

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
SEMINARIO DE TÍTULO



REPRESENTACIONES SOCIALES ACERCA DE LA REFORMA DE
RESPONSABILIDAD PENAL JUVENIL EN LOS OPERARIOS DE CENTROS
PRIVATIVOS DE LIBERTAD Y DE CENTROS NO PRIVATIVOS DE LIBERTAD
DE LA PROVINCIA DE VALPARAÍSO Y DEL CENTRO LIHUÉN DE LIMACHE

POR:

DAVID GALLO PLAZA
CRISTIAN GAVILÁN MUÑOZ
JORGE OLIVARES RETAMAL
ALEJANDRA ROJAS VERGARA

PROFESOR PATROCINANTE:
GONZALO LIRA MENDIGUREN

VALPARAÍSO, ENERO 2008

no normal 57103

R425
2008
col

**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
SEMINARIO DE TÍTULO**

**REPRESENTACIONES SOCIALES ACERCA DE LA REFORMA DE
RESPONSABILIDAD PENAL JUVENIL EN LOS OPERARIOS DE CENTROS
PRIVATIVOS DE LIBERTAD Y DE CENTROS NO PRIVATIVOS DE LIBERTAD DE LA
PROVINCIA DE VALPARAÍSO Y DEL CENTRO LIHUÉN DE LIMACHE**

POR:

**DAVID GALLO PLAZA
CRISTIAN GAVILÁN MUÑOZ
JORGE OLIVARES RETAMAL
ALEJANDRA ROJAS VERGARA**

**PROFESOR PATROCINANTE:
GONZALO LIRA MENDIGUREN**

VALPARAÍSO, ENERO 2008



Agradecemos a nuestros familiares, amigos y parejas por ayudarnos en la realización de esta investigación, con apoyo y consejos para llevar a buen fin esta última etapa de nuestra preparación como profesionales.

Además, agradecemos a los profesionales de las distintas instituciones que formaron parte de esta investigación, las cuales nos brindaron la posibilidad de llevar a cabo este estudio.

RECONOCIMIENTOS

Agradecemos a los distintos profesionales que nos guiaron en el proceso y colaboraron para el desarrollo de esta investigación:

Al profesor Gonzalo Lira y a Boris Valdenegro, quienes nos acompañaron durante la investigación, guiándonos estrictamente con sus conocimientos y experticia como también apoyándonos en los momentos de mayor dificultad.

A los señores Freddy Ramírez, director del Centro Lihuén de Limache, y a Augusto Fernández, director del departamento de desarrollo y extensión social de ACJ, permitiéndonos el acceso a los distintos centros de Limache y de la Provincia de Valparaíso.

Al Señor Rubén Gallardo, quien nos facilitó los contactos y la coordinación con los directivos del Centro Lihuén de Limache para dar inicio el estudio al interior del recinto.

Al exdirector regional del SENAME de la Quinta Región, Don Mario Sotolicchio, quien nos acompañó en el proceso de gestión en la primera etapa de este estudio.

Y a los distintos profesionales de Lihuén y ACJ que colaboraron en el desarrollo de las entrevistas, compartiendo con nosotros tanto su experiencia personal como con sus conocimientos.

RESUMEN

El presente documento investigativo, de carácter cualitativo descriptivo transeccional, realiza una descripción de los contenidos de las representaciones sociales acerca de la Reforma de Responsabilidad Penal Juvenil que poseen los operarios de centros privativos y no privativos de libertad de la Provincia de Valparaíso y del Centro Lihuén de Limache.

La implementación de la Ley N° 20.084 ha traído aparejada una serie de cambios, tanto en el nivel de comprensión sobre el joven infractor como en las estructuras de los sistemas encargados en su reinserción social. Esto ha implicado también un cambio de paradigma que ha significado el paso de un modelo punitivo tutelar a una perspectiva de derecho, exigiendo a todos los actores que tienen un rol activo en la justicia juvenil desarrollar una intervención acorde con esta nueva realidad jurídico-institucional.

La representación social de los operarios con respecto a la Reforma se constituye en el contexto de la implementación del nuevo sistema penal. Los distintos contenidos conformados por actitudes e información se organizan en un campo representacional cuyo núcleo, llamado *Cambio de Ley*, reúne tres contenidos significativos: la necesidad de cambio de ley, la nueva visión de joven como sujeto de derecho, y las consecuencias de la implementación.

Cada uno de estos contenidos posee sus particularidades, información compartida de manera transversal con respecto a la comprensión de la ley y su fundamento, pero con actitudes distintas sobre sus consecuencias al ser ejecutada dependiendo del tipo de centro, ya sea de carácter ambulatorio ligado a la Asociación Cristiana de Jóvenes o al Centro Lihuén de Limache que depende directamente del Servicio Nacional de Menores. A estas diferencias de valoración ante el mismo fenómeno se les considera como aspectos periféricos, los cuales se adecuan al contexto de trabajo manteniendo la estabilidad de la representación y facilitando la adaptación de conocimientos, experiencia y hábitos de los operarios.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPITULO 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
2.1. IDENTIFICACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
2.1.1. Preguntas de Investigación.....	12
2.2. OBJETIVOS.....	13
2.2.1. Objetivo General.....	13
2.2.2. Objetivos Específicos.....	13
2.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
2.3.1. Conveniencia.....	14
2.3.2. Implicancias Prácticas.....	14
2.3.3. Implicancias Sociales.....	15
CAPITULO 3. MARCO CONTEXTUAL.....	16
3.1. CONTEXTO PREVIO A LA REFORMA.....	16
3.2. SERVICIO NACIONAL DE MENORES.....	19
3.3. NIVELES DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN PERÍODO 2006 -	
2010.....	22
3.4. LEY DE RESPONSABILIDAD PENAL JUVENIL N° 20.084.....	25
3.5. SISTEMA NACIONAL SOCIOEDUCATIVO DE INTERVENCIÓN PARA	
INFRACTORES DE LEY.....	29
3.5.1. Componentes Generales del Modelo Socioeducativo.....	29
3.5.2. Centros y Programas de Reinserción Social.....	31
3.5.2.1. Centros Privativos de Libertad.....	31
3.5.2.2. Centros de Internación en Régimen Semicerrado.....	32
3.5.2.3. Sistema de Sanciones Mixtas.....	33
3.5.2.4. Programas en Medio Libre.....	33
3.5.2.5. Centros de Internación Provisoria.....	35
3.5.2.6. Sanción Accesoría.....	36

CAPITULO 4. MARCO TEÓRICO.....	37
4.1. TEORÍA DE LAS REPRESENTACIONES SOCIALES.....	37
4.1.1. Génesis de las Representaciones Sociales.....	37
4.1.2. Elementos de Definición.....	40
4.1.3. Las Representaciones Individuales y Colectivas de Durkheim.....	42
4.1.4. Las Representaciones Sociales en Moscovici y Jodelet.....	44
4.1.4.1. Principales Fuentes de las Representaciones Sociales.....	49
4.1.4.2. Construcción de las Representaciones Sociales.....	51
4.1.4.3. Formación y Estructuración de las Representaciones Sociales.....	52
4.1.4.4. Funciones de las Representaciones Sociales.....	56
4.1.5. El Estudio de las Representaciones Sociales.....	57
4.1.5.1. Enfoque Procesual.....	58
4.1.5.2. Enfoque Estructural.....	60
4.1.6. El Debate de las Representaciones Sociales.....	63
4.2. JUSTIFICACIÓN DE LAS REPRESENTACIONES SOCIALES.....	66
CAPITULO 5. MARCO METODOLÓGICO.....	68
5.1. TIPO DE ESTUDIO.....	68
5.2. DEFINICIÓN DEL GRUPO MUESTRAL.....	69
5.2.1. Caracterización de la Muestra.....	69
5.3. TÉCNICA DE PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN.....	71
5.3.1. Entrevista en Profundidad del Tipo Semiestructurada.....	73
5.3.1.1. Entrevista en Profundidad como Técnica de Recolección en el Ámbito de las Representaciones Sociales.....	76
5.3.2. Guión de la Entrevista.....	77
5.4. TÉCNICA DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	79
5.4.1. Perspectiva Teórica del Análisis de Contenido.....	79
5.4.2. Componentes o Pasos del Análisis de Contenido.....	80
5.4.3. Determinación de las Unidades.....	81
5.4.3.1. Tipos de Unidades de Análisis.....	82
5.4.3.2. Definición de las Unidades.....	83

5.4.4. El Análisis de Contenido en el Estudio de las Representaciones Sociales.....	84
5.4.5. Uso de Herramienta Informática para Análisis Cualitativo: Atlas.ti v5.1.....	85
5.5. PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	86
5.5.1. Desarrollo de Entrevistas en Profundidad Semiestructuradas.....	86
5.5.2. Desarrollo del Análisis de Contenido.....	87
CAPÍTULO 6. RESULTADOS.....	89
6.1. ANÁLISIS CATEGORIAL.....	89
6.1.1. Categoría N° 1: Consecuencias de la Ley.....	90
6.1.1.1. Subcategoría N° 1 de la Categoría N° 1: Desafíos que Trajo la Ley.....	90
6.1.1.2. Subcategoría N° 2 de la Categoría N° 1: Consecuencias Positivas de la Ley.....	92
6.1.1.3. Subcategoría N° 3 de la Categoría N° 1: Consecuencias Negativas de la Ley.....	94
6.1.2. Categoría N° 2: Joven, Sujeto de Derecho.....	99
6.1.2.1. Subcategoría N° 1 de la Categoría N° 2: Visión de Joven en la Ley.....	99
6.1.2.2. Subcategoría N° 2 de la Categoría N° 2: Visión de Joven en la Práctica.....	100
6.1.3. Categoría N° 3: Necesidad de Cambio de Ley.....	102
6.2. ESQUEMA GRÁFICO DEL CAMPO REPRESENTACIONAL.....	102
6.2.1. Imagen Gráfica del Campo Representacional.....	104
CAPÍTULO 7. CONCLUSIONES.....	105
7.1. REPRESENTACIONES SOCIALES DE LOS OPERARIOS CON RESPECTO A LA REFORMA DE RESPONSABILIDAD PENAL JUVENIL.....	105
7.1.1. Marco Contextual.....	107
7.1.2. Nivel de Planteamiento.....	109
7.1.2.1. La Necesidad de Cambio en el Planteamiento de la Ley.....	109
7.1.2.2. Consecuencias a Nivel del Planteamiento de la Ley.....	110

7.1.2.3. <i>La Visión del Joven, Como Sujeto de Derecho, en el Planteamiento de la Ley</i>	111
7.1.3. Nivel de Ejecución	111
7.1.3.1. <i>La Necesidad de Cambio en la Forma de Ejecutar la Ley</i>	112
7.1.3.2. <i>Consecuencias a Partir de la Ejecución de la Ley</i>	112
7.2. SÍNTESIS Y DISCUSIÓN	115
7.3. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	117
7.4. PROYECCIONES	118
7.4.1. <i>Proyecciones Teóricas y Metodológicas</i>	118
7.4.2. <i>Proyecciones de Intervención</i>	119
ANEXOS	120
ANEXO 1 TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA N° 3	121
ANEXO 2 TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA N°6	132
REFERENCIAS	144
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	145
REFERENCIAS ELECTRÓNICAS	148

ÍNDICE TABLAS Y ESQUEMAS

TABLA N° 1: Secuencia de fases del enfoque y mecanismo del programa Atlas.TI....	85
TABLA N°2: Matriz categorial.....	89
ESQUEMA N°1: Esquema gráfico campo representacional.....	104

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

La entrada en vigencia de la Ley N° 20.084 a partir del 8 de junio del 2007, que establece un sistema de responsabilidad penal en adolescentes, ha conllevado a una serie de cambios tanto en la forma de comprender la conducta delictiva de los jóvenes como en la estructura de los sistemas y servicios dirigidos a la reinserción social de éstos. Esto ha implicado también un cambio de paradigma que ha significado el paso de un modelo punitivo tutelar a uno de protección de derechos, exigiendo a todos los actores que tienen un rol activo en la justicia juvenil desarrollar una intervención acorde con esta nueva realidad jurídico-institucional.

Esta nueva doctrina institucional reconoce a los infractores menores de 18 años no sólo como sujetos de derecho, sino que a la vez como sujetos responsables de los actos que cometen, abordándolos desde una perspectiva reparatoria, habilitadora e integradora, constituyéndose un paso significativo en la protección de los derechos humanos de los adolescentes que vulneran la Ley Penal, así como un reconocimiento expreso a su condición de personas en crecimiento y desarrollo. La inserción del concepto de *responsabilidad* por la nueva normativa ha generado que en el Servicio Nacional de Menores (SENAME) se modifiquen sus intervenciones, desarrollando un modelo de atención socioeducativo fundamentado en criterios y principios rectores que debiese ser aplicado en su accionar durante el período 2006 - 2010, adecuado a la Convención de los Derechos del Niño (ratificada por la Asamblea General de las Naciones Unidas a través de la resolución 44/25, 20 de noviembre de 1989) y a las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de la Justicia de Menores (las denominadas "Reglas de Beijing" adoptadas por la Asamblea General en su resolución 40/33, 28 de noviembre de 1985). El objetivo central es, entonces, el lograr la reinserción social de los adolescentes infractores a través de penas que no obstaculicen este proceso; trabajar a través de la responsabilización para lograr una internalización del debido respeto a los derechos de terceros; la toma de conciencia del impacto de la infracción en su propia vida y en la de otros; y el considerar la necesidad de reparación del propio adolescente infractor.

Entendiendo la diversidad de actores y cambios sociales que esta nueva legislación produce, además de la relevancia de los efectos inmediatos sobre el SENAME, resulta de sumo interés el identificar y describir el tipo de procesos y contenidos que

surgen a partir de la comprensión de los operarios al desempeñar sus funciones bajo este marco innovador, considerando que la relación entre la experiencia previa y la información actual puede conllevar a consecuencias no esperadas resultando de importancia el aprehenderlos para identificar tanto los beneficios como las problemáticas en la aplicación de esta nueva normativa.

CAPÍTULO 2

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. IDENTIFICACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La implementación de la Ley N° 20.084, vigente a partir del 8 de junio del 2007, establece un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por Infracciones a la Ley Penal. Esto significa, para SENAME, la estructuración de nuevas prestaciones de servicios desde una perspectiva reparatoria, rehabilitadora e integradora a adolescentes que han sido vulnerados en sus derechos, pero que también son considerados responsables de los actos que cometen, creándose el Sistema Nacional de Atención Socioeducativa para Infractores de Ley. Además, es relevante el considerar las manifestaciones y protestas de los encargados de llevar a la práctica la Reforma durante la primera mitad del año 2007, aduciendo a una serie de puntos en conflicto que dificultarían su implementación.

A partir de estos hechos necesariamente ocurren modificaciones en los fundamentos y la ejecución de los programas de reinserción social, lo cual genera en los operarios el encuentro de viejas y nuevas maneras de comprender y valorar tanto al joven infractor (ahora sujeto de derechos) como a las prácticas institucionales (cambiando su situación jurídica y sus relaciones con la familia, la sociedad y el Estado), fenómeno que amerita su estudio, descripción y entendimiento: la expresión de los actores involucrados directamente en la ejecución de este nuevo sistema.

Así es como se plantea la necesidad de conocer las Representaciones Sociales acerca de la Reforma de Responsabilidad Penal Juvenil en los operarios de Centros Privativos de Libertad y de Centros No Privativos de Libertad de la Provincia de Valparaíso y del Centro Lihúen de Limache, atendiendo al actual momento social crítico y considerando que este resulta ser un colectivo de suma importancia al ser ellos los encargados de ejecutar los programas vinculados a la Reforma.

