestión de búsqueda				
	3.3	Mejora de la empleabilidad				
	3.1	Mantenimiento del empleo.				

*Los puntos que se señalan en la pregunta diagnóstica corresponde a la numeración de esta entrevista

**Esta se refiere a lo propuesto por la propia persona, según su motivación.

(Fuente: Elaboración Programa de Orientación Sociolaboral, Fundación Emplea)

2. Plan Vida Laboral.

Ilustración 13. Plan de vida laboral.



PLAN DE VIDA LABORAL

INSTRUCCIONES: para completar esta información es necesario tener **El Resumen de Competencias**, así como los resultados del **Diagnóstico Sociolaboral**. Esta información **SIEMPRE** debe ser completada en conjunto con la persona.
Las sugerencias del participante son el eje del trabajo co-construido, el plan de intervención debe ser un plan diseñado, ejecutado y monitoreado tanto por el asesor como por el participante, siempre se debe buscar la promoción y la autodeterminación como un acto predictor de éxito en la intervención.

I. Construcción del Plan

Nombre		Fecha de aplicación del instrumento		Redefinición de objetivos		SI	No
Entrevista diagnóstica aplicada ¹		SI	NO	Fecha redefinición Objetivos			
Desarrollo del PLAN DE INTERVENCIÓN de acuerdo a la entrevista diagnóstica							
Área	Recursos	Estado de recurso (D,PD,ED)	Prioridad ²	Modulo ³	Actividad ⁴	Fecha acordada (dd/mm/aa)	

¹ Agregar todas las filas que considere necesarias

¹ La aplicación previa de la entrevista diagnóstica es esencial para la aplicación del plan de vida laboral, de no haber sido aplicada se cancela la aplicación del plan.
² El nivel de priorización de los recursos a trabajar es la "carta de navegación" para todo el proceso de intervención, por ende esto debe realizarse con prioridad y dando hincapié a las áreas a trabajar que necesitan mayor tiempo de ejecución y que son de mayor importancia para el participante. La forma de trabajar es con un número secuencial (1er, 2do, 3ro, etc.)
³ Idem
⁴ Idem

Etapa Construcción de PVL

(Fuente: Elaboración Programa de Orientación Sociolaboral, Fundación Emplea)

Ilustración 14. Segunda parte Plan de Vida Laboral.

II. Opinión de los Participantes

Sugerencias del participante	
Observaciones del/a preparador ⁵	
Expectativas del proceso ⁶	
Expectativas laborales ⁷	

(Fuente: Elaboración Programa de Orientación Sociolaboral, Fundación Emplea)

Ilustración 15. Tercera parte Plan de Vida Laboral.

III. RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN: OPINIÓN DEL/A PARTICIPANTE

¿Consideras que cumpliste tus objetivos propuestos en el Plan de Vida Laboral?	SI	No
De SI cumplir con los objetivos propuestos mencionar el logro más importante y mencionar a lo menos tres actividades que realizó con el/a asesor/a laboral que consideró significativa.		
De NO cumplir con los objetivos propuestos mencionar porqué y mencionar qué actividades consideró relevantes y que mejoras propondría.		

Firma participante

Firma Preparador/a Sociolaboral

Fecha :

Etapa Construcción de PVL

(Fuente: Elaboración Programa de Orientación Sociolaboral, Fundación Emplea)

Ilustración 18. Segunda parte resumen de sesión.

Inicio de Sesión

Firma Preparador Laboral Firma Participante

(Fuente: Elaboración Programa de Orientación Sociolaboral, Fundación Emplea)
Consentimiento informado.

Ilustración 19. Consentimiento informado.

SENDA
Sistema de Atención
Preocupados por el Empleo
Gobierno de Chile

emplea
fundación tbc

Consentimiento Informado
Programa de Orientación Socio-Laboral

Nombre: _____

El "Programa de Orientación Socio-Laboral" de la **Fundación EMPLEA**, tiene por objetivo, entregar orientación socio-laboral a personas usuarias de los Centros de Tratamiento, mediante el fortalecimiento de las capacidades personales y de la entrega de herramientas para la búsqueda de empleo, ya sea dependiente o independiente.