2.1.1. Preguntas de Investigación.

A partir del problema identificado surgen preguntas de investigación fundamentales:

¿Cuáles son las representaciones sociales acerca de la Reforma de Responsabilidad Penal Juvenil en operarios de Centros Privativos de Libertad y de Centros No Privativos de Libertad de la Provincia de Valparaíso y del Centro Lihúén de Limache?

1° ¿Cuál es la actitud de los operarios de Centros Privativos y Centros No Privativos de Libertad frente a la Reforma de Responsabilidad Penal Juvenil?

2° ¿Cuál es la información que manejan los operarios de los Centros Privativos y Centros No Privativos de Libertad acerca de la Reforma de Responsabilidad Penal Juvenil?

3° ¿Cómo organizan los operarios de Centros Privativos y Centros No Privativos de Libertad los contenidos que poseen acerca de la Reforma de Responsabilidad Penal Juvenil?

2.2. OBJETIVOS

2.2.1. Objetivo General.

Identificar y describir las representaciones sociales acerca de la Reforma de Responsabilidad Penal Juvenil en operarios de Centros Privativos de Libertad y de Centros No Privativos de Libertad de la Provincia de Valparaíso y del Centro Lihuén de Limache.

2.2.2. Objetivos Específicos.

1. Identificar y describir la actitud frente a la Reforma de Responsabilidad Penal Juvenil en operarios de Centros Privativos de Libertad y de Centros No Privativos de Libertad de la Provincia de Valparaíso y del Centro Lihuén de Limache.
2. Identificar y describir la información en torno a la Reforma de Responsabilidad Penal Juvenil en operarios de Centros Privativos de Libertad y de Centros No Privativos de Libertad de la Provincia de Valparaíso y del Centro Lihuén de Limache.
3. Identificar y describir la organización del contenido de la Representación Social en torno a la Reforma de Responsabilidad Penal Juvenil en operarios de Centros Privativos de Libertad y de Centros No Privativos de Libertad de la Provincia de Valparaíso y del Centro Lihuén de Limache.

2.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. Conveniencia.

La presente investigación aportará información relevante acerca de los operarios de Centros Privativos y Centros No Privativos de Libertad de la Provincia de Valparaíso y del Centro Lihúen de Limache a partir del aprehendizaje del conocimiento y actitudes presentes en sus representaciones sociales con respecto a la Reforma de Responsabilidad Penal Juvenil, elementos que afectan directamente en el desempeño de sus acciones como también en el cumplimiento de los objetivos de los nuevos lineamientos del Sistema.

A partir de la consideración del menor como sujeto de derecho y del principio de la autonomía progresiva, se desprende que es portador de una creciente responsabilidad penal por sus actos. Esto permite afirmar que los niños y adolescentes no sólo son destinatarios de las normas prescriptivas del ordenamiento jurídico, sino que también pueden, según su edad y la evolución de sus facultades, ser responsables de sus actos ilícitos. Esta calificación, construida a partir de criterios cronológicos que facilitan la precisión de los conceptos y la reducción de la discrecionalidad, permite aplicar fórmulas como la responsabilidad de los adolescentes ante la Ley Penal o el reconocimiento de los derechos de participación y expresión.

Es entonces que, a partir de esta nueva comprensión de los adolescentes infractores, se hace conveniente el aprehender información relevante de los operarios de los centros que ejecutan e interactúan con éstos, ya que el contenido de sus representaciones sociales afecta sus actitudes y su accionar, junto a la probable efectividad de la Reforma.

2.3.2. Implicancias Prácticas.

Según un gran número de operarios ligados al SENAME, su experiencia y opiniones no fueron consideradas al momento de elaborar e implementar la Reforma, lo cual generó un descontento evidente a mediados del año 2007 entre los funcionarios del Servicio, contexto que se evidencia a través de los hechos transcurridos: en la Región de

la Araucanía, los funcionarios paralizaron en el centro COD-CERECO camino a Cholchol; en Santiago, el Centro de Tránsito y Distribución de Pudahuel no recibió por casi un mes a nuevos jóvenes; en Puerto Montt, unos 60 manifestantes bloquearon por más de 15 minutos la Ruta 5 hacia la ciudad, además de tener tomados el Centro de Rehabilitación Conductual “Tiempo de Crecer” y las dependencias de la Dirección Regional; y las tomas se extendieron también a Concepción y Valparaíso (diario El Mercurio Online).

Como ha quedado de manifiesto, la implicancia práctica de nuestro estudio puede ayudar a generar una instancia de descripción y análisis de condiciones que hasta el momento no han sido consideradas, y que a luces de los acontecimientos dé cuenta de la importancia de la experiencia y opinión de quienes ejecutan la Reforma, poseedores de creencias, valoraciones y conocimientos que facilitarían y/o dificultarían la adecuada entrega de los servicios, información que los centros evaluarían como un aspecto relevante al elaborar los programas de reinserción, al tratar con los adolescentes infractores, y a las relaciones entre los pares profesionales.

2.3.3. Implicancias Sociales.

Actualmente, el sistema de justicia y protección de derechos de la infancia y adolescencia se encuentra en proceso de reforma, lo cual implica una reorientación en la administración de justicia con un impacto directo en la calidad de vida de las personas y, especialmente, de los adolescentes.

La información que se obtenga a partir de esta investigación tendrá efectos en los procesos de capacitación y especialización de los operarios. En otras palabras, ocurriría un cambio en sus actitudes, contenidos y valoraciones al momento de interaccionar con los jóvenes y con sus pares profesionales, como también se reajustarían los lineamientos que guían los planes del SENAME para lograr, en definitiva, el cumplimiento de los objetivos propuestos originados a partir de la Reforma de Responsabilidad Penal Juvenil. Así, se lograría una adecuación a los reales contextos situacionales de los operarios, de los jóvenes infractores y su eventual reinserción con efectos inmediatos en la sociedad.

CAPÍTULO 3

MARCO CONTEXTUAL

3.1. CONTEXTO PREVIO A LA REFORMA

El Servicio Nacional de Menores (SENAME) es un organismo gubernamental surgido en el año 1979 con el fin de instalar un sistema de protección integral respecto de los derechos de la infancia y adolescencia. Este enfoque de “protección integral” supone un profundo cambio en las acciones y políticas promovidas por el SENAME durante las últimas décadas del siglo XX, anteriormente consideradas desde un sistema asistencial y paternalista.

En el año 2000 el presidente de la República de aquel entonces, Ricardo Lagos Escobar, dio inicio a la Reforma Integral al Sistema de Justicia y Protección de Derechos de la Infancia y la Adolescencia. La idea central que sustentaba esta reforma era la adecuación de la legislación, la institucionalidad y, por lo tanto, la atención brindada a los niños y niñas vulnerados en sus derechos y a los adolescentes infractores de ley a los postulados de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño (1989), ratificada por el Gobierno de Chile en 1990. De esta forma se dejó atrás el concepto de los menores como “objetos de atención y protección” y se reconoce al niño, niña y adolescente con su capacidad para ejercer sus derechos, eliminando el carácter paternalista de las acciones que consideraban a la infancia como objeto de protección.

En este contexto, aun cuando hubo notorios avances en el período de 1990 al 2000, fue necesario modificar de manera sustantiva el sistema de atención imperante hasta ese entonces, regido por la Ley de Menores, la que estaba basada en un cuerpo legal del año 1928. Este sistema confundía la protección de niños, niñas y adolescentes, cuyos derechos habían sido vulnerados o estaban en peligro de serlo, con la sanción a los que cometían delitos, utilizando, de este modo, los mismos procedimientos y medidas legales para ambos tipos de situaciones, problemáticas sociales de la infancia que eran resueltos en los tribunales de justicia.

Al no existir un sistema de justicia penal de adolescentes con sanciones adecuadas a la edad de los jóvenes, acorde a sus derechos y ejerciendo un control eficiente de la delincuencia, no se logró una protección real de sus derechos ni tampoco se dio solución al problema de la delincuencia juvenil. De este modo, el primer desafío de

la Reforma impulsada en el año 2000 fue separar el sistema de atención del SENAME, generando una oferta judicial y administrativa especializada para los adolescentes infractores de ley y otra que abordara en forma integral la promoción y protección de los derechos de los niños y niñas. Para ello se precisó realizar profundos cambios institucionales, administrativos, técnicos, legislativos y culturales, estipulándose un tiempo de transición para efectuar tales cambios.

En el nivel institucional fue preciso lograr la separación y especialización de las áreas de Protección de Derechos y de Responsabilidad Penal Juvenil, es decir, generar competencias, procedimientos y programas de intervención diferenciados según se tratase de niños vulnerados en sus derechos o jóvenes infractores de ley.

En el ámbito legislativo, el requerimiento fue contar con un sistema de justicia de familia y de protección de derechos de la infancia, y uno especializado en responsabilidad penal para adolescentes.

En el ámbito cultural, el desafío fue promover un rol activo de la ciudadanía en el respeto y la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

En el área de protección de derechos, se analizó críticamente la oferta programática del SENAME. Entonces se estipularon los aspectos más deficientes a mejorar del sistema anterior a la Reforma, entre estos: se contaba con una oferta programática escasamente diversificada según las necesidades de la población, mayoritariamente residencial, para la atención de distintas problemáticas del menor y su familia; otro aspecto era la existencia, en los centros de protección residencial, de un alto porcentaje de niños y niñas que no debían estar internados y que podían ser atendidos con medidas ambulatorias sin desarraigarlos de su medio; existía masividad en la atención residencial brindada, con una efectividad insuficiente en la intervención técnica y falta de centralidad en la atención de los niños, niñas y sus familias, además de la escasa oferta especializada para los casos de vulneraciones de derechos graves.

De este modo, durante el período 2000 - 2005 el SENAME realizó cambios relevantes en la estructura de la oferta de programas de protección de derechos, principalmente a través del aumento de la oferta de los programas ambulatorios versus residenciales, intensificando la inclusión de la familia, la diversificación de la oferta de prevención (centrado en un enfoque familiar y comunitario), y la focalización de la atención en centros administrados en forma directa por el SENAME a través de la puesta en marcha, desde el 2001, de las Oficinas de Protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia (OPD).

En el ámbito de los adolescentes infractores de la Ley Penal también fue necesario el adecuar la legislación y oferta programática a lo establecido en las normativas internacionales y que Chile suscribió al comienzo de los gobiernos democráticos. En este sentido, el 8 de junio del 2007 entró en vigencia la nueva normativa legal que regula el tratamiento que debe tener este grupo etéreo, la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil (Nº 20.084), estableciendo un catálogo de sanciones mediante el cual queda explícito que las medidas privativas de libertad deben ser utilizadas como último recurso.

En cuanto a la gestión en el área de adolescentes infractores de ley, el propósito planteado fue la necesidad de especializar la atención destinada a los infractores, ya que en el anterior sistema de protección y justicia para menores de edad, regido por la Ley de Menores de 1928, se mezclaba la protección de aquellos niños y adolescentes cuyos derechos estaban amenazados o vulnerados, con la sanción a quienes cometían delitos. Así, la política pública para abordar la infracción de ley de los adolescentes se orienta fundamentalmente a la integración social y su estrategia de implementación se articula en conjunto con diversos sectores públicos y privados.

Para ser efectiva la integración social el SENAME ha fortalecido el acceso de los jóvenes infractores a políticas públicas y programas sociales. De este modo se afianzan convenios con distintas entidades gubernamentales como el Ministerio de Salud, asegurando una atención médica oportuna, el Ministerio de Educación, para certificar continuidad de estudios, con MIDEPLAN, para la incorporación de las familias en sistemas de protección social, y CONACE, para el tratamiento de consumo y abuso de drogas.

Es entonces que, desde que Chile suscribió la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño en 1990, el Servicio Nacional de Menores ha generado un conjunto de cambios en su oferta programática y en su enfoque en el trabajo con niños, niñas y adolescentes, estructurando su oferta en una línea de programas preventivos y otra de programas reparatorios, orientados a atender problemáticas específicas tales como consumo de drogas, maltrato, niños y niñas de y en la calle, trabajo infantil, explotación sexual e inimputables, fortaleciendo al mismo tiempo la acción diagnóstica.

3.2. SERVICIO NACIONAL DE MENORES

El Servicio Nacional de Menores es un organismo gubernamental ayudante del sistema judicial que depende directamente del Ministerio de Justicia. Fue creado por el Decreto de Ley N° 2.465 del 10 de enero de 1979, que constituye su Ley Orgánica y que fue publicada en el Diario Oficial el 16 de enero del mismo año. Un decreto supremo del 5 de diciembre de 1979 fijó la planta entrando el Servicio en funcionamiento el 1 de enero de 1980. El objetivo del SENAME fue el traspasar a instituciones privadas el trabajo que hasta fines de los años 70 realizaba el Consejo Nacional de Menores (CONAME), servicio público funcionalmente descentralizado vinculado al Ministerio de Justicia en el marco de la Ley de Menores basada en la Doctrina de la Irregularidad Social, la que implicaba un enfoque asistencialista en la atención a los niños. La perspectiva, que perduró durante más de una década, apelaba a que las instituciones se hicieran cargo de los niños, niñas y adolescentes, sustituyendo el rol de la familia la cual era observada como disfuncional para el proceso de crecimiento y desarrollo del menor. Así, el cambio en el Servicio corresponde a un proceso gradual desde una óptica y prácticas asistencialistas, fundadas en la "situación irregular de la infancia" (Ley de Menores, 1979) que priorizaba la oferta de carácter residencial a través de centros masivos que separaban a los menores de su familia y de su comunidad, a una óptica y prácticas de protección integral fundadas en la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño (1990).

La evaluación realizada a la oferta del Servicio durante los años 80 permitió contar con elementos diagnósticos que llevarían a elaborar, en 1990, directrices de transformación. A partir de ese momento se inicia un proceso que destacó entre otras cosas: la paulatina reducción de plazas en los sistemas de residencias (internados), la incorporación de alternativas de atención innovadoras, la erradicación de niños desde las cárceles de adultos, la creación de centros de diagnóstico ambulatorio, el inicio de un trabajo de redes, y el levantamiento de la oferta de programas para atender a niños, niñas y adolescentes en situación de maltrato.

Además, SENAME inició un rol primordial en los diseños y debates jurídicos sobre la Ley de Adopción, la Ley de Tribunales de Familia y la Ley Contra la Pornografía Infantil. Al mismo tiempo se genera el Programa de Adopción, propuestas innovadoras en lo programático, y experiencias específicas a nivel local con las Redes de Infancia y Adolescencia en algunas comunas asentando las bases para la creación posterior de las OPD. Asimismo, se inician los programas pilotos de explotación sexual comercial de niños,

niñas y adolescentes. En el ámbito de los adolescentes infractores de la Ley Penal, se adecua la legislación y oferta programática a las normativas internacionales, entrando en vigencia en el 2007 la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil.

En mayo del año 2000, el Gobierno plantea la necesidad de realizar una reforma profunda de la institucionalidad dedicada a la infancia y adolescencia, buscando la separación entre lo proteccional y lo infraccional a través de modificaciones organizativas e institucionales. A pesar de que esta reforma no prosperó en términos de los cambios presupuestados en la institucionalidad pública, permitió modificaciones importantes en el marco legal que regía el accionar del SENAME, tanto en el ámbito de la subvención a instituciones colaboradoras como en el de las administraciones directas del Servicio.

Por otra parte, la publicación en el año 2001 de la Política Nacional a Favor de la Infancia y la Adolescencia permitió impulsar diversas iniciativas que se venían diseñando y piloteando desde SENAME, destacándose la extensión de las OPD a nivel comunal, así como la generación de una línea preventiva y la ampliación de programas ambulatorios ligados a temas vinculados a vulneraciones de derechos a la infancia y adolescencia.

Actualmente, se originó para el período 2006 - 2010 un nuevo marco general con nuevas prioridades establecidas por la Presidenta de la República que permiten continuar, pero especialmente profundizar, el aumento de las garantías para el cumplimiento de los derechos de la infancia y, por lo tanto, mejorar las condiciones para que el Estado cumpla sus obligaciones en esta materia.

En general, el Servicio desarrolla sus actividades de acuerdo a las instrucciones que le indican los diversos tribunales a través del país. Todas las prestaciones, salvo las OPD, están ligadas a la Justicia, y los niños, niñas y adolescentes que son atendidos han sido enviados directamente por los Tribunales de Familia, vale decir, se encuentran judicializados.

Para cumplir con estas obligaciones, el SENAME cuenta con centros de atención directa y con una red de colaboradores acreditados, los cuales postulan con proyectos a licitaciones públicas y que cuentan con un presupuesto asignado a través de la Ley de Presupuesto. En el caso de los centros directos, estos gastan el 10% del presupuesto institucional, mientras que la red privada utiliza el 90% de éste.

La oferta programática del Servicio está constituida por el siguiente conjunto de proyectos:

1. Prestaciones de protección y restablecimiento de derechos para niños, niñas y adolescentes vulnerados. Los programas de esta área otorgan promoción y prevención de los derechos de infantes y adolescentes, restituyéndolos y otorgando recursos a éstos y a sus familias para su adecuado desarrollo en su contexto familiar y comunitario. Incluye los siguientes servicios específicos:
 - Prestaciones de diagnóstico y de derivación de niños, niñas y adolescentes a los organismos competentes que señala la ley (tribunales, instituciones colaboradoras, municipalidades, familias de niños atendidos).
 - Prestaciones residenciales para niños, niñas y adolescentes.
 - Prestaciones de intervención a las familias de niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos y/o infractores de ley.
 - Prestaciones de intervención reparatoria de derechos con niños, niñas y adolescentes vulnerados.
 - Prestaciones de intervención comunitaria.
 - Prestaciones para adopción de niños, niñas y adolescentes.
 - Prestaciones de capacitación al personal de instituciones colaboradoras.

2. Prestaciones de responsabilización (cumplimiento de medidas y sanciones) y de reinserción socio-familiar para adolescentes en conflicto con la Ley Penal. Según la nueva legislación, los jóvenes infractores son sujetos de derecho, responsables y en desarrollo, por lo cual todo el abanico de programas de esta área se dirige a la reinserción de éstos según sus características, contexto socio-familiar e historias de vida, y siendo la privación de libertad la última opción a tomar. Incluye los siguientes servicios específicos:
 - Prestaciones de diagnóstico y derivación de adolescentes.
 - Prestaciones de intervención con las familias de los adolescentes.
 - Prestaciones de intervención de responsabilización y de reinserción a adolescentes infractores de Ley Penal.
 - Prestaciones de defensa y asesoría jurídico psicosocial a adolescentes.
 - Prestaciones de intervención comunitaria.
 - Prestaciones de capacitación al personal de instituciones colaboradoras.

3.3. NIVELES DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN PERÍODO 2006 - 2010

El Servicio Nacional de Menores, en el marco del Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, redefine su misión y objetivos estratégicos para el período 2006 - 2010. La misión definida para este período es la siguiente:

"Liderar, promover y fortalecer un Sistema Nacional de Protección de los Derechos de niños, niñas y adolescentes vulnerados y de responsabilización de los infractores de ley, a través de programas integrales de atención que permitan una oportuna restitución y reinserción social, con un enfoque intersectorial, territorial y de calidad" (Bachelet, 2006).

Coherente con lo anterior, el Servicio ha definido cuatro objetivos estratégicos:

1. Diseñar y desarrollar en forma participativa un modelo de intervención integral para la protección de los derechos de la infancia y adolescencia, financiando y asesorando la implementación y ejecución descentralizada de atenciones de calidad que promuevan, prevengan y restituyan sus derechos, con un enfoque territorial e intersectorial.
2. Implementar la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil con estándares de calidad de atención y orientaciones técnicas que permitan aplicar las sanciones y desarrollar programas que promuevan la reinserción social de los adolescentes infractores, con apoyo de sus familias y la comunidad.
3. Focalizar la intervención programática en niños y niñas menores de 6 años de edad, mediante el diseño y ejecución de programas eficaces que busquen mejorar e innovar la oferta vigente, restituyendo sus derechos y reduciendo al mínimo el tiempo de permanencia y efectos de la institucionalización.
4. Asegurar los resultados de la inversión programática a través de un proceso de fortalecimiento de las Direcciones Regionales, un programa de desarrollo de los organismos ejecutores y colaboradores, y el mejoramiento de los sistemas de información, de supervisión técnica y financiera de la intervención.

Lo anterior se entiende que está amparado en el marco legal que rige la acción de SENAME, tanto en el ámbito de la vulneración de derechos como en el de las infracciones a la Ley Penal.

La primera ley que conforma este marco legal es la Ley de Subvenciones N° 20.032, publicada el 25 de julio del año 2005, que establece un sistema de concursabilidad de los programas el cual permite el financiamiento de las instituciones colaboradoras acreditadas. Este proceso de concursabilidad tuvo ya tres momentos claves al ser licitadas: por un lado, las *Líneas de Acción Centros Residenciales*, en septiembre de 2005, las *Oficinas de Protección de Derechos* en enero de 2006, y los *Programas de Intervención Especializada* y *Programas de Intervención Breve* en noviembre de 2007. Y por otro lado, los *Proyectos de Intervención Jurídica*, procesos que aportan insumos en la profundización de los énfasis programáticos del quehacer de SENAME.

De igual manera, se ha implementado a partir del 8 de junio de 2007 la Ley N° 20.084, que establece un marco legal especial para aquellos adolescentes que cometen infracciones a la Ley Penal. Su eje es la responsabilización vía acciones socioeducativas orientadas a la rehabilitación y reinserción social (las que pueden ejecutarse en el medio libre o en privación de libertad), y establece un conjunto de sanciones donde aquellas que se realizan en el medio libre deben ser financiadas vía Ley de Subvenciones, pues deben ser ejecutadas por instituciones colaboradoras acreditadas, mientras que aquellas que se ejecutan en privación de libertad quedan a cargo de SENAME.

A su vez, la Ley de Tribunales de Familia N° 19.968, publicada el 30 de agosto de 2004, y en vigencia en el año 2005; la Ley N° 19.927 (del año 2004) de Adopción, la Adecuación -que modificó la Ley de Menores (Ley N° 19.806 del 31 de mayo de 2002)-, son otros de los cuerpos legales en torno a los cuales se estructura la acción del Servicio.

En este contexto, SENAME es parte integrante de las políticas públicas que proveen programas especializados, prestaciones y equipamientos que conforman la red de servicios sociales y públicos, específicamente de aquellos orientados a promover el bienestar, el desarrollo y la protección a la infancia y adolescencia.

Es preciso definir el campo concreto de acción de lo que se llama "la protección a la infancia y adolescencia", sobretudo al tener como telón de fondo las políticas hacia este grupo anunciadas por la Presidenta Bachelet a principios del año 2006. Como Servicio, se visualizan en el ámbito de la protección tres niveles distintos:

Un primer nivel de protección es de carácter general y universal, que incorpora acciones de protección accesibles a todos los niños, niñas, adolescentes y familias que lo requieran, especialmente si están viviendo en condiciones de pobreza. En este nivel de protección, la acción de SENAME debe ser de apoyo y asesoría técnica, traspasando la experiencia acumulada en años de intervención programática, con expresión en el territorio capaz de integrar a sectores involucrados en temas de infancia (educación y salud) con la institucionalidad local definida por los Municipios.

Un segundo nivel, que contempla acciones de protección y de prevención más focalizada, posee un carácter más específico y especializado por asumir problemáticas más complejas tanto en territorios como en sectores sociales o grupos. Se orienta a sujetos en situación de vulneración de derechos y de riesgo que ponen en peligro su integridad física, psicológica y moral que pueden categorizarse como de mediana complejidad; ante lo cual se usan modalidades de intervención que se han adecuado a las características de la demanda. En este sentido, una parte importante del trabajo realizado por los proyectos financiados por el SENAME operan en este nivel de protección y prevención focalizada y selectiva.

Es relevante consignar que los dos niveles antes descritos requieren operar en coordinación y mutua colaboración. La no existencia, o una presencia frágil de sistemas de protección y prevención de primer nivel, genera una fuerte presión sobre el segundo nivel, limitando las posibilidades de llegar de manera más focalizada a aquellos niños, niñas y adolescentes que requieren de un trabajo de intervención más específico, limitando el despliegue de estrategias y metodologías más complejas, sobrecargando de tareas de “un primer nivel” a los equipos ejecutores.

De igual manera, es importante consignar que para el Servicio las OPD, financiadas en un 75% por el SENAME, juegan un rol preponderante, sino conducente de la articulación de los dos niveles antes mencionados, es decir, como “bisagra” que abre oportunidades de brindar una atención oportuna, pertinente y eficiente para aquellos niños, niñas y/o adolescentes así como a su grupo familiar, respondiendo verdaderamente a las necesidades de estos grupos y permitiendo derivar eficazmente a los distintos programas, acciones y prestaciones que el Estado tiene disponible. Entonces, las OPD efectúan acciones de prevención focalizada y selectiva, siendo un espacio hacia el cual derivar y con el cual es condición ineludible complementarse con las políticas sociales de carácter general.

En un tercer nivel, las acciones en el ámbito de la protección asumen un carácter mucho más especializado. Este nivel se focaliza prioritariamente en problemáticas altamente complejas, trabajando a través de modalidades de intervención específicas. Generalmente, cubren espacios territoriales más amplios que las modalidades que operan en el segundo nivel.

El trabajo de los centros y programas especializados de protección de derechos que ejecutan las instituciones colaboradoras del SENAME actúan en este tercer nivel de protección. En él, la intervención psicosocial está en el centro de la acción, articulándose también con iniciativas más especializadas existentes en los sectores (particularmente del área de la salud). En este tercer nivel actúan también los programas orientados a la atención de los adolescentes infractores de ley (también sujetos de protección de derechos como establece la Convención de los Derechos del Niño, las Reglas de Beijing y otros instrumentos de derechos humanos) mientras se encuentran cumpliendo una medida o sanción.

Una diferenciación importante de señalar es que los programas que atienden a infractores de ley deben desarrollar acciones de reparación (en casos donde se detecta la presencia de vulneración de derechos no atendidos anteriormente), de responsabilización y de reinserción social de este grupo.

3.4. LEY DE RESPONSABILIDAD PENAL JUVENIL N° 20.084

A partir de la vigencia de la Ley N° 20.084 se crea un sistema de responsabilidad penal especial para los adolescentes entre 14 y 18 años coherente con la Convención Internacional de Derechos del Niño. Entre los cambios generados a partir de esta nueva reglamentación están la eliminación del “discernimiento”, consagrando el derecho a la defensa, a un debido proceso, a ser oído, a la separación de los adultos, la excepcionalidad de la privación de libertad, el control de la ejecución de la condena por el juez, el apoyo de la familia durante todo el proceso, y el reconocimiento del joven como sujeto de derecho, lo cual conlleva a la debida responsabilización de sus actos. En síntesis, el objetivo general de la ley es:

“Hacer efectiva la responsabilidad de los adolescentes por los hechos delictivos que cometan, de tal manera que la sanción forme parte de una

intervención socioeducativa amplia y orientada a la plena integración social" (Ley N° 20.084, Art. 20).

Los principios rectores de la puesta en práctica de esta ley a través del nuevo sistema de responsabilidad penal adolescente son:

- a) La legalidad: sólo podrán castigarse las conductas expresamente señaladas, tanto en el Código Penal como en leyes penales especiales.
- b) La especialización: los actores que intervengan en las causas de adolescentes deberán estar capacitados en los estudios e información criminológica vinculada a la ocurrencia de estas infracciones, en la Convención de los Derechos del Niño, en las características y especificidades de la etapa adolescente y en el sistema de ejecución de sanciones establecido en la ley.
- c) La reinserción social: junto con hacer cumplir las sanciones que impongan los tribunales, será misión del nuevo sistema de ejecución perseguir la reinserción social de los adolescentes infractores.
- d) La proporcionalidad y diversidad de las sanciones: se consagra un amplio catálogo de sanciones ajustado tanto a la gravedad del delito como a la edad del imputado. La privación de libertad se contempla sólo como último recurso, para ello se cuenta con una serie de sanciones y programas que recogen los avances del derecho comparado reforzando las medidas que se inscriben en la corriente de la justicia restaurativa.
- e) El control jurisdiccional de la ejecución: durante la ejecución de la sanción serán los jueces de garantía quienes velarán por su efectivo cumplimiento y por el respeto de los derechos del condenado.
- f) La concentración del procedimiento: persigue acortar la duración del proceso porque se afectan los derechos de un sujeto en desarrollo cuya noción de tiempo es diferente de la de los adultos.

- g) El derecho a defensa: el adolescente tiene derecho a ser asistido por un abogado desde la primera actuación del procedimiento hasta finalizar la ejecución de la sanción.
- h) El interés superior del niño: se expresa en el reconocimiento y respeto de sus derechos.
- i) La legalidad de las medidas cautelares personales: durante el juicio no se podrá citar, detener ni someter a prisión preventiva, sino en los casos y en la forma permitidos por la ley.
- j) La finalidad de las sanciones: protección del desarrollo e integración social del adolescente y el fortalecimiento del respeto por sus derechos, así como los derechos y libertades de las demás personas.
- k) La privación de libertad: es una medida de último recurso.

Además, la ley tiene por misión el regular la responsabilidad penal del adolescente por los delitos que cometa; el procedimiento para la averiguación y establecimiento de su responsabilidad; la determinación de las sanciones precedentes; y la forma de ejecución de tales sanciones.

Ahora bien, la regla de determinación del tipo de sanción que el juez a cargo debe tener en cuenta, a diferencia de la concepción de "discernimiento" del sistema anterior que involucraba el establecimiento mediante evaluaciones psicológicas de la capacidad del joven de ser o no imputado (evaluación que arrojaba ambigüedades al momento de decidir la madurez de éste), establece un sistema garantista que reconoce una nueva visión del joven como sujeto poseedor de derechos. Entonces, a partir de este nuevo entender, los criterios para la selección de la sanción son:

- a) la gravedad del ilícito;
- b) la calidad en que el adolescente participó en el hecho y el grado de ejecución de la infracción;
- c) la concurrencia de circunstancias atenuantes o agravantes de la responsabilidad criminal;

- d) la edad del adolescente infractor;
- e) la extensión del mal causado con la ejecución del delito, y
- f) la idoneidad de la sanción para fortalecer el respeto del adolescente por los derechos y libertades de las personas y sus necesidades de desarrollo e integración social.

Por otro lado, existen límites específicos sobre el alcance de las sanciones, siendo los principales: el uso de la privación de libertad únicamente como medida de última recurso; el que en ningún caso se imponga una pena privativa de libertad si un adulto condenado por el mismo hecho no debiere cumplir una sanción de dicha naturaleza; el que las penas de internación no excedan los 5 años en infractores de 14 a 16 años de edad y de 10 años para infractores de 16 a 18 años de edad; y que los casos de libertad asistida, reparación del daño y multas no superen los 3 años, las 120 horas de trabajo y las 10 UTM respectivamente.