La Fundación le garantiza el derecho de confidencialidad, respecto de su información personal, sin embargo los profesionales de EMPLEA y del Centro de Tratamiento podrán acceder a ella, en caso que sea necesario para el proceso de intervención, y para efectos de registro en el sistema de gestión social. A su vez, la información podrá ser utilizada con fines de investigación, no obstante en tales casos siempre será resguardada la identidad.

El proceso de orientación socio-laboral es voluntario, por tanto usted puede abandonarlo cuando estime conveniente. Si esa es su decisión deberá comunicarla al Preparador Laboral que lo acompañará y asesorará durante el tiempo que se encuentre en el Programa.

Con mi firma manifiesto que el Preparador/a Laboral me ha informado y me ha dado la oportunidad de preguntar y resolver todas las dudas respecto del proceso, y que he comprendido los deberes y derechos que como usuario/a cuento. A su vez, expreso que estoy de acuerdo con ser parte del Programa de Orientación Socio - Laboral.

Firma Postulante Firma Preparador Laboral

En..... de..... del 20...

Etapa Primer Encuentro

(Fuente: Elaboración Programa de Orientación Sociolaboral, Fundación Emplea)

4. Entrevista a los participantes entre los años 2016-2018 del Programa de Orientación Sociolaboral respecto a la calidad de la orientación.

1. Desde su experiencia ¿describa su primer encuentro con él/la preparador/a sociolaboral?
2. ¿Cuéntenos, acerca del recibimiento brindado por parte de él/la preparador/a sociolaboral en cada sesión?
3. Desde su experiencia, ¿describa la relación interpersonal que existía entre Ud. y él/la preparador/a sociolaboral?
4. ¿Relate, la organización u establecimiento de las sesiones durante su proceso de Orientación Sociolaboral?
5. ¿Cuéntenos respecto de la duración de las sesiones durante su proceso de orientación sociolaboral?
6. A partir de su experiencia, ¿relátenos acerca del tiempo que transcurría entre una sesión y otra?
7. Desde su experiencia en el programa ¿relátenos acerca del tiempo que transcurría entre la hora que era citado a sesión hasta que ingresaba efectivamente a la sesión?
8. En caso de no poder asistir Ud. o él/la preparador/a sociolaboral el día acordado de la sesión ¿señale las soluciones brindadas por él/la profesional?
9. En caso de que Ud. tuviera alguna duda, pregunta o inquietud respecto a algún tema sobre orientación sociolaboral u otra temática, ¿describa de qué manera las resolvía él/la profesional?
10. ¿Desarrolle y reflexione, sobre los sentimientos y/o emociones que lo invadían en cada una de las sesiones de las que Ud. participó?
11. Desde su experiencia, ¿describa los elementos más significativos que Ud. destacaría de cada sesión en las que asistió/participó?
12. A partir de su experiencia, ¿señale qué actividades realizó durante su estadía en el programa OSL?
13. A partir de su experiencia, ¿relátenos acerca del desarrollo de las sesiones que Ud. realizó en conjunto con él/la preparador/a sociolaboral?
14. ¿Cuéntenos respecto de los contenidos que Ud. trabajó en las sesiones durante el proceso de orientación sociolaboral?
15. ¿Desde su experiencia, relate las expectativas que tenía Ud. del programa antes de iniciar el proceso de orientación sociolaboral?
16. ¿Reflexione, sobre situaciones específicas en las que a Ud. le han servido los conocimientos adquiridos en el programa OSL?
17. Reflexione, ¿acerca de los aprendizajes adquiridos durante su estadía en el programa de orientación sociolaboral?
18. Desde su experiencia, ¿señale las necesidades que Ud. logró satisfacer a través de su permanencia en el programa OSL? ¿señale las necesidades que Ud. no logró satisfacer a través de su permanencia en el programa OSL?
19. Reflexione sobre qué manera cree Ud., ¿Qué el programa cumplió con sus expectativas?
20. ¿Describa respecto al espacio físico e infraestructura en que se realizaba el proceso de orientación sociolaboral?
21. Desarrolle y relate, ¿Qué sesión y/o actividad es la que más recuerda del proceso OSL?
22. A partir de su opinión, ¿describa la labor realizada por él/la preparador/a sociolaboral?