Y por último, una serie de derechos, descritos en el artículo 49 de la Ley N° 20.084, resguardan la integridad del joven durante la ejecución de la sanción:

- a) Ser tratado de una manera que fortalezca su respeto por los derechos y libertades de las demás personas, resguardando su desarrollo, dignidad e integración social.
- b) Ser informado de sus derechos y deberes con relación a las personas e instituciones que lo tuvieren bajo su responsabilidad.
- c) Conocer las normas que regulan el régimen interno de las instituciones y los programas a que se encuentre sometido, especialmente en lo relativo a las causales que puedan dar origen a sanciones disciplinarias en su contra o a que se declare el incumplimiento de la sanción.
- d) Presentar peticiones ante cualquier autoridad competente de acuerdo a la naturaleza de la petición, obtener una respuesta pronta, solicitar la revisión de su sanción en conformidad a la ley y denunciar la amenaza o violación de alguno de sus derechos ante el juez.
- e) Contar con asesoría permanente de un abogado.

En el caso de adolescentes sometidos a una medida privativa de libertad, éstos tienen derecho a:

- a) Recibir visitas periódicas, en forma directa y personal, al menos una vez a la semana.
- b) La integridad e intimidad personal.
- c) A acceder a servicios educativos.
- d) La privacidad y regularidad de las comunicaciones, en especial con sus abogados.

Los conflictos de derecho que se susciten durante la ejecución de alguna de las sanciones que contempla la ley son resueltos por el juez de garantía del lugar donde ésta deba cumplirse. En virtud de ello y previa audiencia, el juez de garantía adopta las medidas tendientes al respeto y cumplimiento de la legalidad de la ejecución y resuelve, en su caso, lo que corresponda en caso de quebrantamiento (Ley N° 20.084, Art. 50).

3.5. SISTEMA NACIONAL SOCIOEDUCATIVO DE INTERVENCIÓN PARA INFRACTORES DE LEY

La entrada en vigencia de la Ley N° 20.084 abre la posibilidad al SENAME de reorientar su trabajo con los adolescentes infractores. El cambio de paradigma, que implica el paso de un modelo punitivo tutelar a uno de enfoque de derechos, exige a todos los actores que tienen un rol activo en la nueva justicia juvenil desarrollar una intervención acorde con esta nueva realidad jurídico-institucional.

Esta necesidad se recoge en el Sistema Nacional de Atención Socioeducativa para Infractores de Ley, la doctrina institucional con la que el SENAME pretende asumir el nuevo escenario que introduce la nueva normativa. Según esta mirada, toda acción encaminada al logro de la reinserción parte del reconocimiento de que los infractores son sujetos de derecho, pero a la vez responsables de los actos que cometen, lo que se aborda desde una perspectiva reparatoria, habilitadora e integradora.

3.5.1. Componentes Generales del Modelo Socioeducativo.

La entrada en vigencia de la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil constituye un paso significativo en la protección de los derechos humanos de los adolescentes que vulneren la Ley Penal, así como un reconocimiento expreso a su condición de personas

en crecimiento y desarrollo. Con ella, se garantizan expresamente las normas del debido proceso y se introduce un modelo jurídico de responsabilidad, lo que debe provocar un cambio profundo en el sistema de atención de adolescentes infractores de ley.

Este concepto de responsabilidad introducido por la nueva normativa es visibilizado desde el SENAME dentro de un modelo de atención socioeducativo que incorpora elementos como la reparación, la habilitación y la integración social.

- a) Responsabilización: se materializa mediante el encuadre en la sanción penal, explicitando al adolescente el motivo de su ingreso, las condiciones en que se abordará el contenido obligatorio de la sanción y la gradualidad de su ejecución, y abordando, además, un trabajo de confrontación del adolescente con el acto punible cometido.
- b) Reparación del adolescente: este concepto implica integrar la reparación del propio adolescente autor del delito, pues en la historia personal de varios de ellos se detectan graves abusos y violación de sus derechos. La protección integral exige que los jóvenes infractores no solo cuenten con las garantías de que goza todo ciudadano, sino que también de alternativas proteccionales complementarias que le permitan acceder a la oferta de reparación especializada de sus derechos vulnerados.
- c) Habilitación: consiste en apoyar sistemáticamente el proceso de socialización y desarrollo de competencias de los jóvenes para la reinserción social. En este sentido se enfoca el plan de la atención personalizada y la canasta básica de prestaciones con que contará el sistema.
- d) Proceso para la integración social: se materializa a través del desarrollo de habilidades transversales, valores, normas y pautas sociales de los adolescentes, además de la definición de un proyecto de vida concreto, con acciones y compromisos concordantes con el mismo.

3.5.2. Centros y Programas de Reinserción Social.

El sistema de ejecución de sanciones y medidas que contempla la Ley es responsabilidad del Servicio Nacional de Menores, distinguiéndose dos tipos de penas. Las sanciones y medidas privativas de libertad son administradas directamente por el SENAME en centros acondicionados especialmente para ello. En esta categoría también se incorporan los sistemas de internación de régimen semicerrado y los sistemas de sanciones mixtas. Y las sanciones y medidas que no implican privación de libertad están a cargo de organismos acreditados especializados que celebraron los convenios respectivos con el SENAME que los supervisa técnica y financieramente; corresponden a esta segunda categoría los programas en medio libre y los centros de internación provisoria.

Cada tipo de sanción tiene en cuenta un Plan de Intervención Individual, el cual está configurado por distintos módulos que responden a la evaluación de necesidades individuales de los adolescentes. Se entiende por *módulo* a una unidad de intervención (acción específica) orientada a potenciar o desarrollar habilidades para la reinserción social, enseñando un contenido que contribuye a que el adolescente lo utilice (incorpore) a su experiencia personal. Para el diseño, ejecución y evaluación de la intervención modular se cuenta con un profesional denominado Jefe Técnico, quien coordina el trabajo del equipo de los operarios.

Este modelo elaborado por el SENAME explicita las intervenciones técnicas desarrolladas por los equipos, facilitando la evaluación de impacto y de resultados.

3.5.2.1. Centros Privativos de Libertad.

La Internación en Régimen Cerrado con programa de reinserción social es, según la escala general de sanciones, la pena de delito más gravosa (Art. 6, Ley N° 20.084).

Los centros cerrados de cumplimiento de condena albergan a los adolescentes que han sido sancionados con pena de internación en régimen cerrado con programa de reinserción social. "La sanción forma parte de una intervención socioeducativa amplia y orientada a la plena integración social del adolescente" (Art. 17 y 20, Ley N° 20.084). En otras palabras, su finalidad es hacer efectiva la responsabilidad de los adolescentes a través de una intervención socioeducativa amplia y orientada a la reinserción social.

La Ley N° 20.084 manda expresamente que este régimen garantice la continuidad de estudios básicos, medios y especializados, considerando la reinserción escolar en caso de deserción, así como la participación en actividades de carácter socioeducativo, de formación, de preparación para la vida laboral y de desarrollo personal.

Esta sanción también debe asegurar el acceso a tratamiento y rehabilitación del consumo de drogas para los adolescentes que lo requieran, así como los que deban ingresar a un tratamiento como sanción accesoria decretada por tribunales (Art.7, Ley N° 20.084).

Con respecto a la intervención, ésta hace énfasis en el control de los efectos de la “prisionización” a través de una atención personalizada por medio de la ejecución de un Plan de Intervención Individual y la asistencia permanente de un tutor.

Además, para la efectiva reinserción social del adolescente, se lleva a cabo una metodología educativa que, en lo concreto, se traduce en que las actividades al interior del recinto giran en torno a una unidad educativa: la escuela. La malla curricular incorpora contenidos académicos mínimos además de actividades para el desarrollo de habilidades que promuevan la reinserción social (por ejemplo: habilidades para la resolución alternativa de conflictos).

3.5.2.2. Centros de Internación en Régimen Semicerrado.

La internación en régimen semicerrado, con programa de reinserción social, es una sanción privativa de libertad que supone “la residencia obligatoria del adolescente en un centro de privación de libertad sujeto a un programa de reinserción social a ser desarrollado tanto al interior del recinto como en el medio libre” (Art.16, Ley N° 20.084). Una vez impuesta la pena y determinada su duración, el director del centro que haya sido designado para su cumplimiento propondrá al tribunal un régimen o programa personalizado de actividades, garantizando escolarización, el desarrollo de actividades socioeducativas, de formación y de participación (las actividades a desarrollarse fuera del centro podrán extenderse a lo menos por 8 horas diarias, entre las 7 y las 22 horas). La prioridad será que el joven cumpla con su proceso de educación formal o de re-escolarización.

La reinserción social del adolescente se lleva a cabo a través de una intervención socioeducativa que deberá ejecutarse principalmente fuera del recinto de privación. Por lo

tanto, la unidad educativa y la malla curricular se desarrollan en coordinación con actores de la comunidad. Y toda actividad llevada a cabo fuera del centro debe ser estructurada, definida previamente en un Plan de Intervención Individual que debe ser respondido por el adolescente.

En síntesis, la intervención se centra en el egreso –de carácter diario- del adolescente y no se posterga hasta el final de la ejecución.

3.5.2.3. Sistema de Sanciones Mixtas.

En los casos en que fuere procedente la internación en régimen cerrado o semicerrado, el tribunal podrá imponer complementariamente una sanción de libertad asistida en cualquiera de sus formas por un máximo que no supere el tiempo de la condena principal. Esta última se cumplirá con posterioridad a la ejecución de la pena privativa de libertad, siempre y cuando en total no se supere la duración máxima de ésta, o en forma previa a su ejecución en que la pena principal quedará en suspenso y en carácter condicional para ejecutarse en caso de incumplimiento de la libertad asistida en cualquiera de sus formas (penas que se extienden hasta 540 días).

3.5.2.4. Programas en Medio Libre.

Los programas en medio libre ejecutan las sanciones no privativas de libertad contempladas en la Ley N° 20.084 a través de organismos acreditados. La labor del SENAME es asegurar la existencia en todas las regiones del país de los proyectos necesarios para la ejecución y control de las medidas a que se refiere esta ley, además de disponer de un registro actualizado de los programas existentes en cada comuna del país, el que estará a disposición de los tribunales competentes. Por otro lado, SENAME revisa periódicamente la pertinencia e idoneidad de los distintos programas, aprobando su ejecución por parte de los colaboradores acreditados y fiscalizando el cumplimiento de sus objetivos.

Según SENAME, las sanciones no privativas de libertad poseen diversas ventajas:

- a) la incorporación de penas alternativas a la privación de libertad favorece los procesos de reinserción social de los adolescentes de manera más eficiente que la privación de libertad;
- b) racionaliza el uso de la cárcel, limitando los costos económicos, personales y sociales de la privación de libertad;
- c) reduce la desocialización;
- d) y en el caso de sanciones de Reparación o Servicio en Beneficio de la Comunidad, la pena no privativa de libertad reconoce e incorpora los intereses de la víctima.

Se distinguen dos tipos de sanciones:

1. Reparación del Daño y Servicios en Beneficio de la Comunidad: la reparación del daño consiste en la obligación de resarcir a la víctima del perjuicio causado con la infracción, sea mediante una prestación en dinero, la restitución o reposición de la cosa objeto de la infracción o un servicio no remunerado en su favor. En este último caso, la imposición de la sanción requerirá de la aceptación previa del condenado y de la víctima (Art. 10, Ley N° 20.084).

La sanción de prestación de servicios en beneficio de la comunidad consiste en la realización de actividades no remuneradas a favor de la colectividad o en beneficio de personas en situación de precariedad (Art.11, Ley N° 20.084).

Ambos tipos de sanciones permiten compensar las consecuencias humanas y sociales de la conducta infractora del adolescente; permiten recomponer las relaciones sociales quebrantadas a causa del delito; y representan la concurrencia activa de la víctima o la comunidad, y del infractor para resolver el conflicto provocado por la infracción de ley (e incluso se puede acordar una reparación por el ilícito a través de una intermediación). Además, otro elemento de la intervención es que la ejecución se lleva a cabo sin romper los vínculos sociales y actividades cotidianas del infractor, y en ningún caso se contrapone a su actividad escolar.

2. Libertad Asistida y Libertad Asistida Especial: ambas son sanciones penales, no más allá de los tres años (Art. 13 y 14, Ley N° 20.084), con énfasis socioeducativo tendientes a favorecer el proceso de inserción social adolescente. La diferencia entre ambos programas estriba en la frecuencia de contactos del joven y cuán

específico y complejo sea el Plan Individual de Intervención, siendo mayor en la Libertad Asistida Especial.

Incorporan componentes educativos y el trabajo se orienta a que el adolescente sea capaz de analizar la consecuencia de sus actos e incrementa sus habilidades para el autocontrol y el autocuidado.

La intervención tiene lugar a propósito de una conducta infractora; por lo tanto, la comprensión que se haga de ella es un elemento fundamental para el desarrollo del proceso de reinserción. Además, se reconoce que la conducta infractora no responde a causas estandarizadas; por lo tanto, la sanción está diseñada para abordar las distintas necesidades individuales de cada joven.

3.5.2.5. Centros de Internación Provisoria.

La internación provisoria en un centro cerrado, cuya administración corresponde en exclusiva al SENAME, sólo será procedente tratándose de la imputación de crímenes sobre el joven. Esta decisión corresponde al juez de garantía que la impondrá como medida cautelar y a la espera de que se resuelva su situación procesal con un plazo máximo de 6 meses.

En atención a lo dispuesto en la ley, y los tratados suscritos por el Estado, la internación debe contemplar el respeto por los derechos de los adolescentes.

Ya que se trata de adolescentes "imputados de un delito" y no de "condenados", la atención no incorpora componentes de reinserción social o responsabilización. Entonces, la atención del equipo técnico se sustenta en dos tareas: la garantía de derechos (abordando las necesidades de: escolarización, salud, seguridad personal, vinculación con la familia, defensa jurídica y uso constructivo del tiempo libre), y el control de los efectos de la privación de libertad (atención individual permanente de un tutor y actividades grupales tendientes al desarrollo de habilidades para la convivencia a través de metodologías socioeducativas). El educador es quien gestiona las acciones del centro con el joven, y es el responsable de coordinar con las entidades externas, en especial con la Defensoría Penal Pública.

3.5.2.6. Sanción Accesorio.

Desde el año 2003, SENAME ha asumido la formulación de programas con equipos especializados junto a CONACE, al Ministerio de Salud, FONASA y organismos acreditados.

Destinado a la atención de adolescentes infractores con consumo problemático de drogas, ya sea por demanda voluntaria de atención o para el cumplimiento de una sanción accesoria, el tratamiento tiene como fin lograr la abstinencia y/o disminución del consumo problemático de drogas.

La intervención se inicia con un diagnóstico que pretende establecer la necesidad de tratamiento del adolescente (características del consumo, adhesión, motivación, redes, etc.), para luego ejecutar el tratamiento en base al Plan Individual de Intervención.

El tratamiento incorpora a la red de apoyo social del adolescente, el cual contribuye al éxito de los objetivos de abstinencia o disminución del consumo, considerando la asistencia y el acompañamiento en proceso de desintoxicación cuando sea pertinente.

CAPITULO 4 MARCO TEÓRICO

4.1. TEORÍA DE LAS REPRESENTACIONES SOCIALES

La *Teoría de las Representaciones Sociales* se sitúa como una forma de conocimiento social, por lo que su estudio en relación con la descripción de los contenidos de las representaciones sociales sobre la Reforma de Responsabilidad Penal Juvenil que tienen los operarios de centros privativos y no privativos de libertad es, para nosotros, el eje principal de este estudio.

El ubicar los antecedentes de esta teoría es una tarea compleja, puesto que varias corrientes y escuelas en Psicología y de otras ciencias sociales son reconocidas en estrecho vínculo con ella. Para el caso de esta investigación, partiremos con una aproximación a algunos elementos de su definición, deteniéndonos en el concepto de *representación colectiva* de É. Durkheim, para luego continuar con las propuestas de S. Moscovici y D. Jodelet en torno a las características, conformación y funciones de las representaciones, además de una explicación de los enfoques comprendidos por M. Banchs como el procesual y el estructural, los fundamentos que guían las metodologías actuales de estudio, y cerrando con una breve exposición de los debates actuales frente a la Teoría de las Representaciones Sociales.

4.1.1. Génesis de las Representaciones Sociales.

En París (1961), Serge Moscovici presenta su Tesis Doctoral titulada *La Psychoanalyse son image et son public (El Psicoanálisis, su imagen y su público)* como culminación de años de estudios teóricos y empíricos. En ella estudió la manera en que la sociedad francesa veía el Psicoanálisis a través del análisis de la prensa y entrevistas a diferentes grupos sociales. Es entonces que, en los inicios de la década del sesenta del siglo pasado, se hace pública la Teoría de las Representaciones Sociales dirigida a las personas preocupadas por entender la naturaleza del pensamiento social. Los psicólogos sociales de entonces se limitaban a describir categorías individuales sin explicar la constitución social de las conductas considerando, además, que lo social era un mero

“valor añadido” a los mecanismos psicológicos de naturaleza particular.

La propuesta moscoviciana de reintroducir la dimensión social en la investigación psicológica tiene sus antecedentes en los trabajos de Thomas y Znaniecki (1918) sobre el campesino polaco, al proponer una concepción más social de las actitudes al considerarlas como procesos mentales que determinan las respuestas de los individuos hacia fenómenos de carácter social: los valores. También pueden encontrarse en esta línea los trabajos de Jahoda, Lazarsfeld y Zeisel (1933) con desempleados de una comunidad austriaca. Estos trabajos tienen en común el tratar de explicar el comportamiento por creencias de origen social que son compartidas por los grupos, estableciendo relaciones de interacción e interdependencia entre la estructura social y cultural y los aspectos mentales. Así, mediante el concepto de actitud era posible captar la expresión subjetiva de los cambios sociales.

Un hito en el camino que conduce a investigaciones actuales sobre cognición social y representaciones sociales lo marcó el psicólogo Fritz Heider (1958), quien dio explicación al complejo sistema de conocimientos psicológicos de sentido común que utilizan las personas en su vida diaria, fenómeno que denominó *psicología ingenua*. Según Heider, la realidad llega a nosotros a través de la interpretación siendo capaces de descifrarla. Por consiguiente, los significados que le atribuimos a la realidad son los que van a constituirla como única e individual, y es esa la que tiene determinados efectos sobre nosotros.

Es de gran relevancia la influencia del sociólogo francés Émile Durkheim, quien desde la Sociología propuso el concepto de *Representación Colectiva* referido a “la forma en que el grupo piensa en relación con los objetos que lo afectan” (1895). En su teoría de las dos conciencias (individual y colectiva), Durkheim suponía que los miembros de las colectividades compartían de manera inconsciente modelos que asimilaban, reproducían y propagaban a otros a través de la educación, como formas de comportamiento. Al respecto Moscovici señala que la propuesta durkheimiana era rígida y estática, mas es indiscutible que sentó las bases para una concepción de la mente humana como un producto de la historia y la cultura. Por ello Moscovici reconoce estas ideas como uno de los precedentes más significativos de su propuesta.

Otro de los antecedentes de principios del siglo pasado son los estudios de Tarde (1901), quien ayudó a desentrañar los mecanismos de funcionamiento y modos de elaboración de la teoría de las representaciones sociales, aunque en contraposición a

Durkheim, definió el papel del individuo y de las conciencias individuales como cimientos de toda la vida en sociedad.

Otras escuelas como la Psicología Evolutiva Piagetiana se han nutrido también de esta teoría. Lo relacionado con la noción o esquema social operatorio susceptible de actuar ante objetos reales o simbólicos, los estados de la inteligencia, la representación del mundo en el niño, entre otros, son puntos de vista de Piaget (1947) que de algún modo tienen huellas en la noción de representación social. Asimismo, las nociones de asimilación y acomodación le aportaron elementos a Moscovici para explicar el proceso de formación y funcionamiento de una representación social.

Por su parte, de la vasta obra de Sigmund Freud también se ha nutrido la teoría de las representaciones sociales, encontrándose en *Psicología de las masas y análisis del yo* (1921) el planteamiento de Freud sobre el carácter social de la psicología individual como una característica constituyente de la vida humana.

Se encuentran además otros antecedentes en la escuela del Cognitismo Social, siendo sus principales representantes Bartlett, Ash y Bruner (1980), quienes profundizan en los procesos cognitivos, en la representación para abordar los sesgos y en los errores de los contenidos frente a la realidad.

Otros autores como Berger y Luckman (1991), conciben al conocimiento de la realidad como construcción social en el ámbito subjetivo, la relación entre la representación y el objeto que la origina, así como su surgimiento y evolución a través de la comunicación. Sus aportes fundamentales que forman parte de la teoría son:

- El conocimiento en la vida cotidiana tiene un carácter generativo y constructivo: nuestro conocimiento es producido inmanentemente en relación con los objetos sociales que conocemos.
- La naturaleza de esta generación y construcción es social: pasa por la comunicación y la interacción entre los sujetos, grupos e instituciones.
- El lenguaje y la comunicación son mecanismos que se transmiten y que crean la realidad: tiene además gran importancia puesto que son el marco en que ésta adquiere su sentido.

A pesar de las limitaciones en el desarrollo de la teoría, a partir de la década del 70 se abre un nuevo período. Al respecto, en 1972 Herzlich y Jodelet, seguidores de Moscovici, sintetizan los principios fundamentales de la teoría y posteriormente Jodelet, tras un estudio de la categoría, reelabora el concepto. Ya para 1979 se celebra en París el Primer Congreso Internacional sobre la Teoría de las Representaciones Sociales.

Otros estudios son realizados por autores como Tomás Ibáñez, Darío Páez, María Auxiliadora Banchs, Alicia Mouchietti, entre otros, abordando en sus estudios objetos como el alcoholismo, el SIDA, la salud, el trabajo, el delito, entre muchas otras temáticas de relevancia social aplicada (para una síntesis investigaciones y aplicaciones de la teoría de las representaciones sociales, dirigirse al artículo de S. Parra *La Teoría de las Representaciones Sociales: reflexiones en torno a una experiencia de investigación*, 2001).

4.1.2. Elementos de Definición.

Representación social es un término que encontramos actualmente en diversas investigaciones dentro del campo de las Ciencias Sociales. Aún así, hasta el momento ni en la primera obra de Moscovici se evidencia una definición acabada sobre este fenómeno. Al respecto el propio autor expresó: "si bien es fácil captar la realidad de las representaciones sociales, no es nada fácil captar el concepto" (Moscovici, 1976). Desde su origen ha surgido de elementos sociológicos como la cultura y la ideología así como de elementos psicológicos como la imagen y el pensamiento, por lo cual su ubicación es entre dos grandes disciplinas: la Psicología y la Sociología.

Los primeros atisbos del concepto de representación social aparecen en Sociología a través de Durkheim, quien las definió como estructuras psicosociales intersubjetivas que representan el acervo de conocimiento socialmente disponible y que se despliegan como formaciones discursivas más o menos autonomizadas, en el proceso de autoalteración de significaciones sociales, constituyéndose así a las representaciones colectivas en portadoras de significaciones sociales, de interpretaciones, de formas de ver el mundo, etc.

La representación social plantea la configuración social de unos marcos interpretativos y de un mundo simbólico que expresa una construcción social en la historia, siendo este mundo socialmente compartido que garantizaría la comunicación, la

interacción y cohesión social. Se constituyen a su vez como sistemas de códigos, valores, lógicas clasificatorias, principios interpretativos y orientadores de las prácticas, que definen la llamada conciencia colectiva (en sentido "durkheimniano"), la cual se rige con fuerza normativa en tanto instituye los límites y las posibilidades del hacer social.

La sociología reconoció el papel de las representaciones sociales como estructuras simbólicas encargadas de atribuir sentido a la realidad y definir y orientar los comportamientos. Dichas representaciones se presentarían al sujeto, sin embargo, en la forma de un mundo instituido, ya dado, que de alguna manera ejercería una sobredeterminación social de él (Alfonso, 2006).

Podemos entonces definir que una representación social, más que una forma de pensamiento, es "un modelo interno que tiene por función conceptualizar lo real a partir del conocimiento previo. Es por esto que las representaciones designan una forma específica de conocimiento: el saber de sentido común, en el que el contenido significa una forma particular de pensamiento social" (Moscovici, 1984).

Sin embargo, esta connotación social del pensamiento no permite lo estático y por el contrario, plantea la percepción de la vida cotidiana como un continuo intercambio entre las personas: cómo conocen, cómo explican y cómo comunican las vivencias. Esto es lo que le da su carácter particular de conocimiento con un origen y una expresión social práctica que se hace evidente en los comportamientos y en las prácticas sociales. Las representaciones sociales nos llevan a un sistema de pensamientos que permite la relación con el mundo y con los demás; a entender los procesos que facilitan interpretar y construir la realidad; a los fenómenos cognitivos que aportan elementos afectivos, normativos y prácticos que organizan la comunicación social y finalmente constituyen una forma de expresión que refleja identidades individuales y sociales (Alfonso, 2006).

Lo social en una representación hace referencia a que las creencias son compartidas por un grupo social y elaboradas por éste. Funcionalmente, las representaciones sociales clasifican a los objetos sociales, los explican y los evalúan a partir del discurso y de creencias de sentido común, y es este conocimiento el elemento base de la interacción. Por último, las representaciones se constituyen en realidad social en tanto conforman y se apoyan en fenómenos recurrentes y considerados colectivamente como reales (Niva y Jacome, 2003).

Hay que considerar que las representaciones sociales siempre hacen referencia a un objeto al mantener una relación de simbolización e interpretación con los objetos. En otras palabras, no existen representaciones en abstracto. Hacen visibles y legibles los

objetos, por tanto implican elementos lingüísticos conductuales o materiales, y son una forma de conocimiento práctico que lleva a preguntar por los marcos sociales de su origen y por su función social en la relación con los otros en la vida cotidiana.

De modo general, las representaciones sociales constituyen una formación subjetiva, multifacética y polimorfa, donde fenómenos de la cultura, la ideología y la pertenencia socio-estructural dejan su impronta; al mismo tiempo que elementos afectivos, cognitivos, simbólicos y valorativos participan en su configuración.

Ciertamente, son muchas las nociones que sobre esta teoría se han elaborado; por tal motivo resulta imposible dar cuenta de todas ellas. No obstante, a pesar de su diversidad notamos que no son excluyentes ni contradictorias, sino que tienden a complementarse. Por ello concuerdan muchos investigadores al plantear que existen tantas definiciones como la amplia variedad de objetos de representación.

4.1.3. Las Representaciones Individuales y Colectivas de Durkheim.

El trabajo de Moscovici tiene un ligue histórico con lo desarrollado por Durkheim, con la diferencia que este último establece diferenciaciones entre lo colectivo y lo individual. Para Durkheim (1896), el conjunto de representaciones colectivas conforman el sistema cultural, la estructura simbólica, la cohesión social de una colectividad; elementos que circulan y dan sentido a un grupo instituido de significados. Y en torno a la estructura simbólica, la sociedad organiza su producción de sentido, su identidad, definiendo ella misma los límites normativos entre el "bien" y el "mal". Así, toda sociedad construye o dispone de respuestas reales o imaginarias a las preguntas de la cotidianidad como son la vida, la muerte, el amor, la salud, etc.

Además, establece una diferencia entre las representaciones individuales y las colectivas. Si bien las imágenes como las representaciones individuales son variables y efímeras, los conceptos y las representaciones colectivas son universales, impersonales y estables, y corresponden a entidades tales como mitos, religiones, arte, entre otras.

Es así como la teoría de la sociedad de Durkheim gira en torno a los conceptos de *conciencia colectiva* y *representaciones colectivas*, atribuyéndole al primer concepto la "estructura simbólica" de las sociedades simples más atrasadas, no diferenciadas y, a las representaciones colectivas, "los universos simbólicos" que componen la estructura

simbólica de las sociedades complejas y diferenciadas. A este respecto, Durkheim presenta tres elementos característicos de las representaciones colectivas:

1. Normatividad legítima, el *deber ser* en cuanto la fijación de los límites y el bien como parte de lo deseable.
2. Externalidad, haciendo referencia a elementos antes y más allá de las manifestaciones individuales, como elementos que permanecen y permiten ordenar el mundo (por ejemplo, las creencias y prácticas institucionales como hechos que anteceden a los seres humanos).
3. Intersubjetividad, acervo de conocimientos y memoria colectiva que constituyen a las representaciones; es el conocimiento compartido sobre las prácticas sociales y que han sido transmitidas de generación en generación.

La *producción social de sentido*, planteada por Durkheim, se entiende como la articulación de la identidad colectiva, la cual emerge de la interacción colectiva, en que los actores sociales se apropian del significado normativo que integra los grupos sociales. Los individuos en este contexto se autoperciben como miembros de su sociedad porque participan en el conjunto de sus significaciones sociales "imaginarios", que es lo que hace que un grupo rechace y subvalore prácticas realizadas por grupos diferentes a ellos. Por lo tanto, toda sociedad posee, como expresión de los objetos, símbolos y signos que no son otra cosa que la marca, la identidad de los que forman parte en un grupo humano. En palabras de Durkheim:

"todo grupo constituye su propio orden simbólico, en un sentido muy distinto de la manera en que lo puede hacer el individuo; pero esta constitución no es libre, su materia la saca de lo que ya está ahí. Así mismo, el grupo constituye su propio simbolismo pero no en total libertad, pues se prende de lo natural y lo histórico y, por último, participa de lo racional" (Durkheim, 1887).

Es entonces que esta red de símbolos expresa un consenso normativo que es establecido y regenerado en prácticas sociales, arquetipo del proceso de formación de la identidad colectiva.

4.1.4. Las Representaciones Sociales en Moscovici y Jodelet.

En los años 60, Serge Moscovici supera la representación individual y colectiva propuesta por Durkheim y acoge el concepto de *representaciones sociales*, trayéndolo a las sociedades modernas entendiéndolas como nociones generadas y adquiridas, superando el carácter preestablecido y estático de la visión clásica. Las representaciones, que en el inicio las definió Durkheim como colectivas, pasan a ser sociales, donde lo que cuenta son “las interacciones, los procesos de intercambio a partir de los cuales se elaboran dichas representaciones confiriéndoles su carácter social” (Moscovici, 1984). La representación colectiva no puede ser asimilada a la suma de representaciones de los individuos que componen la sociedad, pues es una realidad que tiene existencia propia que en cada momento debe conformarse a sí misma, siendo su función el preservar los nexos entre los miembros de un grupo preparándolos para pensar y actuar uniformemente. Así, el concepto de representación social es desarrollado por Moscovici en la disciplina de la Psicología Social como:

“un conjunto de conceptos, enunciados y explicaciones originados en la vida diaria, en el curso de las comunicaciones interindividuales. En nuestra sociedad se corresponden con los mitos y los sistemas de creencias de las sociedades tradicionales; incluso se podría decir que son la versión contemporánea del sentido común... constructos cognitivos compartidos en la interacción social cotidiana que proveen a los individuos de un entendimiento de sentido común, ligadas con una forma especial de adquirir y comunicar el conocimiento, una forma que crea realidades y sentido común. Un sistema de valores, de nociones y de prácticas relativas a objetos, aspectos o dimensiones del medio social, que permite no solamente la estabilización del marco de vida de los individuos y de los grupos, sino que constituye también un instrumento de orientación de la percepción de situaciones y de la elaboración de respuestas” (Moscovici, 1981).