23. Desde su experiencia, ¿cuéntenos sobre la sesión en la cual se construyó su Plan de Vida Laboral?
24. En el caso de no entender algún contenido, conceptos u otros, ¿describa el actuar/proceder de él/la preparador/a sociolaboral?
25. En su opinión, ¿reflexione acerca del manejo de información que presentaban los preparadores sociolaborales en cada sesión?
26. ¿Describa los materiales utilizados en las sesiones realizadas?
27. En base a su experiencia, ¿describa los instrumentos de medición de aprendizaje (test, cuestionarios, set de preguntas, entre otros) aplicados al finalizar cada sesión?
28. A partir de su experiencia, ¿señale las actitudes, habilidades o características de él/la preparador/a sociolaboral que facilitaron el proceso de orientación sociolaboral? ¿señale las actitudes, características o particularidades de él/la preparador/a sociolaboral que obstaculizaron el proceso de orientación sociolaboral?
29. Desde su experiencia, ¿caracterice a él/la preparador/a sociolaboral que trabajo con Ud. durante el proceso de orientación sociolaboral?
30. Desde su experiencia, ¿reflexione acerca del rol que para Ud. tuvo él/la profesional en su proceso de orientación sociolaboral?
31. Según su opinión, ¿señale los factores que Ud. consideraría negativos del programa? ¿señale los factores que Ud. consideraría positivos del programa? ¿Describa las mejoras que realizaría Ud. al programa?
32. ¿Reflexione, de qué manera el proceso de orientación sociolaboral contribuye al acceso y mantenimiento de un empleo?
33. ¿Existe algún aspecto que no haya sido considerado en esta pauta de entrevista que a Ud. le parecería interesante agregar o permitiera completar lo conversado?

5. Entrevista a los/las Preparadores/as Sociolaborales entre los años 2016-2018 del Programa de Orientación Sociolaboral respecto a la calidad de la orientación.

1. Desde su experiencia ¿describa el primer encuentro que realizaba Ud. con los participantes que ingresaban al programa?
2. ¿Cuéntenos, acerca del recibimiento que Ud. brindaba a los participantes del programa en cada sesión?
3. Desde su experiencia, ¿describa la dinámica que existía entre Ud. y los participantes del OSL?
4. ¿Relate, la organización u establecimiento de las sesiones durante el proceso de Orientación Sociolaboral de los participantes?
5. ¿Cuéntenos respecto de la duración de las sesiones de los participantes durante el proceso de orientación sociolaboral?
6. A partir de su experiencia, ¿relátenos acerca del tiempo que transcurría entre una sesión y otra?
7. Desde su experiencia en el programa ¿relátenos acerca del tiempo que transcurría entre la hora que era citado a sesión hasta que ingresaba efectivamente a la sesión?
8. En caso de que un participante o Ud. no pudiera asistir a una sesión acordada ¿señale las soluciones que Ud. brindaba a los participantes?