Con los aportes de la psicología social, fundamentalmente a partir de las investigaciones de Moscovici, las representaciones sociales se presentan como una noción que “antes que nada conciernen a la manera en que nosotros, sujetos sociales aprendemos los acontecimientos de la vida diaria, las características de nuestro ambiente, las informaciones que en él circulan, identificamos a las personas de nuestro entorno próximo o lejano” (1983). En otras palabras, las representaciones sociales de Moscovici son entendidas como sistemas cognitivos con una lógica y en lenguaje propio que no

representan simplemente opiniones acerca de "imágenes de" o "actitudes hacia", sino que representan "teorías" o "ramas del conocimiento".

Moscovici describe a las representaciones sociales como sistemas sociales de valores, ideas y prácticas, con dos funciones: una, establecer un orden que capacite a los individuos a orientarse a sí mismos, con su mundo social y material, y dominarlo; y otra, hacer posibles la comunicación entre los miembros de una comunidad proveyéndolos de un código de intercambio social y otro para nombrar y clasificar los distintos aspectos de su mundo y su historia individual y grupal (Farr, 1990). Y al interior de esta concepción, se plantean cuatro elementos constitutivos de la representación, elementos guía en Moscovici para el análisis de la información contenida en los diálogos y acciones de los miembros de un grupo:

- a) la información, relacionada con "lo que yo sé",
- b) la imagen, relacionada con "lo que veo",
- c) las opiniones, relacionadas con "lo que creo",
- d) y las actitudes, relacionadas con "lo que siento".

La representación es una acción psicológica que posee una función simbólica, ya que implícitamente contiene un significado y éste tiene que ver directamente con la situación del sujeto frente al mundo en que vive y con el que se relaciona. Por eso Moscovici considera a la representación como una organización psicológica, una modalidad de conciencia con características particulares, distinción clara ante la concepción de Durkheim sobre la representación colectiva, la cual no puede ser asimilada a la suma de representaciones de los individuos que componen la sociedad. La realidad, como la comprende Moscovici, es una realidad que tiene existencia propia por fuera de los individuos que componen la sociedad, y son los individuos quienes que en cada momento deben conformarse a ella. Vista así, la función de la representación es preservar los nexos entre los miembros de un grupo preparándolos para pensar y actuar uniformemente (Moscovici, 1984). En el caso de nuestra investigación, para un operario o para el grupo en estudio, una representación de la Reforma y sus diversos componentes involucrados (actores, modelos, programas, etc.) es el significado, el relato que los operarios elaboran a partir de las relaciones que se establecen con el contexto en el cual se desenvuelven y que parten de la experiencia previa, la cual puede ser propia o ajena.

Entonces, la representación se define como un proceso y conocimiento de sentido común de carácter flexible, que media entre el concepto y la percepción, pero que no es simplemente una instancia intermediaria, sino un proceso que convierte el concepto (lo racional/intelectual obtenido del sentido de lo real) y la percepción (lo sensorial/imagen que la persona reelabora para sí) en algo intercambiable, de tal manera que se engendran recíprocamente.

Las representaciones sociales, además de las características mencionadas, se definen de acuerdo a su contenido. Al respecto, Moscovici (1984) menciona que están integradas por formaciones subjetivas tales como: opiniones, actitudes, creencias, imágenes, valores, informaciones y conocimientos; estructurándose alrededor de tres dimensiones fundamentales:

1. Actitud. Es el elemento afectivo de la representación, por ser la reacción emocional acerca del objeto o del hecho. Se manifiesta como la disposición más o menos favorable que tiene una persona hacia el objeto de la representación; expresa, por tanto, una orientación evaluativa en relación con el objeto. Moscovici señala que “la actitud implica un estímulo ya constituido, presente en la realidad social a la que se reacciona con determinada disposición interna, mientras que la representación social se sitúa en ‘ambos polos’: constituye el estímulo y determina la respuesta que se da” (1984). Es el elemento más primitivo y resistente de las representaciones y se halla siempre presente aunque los otros elementos no estén; es decir, la reacción emocional puede ser tenida por una persona o un grupo sin necesidad de tener mayor información sobre el hecho. Cabe mencionar que el concepto tradicional de *actitud* se reduce en el ámbito de lo individual; a diferencia del propuesto por Moscovici, el cual, en palabras de Baró, establece que “las raíces últimas de las actitudes no están en los individuos sino en las estructuras sociales y de grupo de las que los individuos forman parte. Por ello, el conjunto de actitudes fundamentales de las personas puede concebirse como la estructura que en cada individuo articula psíquicamente la ideología social” (Baró, 1985).

Investigaciones han demostrado que desde el punto de vista de la génesis, la actitud es la primera dimensión de una representación, pues nos representamos “algo” luego y en función de la toma de posición hacia ese “algo”.

2. Información. Se refiere al volumen de conocimientos que el sujeto posee de un objeto social, el cual puede ir desde lo más estereotipado hasta lo más original. La cantidad y calidad de esa información es variada en función de varios factores, entre los cuales la pertenencia grupal y la inserción social juegan un rol esencial, pues el acceso a las informaciones está siempre mediatizado por ambas variables. También tienen una fuerte influencia la cercanía o distancia de los grupos respecto al objeto de representación y las prácticas sociales en torno a este.

3. Campo de la representación. Es la forma mediante la cual se organiza el contenido de una representación según los patrones de jerarquización, clasificación y coherencia que un grupo social ha construido. El campo se estructura en torno al núcleo o esquema figurativo, que constituye la parte más estable y sólida de la representación, compuesto por cogniciones que dotan de significado al resto de los elementos. En el núcleo figurativo se encuentran aquellos contenidos de mayor significación para los sujetos, que expresan de forma vívida al objeto representado. Es necesario destacar que esta dimensión es “construida” por el investigador a partir del estudio de las actitudes e información.

En consecuencia, conocer o establecer una representación social implica, como hace mención Baró, “determinar qué se sabe (información), qué se cree, cómo se interpreta (campo de la representación) y qué se hace o cómo se actúa (actitud)” (1985).

Jean Claude Abric (1986), complementando el trabajo de Moscovici, presupone que una representación está organizada en un sistema central y otro periférico. Plantea la hipótesis según la cual los individuos o grupos reaccionan no a las características objetivas de la situación, sino a la representación que de ellas tienen. El sistema central tiene una marcada relevancia ya que estructura los contenidos que están fuertemente anclados sobre la memoria colectiva del grupo que lo elabora, dotando a la representación de estabilidad y permanencia, por lo cual constituye la parte más coherente y rígida. Las principales características de este sistema son:

- a) Está directamente vinculado y determinado por las condiciones históricas, sociológicas e ideológicas; es decir, marcado por la memoria colectiva del grupo y su sistema de normas.

- b) Está dotado de estabilidad, coherencia y resistencia al cambio, garantizando la continuidad y permanencia de la representación.
- c) Tiene una cierta y relativa independencia del contexto social inmediato.
- d) Tiene una función generadora, a través de la cual se crea o se transforma y da significación a otros elementos constitutivos de la representación.
- e) Es el elemento unificador o estabilizador, pues determina la naturaleza de los lazos que unen entre sí los elementos de la representación.
- f) Tiene función consensual, pues permite definir la homogeneidad del grupo social.

Por otro lado, en el sistema periférico descrito por Abric, se encuentran insertadas las experiencias individuales de cada sujeto, por lo cual es posible explicar la diversidad de representaciones que existen al interior de un grupo entre sus miembros. Además, este sistema adopta mayor dinamismo, flexibilidad e individualización que el sistema central. Sus características fundamentales son las siguientes:

- a) Es más sensible a las características del contexto inmediato.
- b) Por su flexibilidad, asegura la función de regulación y adaptación del sistema central a los desajustes y características de la situación concreta a la que se enfrenta el grupo. Es un elemento esencial en la defensa y protección de la significación central de la representación y absorbe las informaciones o eventos nuevos, susceptibles de cuestionar el núcleo central.
- c) Su flexibilidad y elasticidad posibilitan la integración de la representación a las variaciones individuales vinculadas a la historia y experiencias del sujeto. Hace posible la existencia de representaciones más individualizadas, organizadas alrededor de un núcleo central común al resto de los miembros del grupo. Y permite una cierta modulación individual de la representación.

Entonces, a partir de este modelo, la representación se estructura en torno al núcleo figurativo que la dota de significación global y organiza los elementos periféricos que protegen su estabilidad y además tiene funciones adaptativas.

Y en una propuesta aceptada y fiel a las ideas de Moscovici, Denise Jodelet plantea a las representaciones sociales como una forma de conocimiento social, un saber del sentido común constituyéndose en "modalidades de pensamiento práctico orientado hacia la comunicación, la comprensión y el dominio del entorno social, material e ideal"

(1986). Dichas representaciones permiten a los sujetos interpretar, dar sentido a lo inesperado, clasificar las circunstancias, los fenómenos y los individuos, permitiendo actuar en consecuencia, plantear teorías que permiten establecer hechos sobre ellos; y “a menudo, cuando se los comprende dentro de la realidad concreta de nuestra vida social, las representaciones sociales son todo ello junto” (Jodelet, 1986).

Para esta autora, las representaciones tienen que ver con la forma como nosotros, sujetos sociales, aprehendemos los acontecimientos de la vida diaria, lo que sucede en nuestro medio ambiente, las informaciones que circulan, las personas que hacen parte del entorno próximo o lejano. “Son conocimientos que se constituyen a partir de nuestras experiencias, pero también de las informaciones, conocimientos y modelos de pensamiento que recibimos y transmitimos a través de la tradición, la educación y la comunicación social”. Sin embargo, dichas representaciones no ejercerían de manera absoluta la determinación sociedad-individuo, ya que no se trata simplemente de una reproducción, sino más bien de una reconstrucción o recreación mediada por la experiencia vital del sujeto en un ámbito cultural determinado (Jodelet, 1986).

En otras palabras, es un conocimiento espontáneo, ingenuo, intuitivo, que generalmente se denomina *sentido común*, distinto al denominado *conocimiento científico*. Esta clase particular de conocimiento lo van construyendo los individuos a partir de su experiencia, pero como se trata de un conocimiento socialmente elaborado y compartido, también surge a partir de las informaciones, modelos de pensamiento que se transmiten mediante costumbres, medios de comunicación de masa y la educación.

Tanto para Jodelet como para Moscovici, una representación no es una reproducción pasiva de un exterior, pues se constituye como un proceso en el cual participan en conjunto el imaginario individual con el social, constituyéndose como el representante mental de algo: objeto, persona, acontecimiento, idea, etc. No existe ninguna representación social que no sea la de un objeto, aunque este sea mítico o imaginario.

4.1.4.1. Principales Fuentes de las Representaciones Sociales.

A partir de la revisión de Ilette Alfonso Pérez (2006), las principales fuentes de las representaciones se han visto reflejadas en los supuestos elementales que articulan esta teoría. En sentido amplio, primero se encuentra la experiencia acumulada por la

humanidad a lo largo de la historia, escenario donde se cristaliza la cultura, asumiendo sus particularidades en cada contexto socioeconómico concreto. Luego, por medio de tradiciones, creencias, normas, valores, llega a cada hombre con expresiones de la memoria colectiva transmitiéndose a través del lenguaje todo este arsenal cultural que es determinante en la formación de las representaciones sociales.

De tal modo, al referirse esta autora al contexto sociocultural que determina una representación, hay que tener en cuenta las condiciones históricas, económicas e ideológicas en que surgen, se desarrollan y desenvuelven los grupos y objetos de representación que son estudiadas. Son importantes, además, las instituciones u organizaciones con las que interactúan los sujetos y grupos, así como la inserción social de los individuos en términos de pertenencia a determinados grupos y las prácticas sociales en las que estos participan.

Otras de las fuentes esenciales de las representaciones es la comunicación social en sus diferentes formas, como los medios de comunicación, transmisores de conocimientos, valores, modelos e informaciones, y la comunicación interpersonal. Dentro de esta última se destacan las conversaciones cotidianas en las cuales hay todo un cúmulo de informaciones el cual es imprescindible en la estructuración de la representación. Y es durante estas interacciones comunicativas cuando se origina el llamado "trasfondo comunicacional" (Páez, 1992) que sirve de escenario permanente a las representaciones y, a su vez, es fuente inagotable de contenidos para estos.

A criterio de I. Alfonso Pérez, existen tres tipos de objetos capaces de originar un proceso representacional:

1. Objetos, ideas y teorías científicas de corte utilitario en la vida cotidiana.
2. La imaginación cultural, los elementos míticos o mágicos, que son cuestiones relevantes para los grupos sociales en un contexto dado.
3. Las condiciones sociales y acontecimientos significativos, a los que Moscovici denomina "discutibilidad social", pues son las polémicas particularmente relevantes para grupos y contextos.

De forma, las representaciones sociales se construyen en función de las comunicaciones que circulan en el medio social, así como los roles y posiciones que al

individuo le toca asumir y ocupar dentro de ese medio, y en ellas se encuentran expresadas el conjunto de creencias, valores, actitudes, normas y tradiciones con que los individuos afrontan las situaciones cotidianas. Es decir, las representaciones sociales tienden a emerger ante objetos, procesos o hechos sociales que demandan "normalización", es decir, transformarse, ajustarse en algo conocido y concreto, o explicar aquello que resulta negativo.

4.1.4.2. Construcción de las Representaciones Sociales.

Denise Jodelet, en el artículo *La representación social: fenómenos, concepto y teoría* (1986), propone cinco maneras para formular la construcción psicológica y social de una representación.

La primera se refiere a la actividad puramente cognitiva, con una dimensión de contexto y una de pertenencia. El sujeto se halla en situación de interacción social o ante un estímulo social y la representación aparece como un caso de cognición social.

La segunda pone énfasis en los aspectos significantes de la actividad representativa, considerando que el sujeto expresa el sentido que da su experiencia en el mundo social. Por consiguiente, la representación es considerada la expresión de una sociedad determinada. Cuando es propia de sujetos que comparten una misma experiencia social, o una misma condición social, la representación frecuentemente se relaciona con una dinámica que hace que intervenga lo imaginario.

Un tercer elemento trata la representación como una forma de discurso y desprende sus características de la práctica discursiva de sujetos situados en la sociedad. Sus propiedades provienen de la situación de comunicación, de la pertenencia social de los sujetos que hablan y de la finalidad de su discurso. Este elemento se refiere a los discursos oficiales, a los discursos de las comunidades y a la influencia de los medios de comunicación.

El cuarto elemento hace referencia a la práctica social del sujeto, la cual está influenciada por el lugar que ocupa éste en la sociedad.

Y el quinto elemento plantea las relaciones intergrupales, las cuales determinan la dinámica de las representaciones. En este sentido Moscovici (1984) pone de manifiesto cómo lo social transforma un conocimiento en representación y cómo esta representación transforma lo social enfatizando la interdependencia entre la actividad psicológica y sus

condiciones sociales de ejercicio.

En el caso de nuestra investigación, la situamos en la segunda manera mencionada ya que se adecua a nuestro entendimiento del cómo los operarios de centros privativos y no privativos de libertad construyen sus representaciones respecto a la Reforma, pues comparten tanto experiencias sociales comunes como valoraciones ante el mismo fenómeno.

4.1.4.3. *Formación y Estructuración de las Representaciones Sociales.*

Según los planteamientos de Moscovici y Jodelet, la representación social se forma a partir de la *objetivación* y el *anclaje*, procesos que dan cuenta de cómo lo social transforma un conocimiento en representación, y cómo esa representación, a su vez, transforma lo social. Ambos se refieren a la elaboración y al funcionamiento de una representación, ya que describen la interacción e interdependencia entre la actividad psicológica del sujeto y las condiciones sociales en que se desenvuelve; y tan solo la representación objetivada, naturalizada y anclada es la que permite explicar y orientar los comportamientos.

A través de la **objetivación** los conocimientos sobre un determinado objeto de representación se conforman en una imagen naturalizada (la constitución formal de un conocimiento, transfiriendo algo que está en la mente en algo que existe en el mundo físico). Es decir, lo abstracto se hace concreto: “se da una forma material a las ideas, hace corresponder cosas con palabras, da cuerpo a esquemas conceptuales” (Jodelet, 1986). Este mecanismo se encuentra bajo la influencia de la inserción de los sujetos en la sociedad, de sus condiciones sociales. El proceso de objetivación implica tres fases:

1. Construcción selectiva y descontextualización de los elementos. Proceso a través del cual los diferentes grupos sociales y los sujetos que los integran se apropian, de una manera muy particular y específica, de las informaciones y los saberes sobre un objeto. Se seleccionan una serie de conceptos acordes con la ideología y el sistema normativo de valores, y se separan del contexto al que pertenece el objeto (descontextualización) para así dominarlas desde el propio campo en función de criterios culturales y normativos. “Se retiene solo aquello que concuerda con el sistema de valores” (Jodelet, 1986). Esta forma de preparación implica la

retención de algunos elementos de la información y el rechazo de aquellos que no resulten significativos. Y los elementos retenidos se someten a una transformación con el objetivo de que puedan encajar en las estructuras de pensamiento que ya están constituidas en el sujeto, es decir, estos nuevos elementos se adaptan a las estructuras formadas anteriormente.

2. Esquematación estructurante. Formación de un núcleo figurativo central, una estructura de imagen que reproducirá de manera visible una estructura conceptual. Esta imagen es compatible con los patrones sociales y culturales vigentes al ser objetivizado en un esquema figurativo de pensamiento, sintético, condensado, simple, concreto, formado con imágenes vividas y claras. "Los conceptos teóricos se constituyen en un conjunto gráfico coherente que permite comprenderlos en forma individual y en sus relaciones" (Jodelet, 1986).

3. Naturalización. La imagen del núcleo figurativo se convierte en elemento de la realidad, como si realmente denotara fenómenos, adquiriendo el carácter de evidencia válida (status ontológico). Es decir, la representación social se transforma de representación conceptual-abstracta en expresión directa del fenómeno presentado. Así, los conceptos se transforman en categorías sociales del lenguaje que expresan directamente la realidad. El núcleo figurativo es el resultado de un proceso de construcción social de una representación mental; sin embargo, se olvida el carácter artificial y simbólico del núcleo y se le atribuye plena existencia fáctica. El núcleo pasa a ser la expresión directa de una realidad que se le corresponde perfectamente y de la cual no parece constituir sino un reflejo fiel. Una vez que ha quedado constituido, el núcleo tiene toda la fuerza de los objetos naturales que se imponen "por sí mismos" a nuestra mente.

De acuerdo con Jodelet, el modelo de la objetivación se puede generalizar a toda representación. Además, este modelo pone de manifiesto la tendencia del pensamiento social a proceder por medio de una construcción esquemática, gráfica y significativa que se subordina a valores y condiciones normativas de la sociedad, y también a experiencias y expectativas personales e íntimas.

El segundo proceso de **anclaje** remite a la ligazón de la representación social con el marco de referencia de la colectividad y permite interpretar la realidad y actuar sobre

ella. Moscovici refiere que “es el mecanismo que permite afrontar las innovaciones o la toma de contacto con los objetos que no son familiares. Utilizamos las categorías que nos son ya conocidas para interpretar y dar sentido a los nuevos objetos que aparecen en el campo social” (Moscovici, 1976). A través del anclaje, la sociedad cambia el objeto social por un instrumento del cual puede disponer, y este objeto se coloca en una escala de preferencia en las relaciones sociales existentes. Según Jodelet (1986), este proceso se descompone en modalidades que permiten comprender:

- el cómo se confiere significado al objeto representado, haciendo relación al sentido que se le otorga a la representación;
- el cómo se utiliza la representación en tanto sistema de interpretación del mundo social marco e instrumento de conducta, “modalidad que permite comprender cómo los elementos de la representación no sólo expresan relaciones sociales, sino que también contribuyen a constituir las” (Jodelet, 1986); y
- el cómo se opera su integración dentro de un sistema de recepción y la conversión de los elementos de este último relacionados con la representación. Los sujetos se comportan según las representaciones, o sea, los sistemas de interpretación proporcionados por la representación guían la conducta.

El proceso de anclaje comporta tres fases:

1. El anclaje como asignación de sentido. Al insertarse el esquema objetivado dentro de una red de significaciones, la representación social adquiere una funcionalidad reguladora de la interacción grupal, una relación global con los demás conocimientos del universo simbólico popular. En suma, los grupos sociales expresan su identidad, sus características y dinámicas en el sentido que le confiere a la representación.
2. El anclaje como instrumentalización del saber. Las figuras del núcleo de la representación son teñidas de significados que permiten utilizar a la representación como un sistema interpretativo que guía la conducta colectiva y permite comprender la realidad. El anclaje no sólo expresa relaciones sociales, sino que al mismo tiempo contribuye a constituir las, estableciéndose como mediación entre el individuo y su medio, y permite construir un lenguaje común, un

código, a través del cual se clasifica y categoriza a otros individuos, grupos y acontecimientos. Se convierte así en un instrumento que permite comunicar en un mismo lenguaje y, por consiguiente, influenciar.

3. El anclaje como enraizamiento en el sistema de pensamiento. El anclaje implica la integración cognitiva del objeto de representación dentro del sistema preexistente del pensamiento y sus respectivas transformaciones. Se trata de su inserción orgánica dentro de un pensamiento constituido. En palabras de Jodelet: "hacer propio algo nuevo es aproximarlos a lo que ya conocemos, calificándolo con las palabras de nuestro lenguaje" (1986).

En la etapa de anclaje se manifiestan los procesos de asimilación y acomodación, pues las informaciones recibidas son deformadas por los esquemas ya constituidos, y a su vez, esta nueva información cambia los propios esquemas para acomodarlos a sus características.

En síntesis, tanto el proceso de objetivación como el de anclaje articulan las tres funciones básicas de la representación social: función cognitiva de interpretación e integración de la novedad, función de interpretación de la realidad y función de orientación de las conductas y relaciones sociales. La objetivación y anclaje, actuando conjuntamente, interpretan, orientan y justifican los comportamientos; el primero transfiriéndolo a nuestra esfera particular donde somos capaces de compararlo e interpretarlo; y el anclaje, reproduciendo entre las cosas que podemos tocar y, en consecuencia, controlar (Jodelet, 1986).

Por ser las representaciones sociales mecanismos necesarios para el establecimiento de identidades colectivas y, por ende, para la coexistencia y estabilidad social, se les plantea cierta continuidad en el tiempo, sin que por ello se conviertan en nociones estáticas. Poseen un carácter dinámico en la medida que construyen permanentemente nuevos códigos y marcos interpretativos orientados que hacen posible que ellas cambien o se modifiquen. El proceso de cambio representacional implica una afectación de cada uno de los elementos que según Moscovici las construye.

4.1.4.4. *Funciones de las Representaciones Sociales.*

Las funciones de las representaciones sociales han sido expuestas por varios autores destacando la utilidad práctica de la teoría en el ámbito social. Jean Claude Abric (1994) identifica seis funciones básicas:

1. Función de conocimiento. Permite comprender y explicar la realidad a los actores sociales, adquiriendo nuevos conocimientos e integrarlos, de modo asimilable y comprensible para ellos, coherente con sus esquemas cognitivos y valores. Por otro lado, las representaciones facilitan -y son condición necesaria para- la comunicación al definir el cuadro de referencias comunes que permiten el intercambio social, la transmisión y difusión del conocimiento.
2. Función identitaria. Las representaciones participan en la definición de la identidad y permiten salvaguardar la especificidad de los grupos. Sitúan, además, a los individuos y los grupos en el contexto social, permitiendo la elaboración de una identidad social y personal gratificante, o sea, compatible con el sistema de normas y valores social e históricamente determinados.
3. Función de orientación. Las representaciones guían los comportamientos y las prácticas, interviniendo directamente en la definición de la finalidad de una situación hasta determinar, a priori, el tipo de relaciones apropiadas para el sujeto. Permiten producir un sistema de anticipaciones y expectativas, constituyendo una acción sobre la realidad; y posibilitan la selección y filtraje de informaciones, la interpretación de la realidad conforme a su representación. En otras palabras, definen lo que es lícito y tolerable en un contexto social dado.
4. Función justificatoria. Las representaciones permiten justificar un comportamiento o toma de posición, explicar una acción o conducta asumida por los participantes de una situación.
5. Función sustitutiva. Las representaciones actúan como imágenes que sustituyen la realidad a la que se refieren, y a su vez participan en la construcción del conocimiento sobre dicha realidad.

6. Función icónico-simbólica. Permite hacer presente un fenómeno, objeto o hecho de la realidad social, a través de las imágenes o símbolos que sustituyen esa realidad. De tal modo, ellas actúan como una práctica teatral, recreándonos la realidad de modo simbólico.

4.1.5. El Estudio de las Representaciones Sociales.

Al momento de estudiar las representaciones sociales de un objeto o hecho hay que tener claridad sobre la posición epistemológica. De acuerdo con Pereira de Sá (1998) existen tres líneas de investigación, las cuales se han ido perfilando a través del tiempo:

1. Escuela Clásica. Desarrollada por Jodelet en estrecha cercanía con la propuesta de Moscovici, el énfasis está más en el aspecto constituyente que en el aspecto constituido de las representaciones. Metodológicamente recurre al uso de técnicas cualitativas, en especial las entrevistas en profundidad y el análisis de contenido.
2. Escuela de Aix-en-Provence. Escuela desarrollada desde 1976 por Jean Claude Abric, centrada en los procesos cognitivos. Se le conoce como el enfoque estructural de las representaciones, recurriendo a las técnicas experimentales.
3. Escuela de Ginebra. El máximo exponente es Willen Doise, conocida como la escuela sociológica por centrarse en las condiciones de producción y circulación de las representaciones sociales.

Las dos primeras escuelas o líneas de investigación evidencian los dos enfoques en que han sido abordadas las representaciones sociales: el procesual y el estructural. Para la comprensión de estos dos enfoques es preciso recordar que las representaciones son *pensamiento constituyente* y a la vez *pensamiento constituido*. Es decir, al ser parte de la realidad social, las representaciones sociales contribuyen a su configuración y producen en ella una serie de efectos específicos. Pero también, las representaciones contribuyen a construir el objeto del cual son una representación, por lo que este objeto es, en parte, realmente tal y como aparece a través de su representación social (Ibáñez, 1991).

Aunque ambos enfoques significan una manera diferente de apropiarse de la teoría, esta separación tiene una connotación heurística y de ninguna manera debe conducir a una falsa dicotomía entre ellos. Sin embargo, se puede afirmar que el aspecto *constituyente* del pensamiento son los procesos y el *constituido* son los productos o contenidos. El enfoque que se centra en el primer aspecto es el procesual y el estructural se centra en el segundo aspecto.

El enfoque procesual descansa en postulados cualitativos y privilegia el análisis de lo social, de la cultura y de las interacciones sociales. El estructural privilegia el funcionamiento cognitivo y el del aparato psíquico, recurriendo a los postulados que se derivan del método experimental así como a sofisticados análisis multivariados.

La discusión en torno a estos dos pensamientos es análoga a la discusión acerca de la investigación cualitativa y la cuantitativa (Spink, 1999), pues no se trata de definir qué métodos tienen más posibilidades de traducir las cosas como de hecho "son", pues desde ambas metodologías se producen versiones sobre el mundo que no son "puras". Es decir, ninguna de las dos escapa al carácter "construido" de los conocimientos y en ninguna se está en condiciones de asegurar que el conocimiento producido es, esencialmente, producto de un contacto "exitoso" con la "realidad" (Araya, 2001). La afiliación a un método no garantiza *per se* la superación de los sesgos investigativos o la incorporación del punto de vista de los actores sociales. Las posibles distorsiones investigativas de las que constantemente son acusados los métodos cuantitativos (manipulación de la realidad, por ejemplo) podrían estar presentes también en la investigación cualitativa.

De igual manera, no se puede generalizar que todos los trabajos de representaciones sociales autodefinidos como procesuales (de tendencia cualitativa) integran los contenidos sociales de la teoría ni que todos los trabajos estructurales (de tendencia cuantitativa) ignoran lo social (Banchs, 2000).

4.1.5.1. Enfoque Procesual.

Para acceder al contenido de una representación, el procedimiento clásico utilizado por el enfoque procesual es la recopilación de un material discursivo producido en forma espontánea (conversaciones), o bien, inducido por medio de entrevistas o cuestionarios. Los discursos cristalizados en obras literarias, soportes periodísticos,

grabaciones de radio, etc., pueden ser también objeto de análisis. Independientemente de su modo de producción, este material discursivo es sometido a tratamiento mediante las clásicas técnicas de análisis de contenido, tratamiento que proporciona una serie de indicadores que permiten reconstruir el contenido de la representación social.

Según Deutsher (2000), este enfoque tiene en común con el Interaccionismo Simbólico:

- a) Conciencia de la reactividad, los efectos del entrevistador no como artefactos metodológicos indeseables, sino como partes normales del proceso de interacción social y de la definición de la situación que entra en toda investigación.
- b) Un foco de análisis en unidades micro o sociopsicológicas más que sobre sociedades o instituciones.
- c) Una visión de la sociedad como empresa simbólica.
- d) Una visión de la sociedad más como proceso que como estado.
- e) Una concepción de los seres humanos como interactores autónomos y creativos más que como reactores pasivos abofeteados por las fuerzas externas sobre las cuales no tienen control.
- f) La suposición de que lo que es real y que amerita ser estudiado es lo que los miembros de una sociedad definen como real ya que es eso sobre lo que ellos actúan.
- g) Un compromiso con los métodos que reflejan y detectan las definiciones de los miembros más que los constructos de los científicos.

Estas convergencias, sin embargo, no significan que el Interaccionismo Simbólico y el enfoque procesual sean equivalentes, pues el segundo trasciende del primero hacia una postura socioconstruccionista, originada en los postulados del Interaccionismo Simbólico e influenciada por la literatura foucaultiana, sobre todo en términos de análisis del discurso. El énfasis está en el proceso social, en el contenido de la representación social y no en los mecanismos cognitivos.

Del enfoque procesual, para Banchs (2000) sus presupuestos epistemológicos y ontológicos son:

1. El acceso al conocimiento de las representaciones sociales por medio de un abordaje hermenéutico, en el que el ser humano es visualizado como un productor de sentidos.
2. Focaliza en el análisis de las producciones simbólicas, de los significados, del lenguaje, a través de los cuales los seres humanos construyen el mundo en que viven.
3. Privilegia dos formas de acceso al conocimiento: una, a través de métodos de recolección y análisis cualitativo de los datos. Otra, la triangulación combinando múltiples técnicas, teorías e investigaciones para garantizar una mayor profundización y ampliación del objeto de estudio.
4. La naturaleza del objeto de estudio que se intenta aprehender por esta vía alude a un conocimiento del sentido común versátil, diverso y caleidoscópico.

Este enfoque, en resumen, se distingue por ser una aproximación cualitativa, hermenéutica, centrada en la diversidad y en los aspectos significantes de la actividad representativa; por tener un uso más frecuente de referentes teóricos procedentes de la filosofía, lingüística y la sociología; por un interés focalizado sobre el objeto de estudio en sus vinculaciones sociohistóricas y culturales específicas; y por una definición del objeto como instituyente más que instituido.

4.1.5.2. Enfoque Estructural.

Asume características cercanas a la Psicología Social Cognitiva de la línea estadounidense. Desde este enfoque, el análisis de una representación social y la comprensión de su funcionamiento necesitan una doble identificación: la de su contenido y la de su estructura. Es decir, los elementos constitutivos de una representación son jerarquizados, asignados de una ponderación y mantienen entre ellos relaciones que determinan la significación y el lugar que ocupan en el sistema representacional. Esto implica, necesariamente, una metodología específica de recolección (Abric, 1994).

Según Abric, todos los autores después de Moscovici están de acuerdo con la definición de la representación como conjunto organizado. Sin embargo, quienes se inscriben en el enfoque estructural parten del supuesto de que toda representación tiene una estructura específica que le es propia, cuya característica central es que está

organizada alrededor de un núcleo central y que éste es el que determina su organización y significación. Y es precisamente la *Teoría del Núcleo* la que distingue el enfoque estructural del procesual.

Por **núcleo central** se entiende el elemento o conjunto de elementos que dan a la representación su coherencia y su significación global. El núcleo tiene dos funciones: la *generadora*, que crea o transforma la función de los demás elementos de la representación, es decir le da sentido a la significación de esos elementos, y la *organizadora*, que organiza los elementos de la representación. Cuenta además con dos dimensiones: *normativa* (expresa elementos socioafectivos, sociales o ideológicos, dentro de los cuales se incluyen normas, estereotipos o actitudes) y *funcional* (se encuentran las situaciones con una finalidad operativa o aquellas que se refieren al funcionamiento del objeto) (Uribe, 1997). El núcleo central es el elemento que más resistirá al cambio, pues una modificación de éste produce la transformación completa de la representación.

El núcleo está protegido por **sistemas periféricos**, los cuales permiten la adaptación de la representación a las evoluciones del contexto. Estos sistemas están en relación directa con el núcleo, lo cual equivale a decir que su presencia, su ponderación, su valor y su función están determinados por el núcleo. Están jerarquizados: pueden estar muy cerca de los elementos centrales, jugando un importante papel en la concreción del significado de la representación; y distantes de los elementos centrales, ilustrando, aclarando y justificando significaciones sobre un objeto o hecho representado.

El polo estructural ha sido desarrollado no solo por Abric, sino también por Codol, Flament, Plon, Apfelbaum, y dentro de la Escuela Psicosocial Vasca por Páez y colaboradores (Banchs, 2000).

Al igual que en el procesual, Banchs (2000) identifica presupuestos epistémicos y ontológicos propios del enfoque estructural:

1. El estudio se centra sobre los procesos y mecanismos de organización de los contenidos de la representación social independientemente de su significación.
2. Los estudios que hablan de procesos casi siempre son estudios cognitivos que buscan identificar estructuras representacionales.
3. Las vías más utilizadas para acceder al conocimiento del objeto de estudio son técnicas correlacionales y análisis multivariados o ecuaciones estructurales.

4. Desde el punto de vista ontológico, se busca aprehender tanto los mecanismos cognitivos de constitución, como las funciones, dimensiones y elementos de una estructura cognitiva.

Algunas de las técnicas utilizadas en el enfoque estructural han recibido críticas por no dar cuenta del valor simbólico ni del tipo de relaciones entre los elementos representacionales. Según Ibáñez (1991), la opción por estos procedimientos es producto de la reticencia que los procedimientos cualitativos, propios del enfoque procesual, generan en un sector de la comunidad de investigadores. No obstante, según Araya (2002), la existencia de un doble sistema en las representaciones sociales impone que ambos enfoques sean pertinentes. Debe recordarse que una de las características esenciales de las representaciones sociales es que son, a la vez, estables y móviles; rígidas y flexibles. Estables y rígidas porque están determinadas por un núcleo central profundamente anclado a la memoria de un pueblo y a su sistema de creencias. Móviles y flexibles porque son alimentadas de las experiencias individuales e integran los datos de lo vivido y de la situación específica, la evolución de las relaciones y de las prácticas en que las personas están inmersas.

Así, si las representaciones sociales deben ser abordadas desde un contexto histórico y social es justamente en los elementos estables del núcleo donde se rastrea su genealogía. Si se abordasen sólo en términos constituyentes y procesuales, no se daría cuenta del carácter histórico de las representaciones, lo cual necesariamente hace perder la visión de totalidad. Acertadamente Banchs sintetiza esta doble condición de las representaciones sociales de la manera siguiente:

“Lo saludable sería, independientemente del modo de aproximación que adoptemos, preguntarnos no sólo qué entendemos por social cuando hablamos de representaciones sociales, sino sobre todo cómo lo abordamos, cómo lo integramos a nivel cognitivo, metodológico, empírico; con cuáles contenidos llenamos el adjetivo histórico y el adjetivo social. Se trata de que honremos el carácter histórico social de las representaciones, estudiando en su estructura no sólo los mecanismos sino los contenidos en tanto que memoria social y huella cultural y analizando los procesos sociales de su construcción en la interacción cara a cara” (Banchs, 2000).

4.1.6. El Debate de las Representaciones Sociales.

Comprendiendo su epistemología, para Rodríguez (2003) la Teoría de las Representaciones Sociales se formuló en un momento donde apenas se vislumbraban las amplias transformaciones que sufriría la filosofía en años posteriores, aglutinadas genéricamente en una autoconciencia disciplinar que se interpreta en ruptura con la tradición y que encuentra su identidad en el prefijo “post” que no significa “superación”, sino sólo desplazamiento, posterioridad. Los movimientos identificados como postempiricistas, postmetafísicos y luego postmodernos minaron los supuestos de base de las Ciencias Sociales que ofrecían un piso común de entendimiento en torno a la naturaleza del conocimiento, el papel del lenguaje y el sentido de la historia (Ramírez, 2001). Era inevitable que la Teoría de las Representaciones Sociales fuera reinterpretada más tarde a la luz de estas transformaciones, poniéndose en duda los supuestos epistemológicos que la soportaban.

En esta línea, el primer cuestionamiento lo constituye el concepto de *representación*, dada su capital importancia para toda la tradición filosófica moderna centrada en la conciencia. Las representaciones, dicen los defensores del construccionismo social (Ibáñez, 1992; Potter y Edwards, 1999), no representan nada en sentido estricto: una representación siempre es una representación de otra representación sin posibilidad de llegar a la cosa en sí misma o a la interpretación última. Como señala Ibáñez (1992): “cuando se usa la palabra *representación* se pone énfasis en la reproducción, aún si se trata de reproducciones ‘activas’ más que de una construcción. El resultado es una tendencia a objetivar la representación en sí misma”.

El concepto de *representación*, aún cuando se le atribuya un carácter de construcción activa, lleva en sí mismo la impronta epistemológica de la *metáfora del espejo* que caracteriza al Positivismo (es decir, es un reflejo de la realidad, lo que involucra la imposibilidad de acceder a la realidad objetiva). En el mismo sentido, Parker (1989) critica que en la teoría de Moscovici la representación pretenda el representar la realidad y no un conjunto de conocimientos que la sociedad configura. Para sustentar su crítica, cita la siguiente afirmación de Moscovici: “no hay nada en la representación que no esté en la realidad, excepto la representación misma” (citado por Parker, 1989).

No obstante, como sustentan los defensores de la Teoría de la Representación Social (Raty y Snellman, 1992; Banchs, 1994; y De Rosa, 2001), en partes sustanciales de su obra Moscovici ha ido en sentido contrario a lo que señalan sus críticos.

Ante las críticas en el plano epistemológico, Marková (2000) argumenta que la epistemología que orienta la teoría es *dialógica*, en tanto Banchs (1994) encuentra que tanto el construccionismo como la Teoría de las Representaciones Sociales comparten presupuestos epistemológicos y ontológicos, tales como el rechazo de la racionalidad positivista, el giro hermenéutico, la dimensión construida de los hechos sociales, la naturaleza social del conocimiento científico, el reconocimiento de la naturaleza simbólica e histórica de la realidad social, la importancia del conocimiento y fenómeno de la reflexividad, la naturaleza relacional de los fenómenos sociales, entre otros.

Potter y Edwards (1999) contraponen la Teoría de las Representaciones Sociales con el modelo de la Psicología Discursiva, planteando que la primera se desarrolla como una teoría del conocimiento incluyendo explicaciones sobre diferencias entre universos consensuales y reificados, esto es, entre sentido común y conocimiento científico. Con ello, Moscovici refuerza la dicotomía entre ciencia (conocimiento de primera mano) y sentido común (conocimiento de segunda mano), al mismo tiempo que favorece una visión "deshumanizada" de la ciencia. A diferencia, la segunda (Psicología Discursiva) desarrolla una aproximación relativista y reflexiva al conocimiento donde lo que cuenta como conocimiento en diferentes marcos sociales y culturales es parte de lo que se pone en juego en las prácticas discursivas.

En respuesta, los defensores de las representaciones sociales señalan que el Construccionismo Radical y el Relativismo de la Psicología Discursiva se refutan por sí mismos (Marková y De Rosa, 2001) en la medida en que no se puede argumentar a favor del relativismo (ni de nada que presuponga esencias, verdades o carácter absoluto) siendo relativista.

Sobre la naturaleza social de las representaciones, se ha puesto en duda qué es lo social y de qué trata su carácter de construcción activa. Las metodologías empleadas para su estudio identifican a la representación como un fenómeno estático, además de presuponer la existencia de consensos al interior de un grupo, ignorando los grados diferenciadores dentro de una misma representación que posee el grupo mencionados por Moscovici (1988). Para Rose (1995), este problema radica en la simplificación provocada por las metodologías, incapaces de identificar aquellos aspectos dinámicos y contradictorios existentes en una representación perteneciente a un grupo.

En respuesta a esta crítica, Michael Billing (1993) plantea la conveniencia de abrir el concepto de *representación social* a la dimensión del sentido común que no está domesticada ni sistematizada, que no está en consenso sino en conflicto. La elaboración

retórica de las representaciones invita a reconocer las identidades de quienes argumentan y los contextos de los argumentos, lo cual facilitaría la comprensión del pensamiento dinámico mencionado por Moscovici, involucrando aceptación y rechazo, crítica y justificación simultáneamente.

En otro aspecto, los representantes del construccionismo social sostienen que la Teoría, a pesar de sus esfuerzos, no logra salirse del paradigma individualista y mantiene el reduccionismo cognitivista de la Psicología Social tradicional. Entonces, se plantea la interrogante sobre dónde se inscriben o están las representaciones: en el contexto, en el exterior, o es compartido por los individuos constituyéndose como mera suma de contenidos individuales. Para De Rosa (2001), si bien los construccionistas reconocen que el individuo es movido por metas, evitan pensar esas metas como procesos o entidades internas y prefieren comprender las acciones como sugeridas por el contexto interpersonal. Sin embargo, "dentro de la visión ontológica 'antimentalista', el sujeto no tiene un rol de agente, el sujeto es actuado por el contexto y no construye significados, el sujeto es construido por significados definidos situacional y provisionalmente" (De Rosa, 2001).

La Teoría de las Representaciones Sociales integra una explicación psicológica y social. Otorga importancia tanto a los aspectos cognitivos, los cuales no pueden ser negados, y a los aspectos de constitución social de lo real, así como a la génesis y funciones sociales de las mismas. Como lo plantea Moscovici y Marková (1998): "estudiando las representaciones sociales, uno debe estudiar tanto la cultura como el pensamiento del individuo".

En general, el debate en torno a las representaciones sociales nos previene de adoptar un concepto de representaciones sociales estático e individualista en lugar de una elaboración dinámica y social. La autora Tania Rodríguez (2003) invita a insistir en considerar las representaciones como construcciones sociales y a mantener una actitud reflexiva respecto a tentaciones psicologistas (mentalistas), pero también sociologistas (antimentalistas radicales). A su vez, llama a atender a la invitación que realiza la propuesta de las representaciones sociales al integrar métodos y conceptos entre modelos que, a pesar de sus diferencias sustanciales, tienen puntos en común. Para Rodríguez es relevante el tomar en cuenta la concepción dinámica de las representaciones, sustentándose en la hipótesis de la "polifasia cognitiva" (Moscovici y Marková, 1998), la cual destaca que de manera cotidiana tendemos a emplear diversos modos de pensar, incluso opuestos, por lo que las representaciones pueden tener distinto

carácter, a saber, metafórico o lógico, abstracto o concreto, impersonal o personal, entre muchas otras posibilidades. Vale la pena una cita más de Moscovici y Marková (1998):

“De hecho, desde el punto de vista dinámico, las representaciones sociales aparecen como una 'red' de ideas, metáforas e imágenes, más o menos vinculadas y, por consiguiente, más móviles y fluidas que las mismas teorías”.

4.2. JUSTIFICACIÓN DE LAS REPRESENTACIONES SOCIALES

Desde el enfoque procesual, el estudio de las representaciones sociales sobre la Reforma de Responsabilidad Penal Juvenil en operarios tanto de los centros privativos como de los no privativos de libertad, ofrece una alternativa adecuada con respecto a la descripción y posterior comprensión del pensamiento social de los actores sociales ejecutores de la Reforma.

En virtud de ello, tomamos en consideración que la Teoría de las Representaciones Sociales reúne una serie de características conceptuales que justificaban su utilización, basándonos en la propuesta de la socióloga María Cristina Parra para la investigación en el marco de las representaciones sociales (2001):

1. El enfoque directo de la fuente, o sea, el partir del punto de vista del operario. Como investigadores, nos interesó el dar cuenta de la versión del operario común y corriente, quien en sus múltiples roles dependientes del contexto de trabajo al interior de la institución, construye tanto al mundo como a sí mismo. Es decir, no sólo dimos cuenta de un fenómeno individual, sino de su expresión en conocimiento socialmente construido y compartido por los individuos, producto de la interacción entre éstos, de su comunicación cotidiana, que les sirve para orientar su conducta en la institución, al tiempo que actúan sobre ella. Además, la teoría nos ofreció la oportunidad de abordar, a partir de la elaboración de los relatos de los operarios, expresado en sus propias palabras, sin mediaciones que sesgaran su interpretación, sus esquemas de significación en torno a su labor en el marco de la Reforma de Responsabilidad Penal Juvenil, su visión de las contingencias y del futuro sobre ésta.

2. La visión de conjunto o síntesis de tal punto de vista. La teoría nos permite aproximarnos a la visión del sujeto, trascendiendo las simples opiniones, imágenes o actitudes que permiten establecer diferencias interindividuales, pero que no dan cuenta de la construcción de esta visión como un proceso complejo, en el cual se ponen de manifiesto modelos interpretativos que combinan lo cognitivo y lo afectivo, en