9. En caso que, un participante presentará alguna duda, pregunta o inquietud respecto a algún tema sobre orientación sociolaboral u otra temática, ¿describa de qué manera Ud. la resolvía?
10. Desde su experiencia, ¿describa los elementos que Ud. considera esenciales o imprescindibles en cada sesión?
11. Reflexione, ¿acerca de los factores o barreras que obstaculizan la realización de una sesión? ¿acerca de los factores que favorecen la realización de una sesión?
12. A partir de su experiencia, ¿relate las actividades que Ud. realizaba a los participantes del programa OSL?
13. A partir de su experiencia, ¿relátenos acerca del desarrollo de las sesiones?
14. ¿Cuéntenos respecto a los contenidos que se trabajaron durante el proceso de orientación sociolaboral? ¿describa la forma en que Ud. abordó los contenidos?
15. ¿Desde su experiencia, señale las expectativas más frecuentes que tienen los participantes al inicio del proceso de orientación sociolaboral?
16. A partir de su trayectoria profesional, ¿recuerde dos experiencias significativas del proceso de orientación sociolaboral de participantes atendidos por Ud.?
17. Desde de su experiencia profesional ¿describa la evolución que presentan los participantes desde el momento que ingresan al programa hasta que egresan?
18. Reflexione, ¿acerca de los conocimientos y/o herramientas proporcionadas por Ud. a los participantes del programa OSL?
19. Desde su experiencia, ¿Describa las pertinencias de las prestaciones proporcionadas por el programa OSL en relación a las necesidades de los participantes?
20. Desde su experiencia, ¿señale las principales necesidades de los participantes que logra cumplir el programa OSL? ¿señale las necesidades de los participantes que no logra cumplir el programa OSL?
21. ¿Reflexione acerca del funcionamiento del programa?
22. Desde su experiencia profesional en el programa, ¿podría comentarnos cuál es la preparación o capacitación que se le realiza a ud. antes de comenzar a ejecutar sus funciones como preparador sociolaboral en el programa?
23. ¿A partir de su experiencia, coméntenos acerca de su labor de preparador/a sociolaboral en el programa OSL?
24. ¿Relate la dinámica generada en la construcción del Plan de Vida Laboral de los participantes?
25. En caso de que algún participante presentará dificultad en la comprensión de algún contenido, conceptos u otros, ¿describa las herramientas, estrategias y/o técnicas utilizadas en su actuar profesional?
26. ¿Describa las dinámicas de trabajos que utilizaba Ud. para brindar orientaciones pedagógicas a los participantes?
27. En base a su experiencia, ¿describa los instrumentos de medición de aprendizaje (test, cuestionarios, set de preguntas, entre otros) aplicados al finalizar cada sesión?
28. A partir de su intervención, ¿Describa los materiales utilizados en las sesiones realizadas? ¿Describa la preparación que Ud. realizaba para las atenciones a los participantes del programa?
29. ¿Señale, elementos esenciales a considerar en la preparación de las sesiones?
30. ¿Describa la metodología utilizada en el proceso de orientación sociolaboral?
31. A partir de su experiencia, ¿señale las actitudes, habilidades o características personales y profesionales que Ud. cree facilitaron el proceso de orientación sociolaboral? ¿señale las actitudes, características o particularidades personales y profesionales que Ud. cree obstaculizaron el proceso de orientación sociolaboral?

32. Desde su experiencia, ¿reflexione acerca del rol que tiene él/la preparador/a sociolaboral en el proceso de orientación sociolaboral?
33. Según su opinión, ¿señale los factores que Ud. consideraría negativos del programa? ¿señale los factores que Ud. consideraría positivos del programa? ¿Describa las mejoras que realizaría Ud. al programa?
34. ¿Reflexione, de qué manera el proceso de orientación sociolaboral contribuye a la integración social?
35. ¿Existe algún aspecto que no haya sido considerado en esta pauta de entrevista que a Ud. le parecería interesante agregar o permitiera completar lo conversado?

6. Modelo consentimiento informado entrevistas.

Yo _____

declaro explícitamente mi aprobación para ser entrevistado en el marco de la actividad académica de levantamiento de información realizada en la asignatura Proyecto de Título II correspondiente a la carrera de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso, a fin de efectuar una investigación evaluativa de los resultados del Programa de Orientación Sociolaboral, Fundación Emplea.

La actividad tiene por objetivo: analizar las perspectivas que tienen los participantes egresados del OSL, pertenecientes al CTA-CPV, entre los años 2016-2018, respecto a la calidad de la orientación sociolaboral, para lo cual ha recibido una invitación a participar de una entrevista que tendrá duración entre 20 a 40 minutos máximo. La entrevista será audio grabada por las personas entrevistadoras. Declaro estar al tanto que mi entrevista quedará a disposición de la actividad académica en curso y permitirá conocer en profundidad detalles respecto del objetivo del proyecto.

Además, las personas entrevistadoras me han informado que mi participación en el estudio no reporta ningún tipo de riesgo para mí, así también que no recibiré ningún tipo de beneficio o incentivo económico por mi participación, aunque si podré recibir información de los resultados del proyecto, si es que los solicito. Me han informado que mi participación es voluntaria, que tengo derecho a negarme a responder cualquier pregunta que no deseo responder y también que puedo terminar la entrevista en cualquier momento. Mi participación será anónima y el resguardo de mi identidad será asegurado a través del uso de un seudónimo o de un código.

Doy por entendido, acepto las condiciones que se estipulan y que firmo este documento en duplicado, quedando una copia a mi poder.

NOMBRE ENTREVISTADO:

FIRMA ENTREVISTADO:

LUGAR, FECHA: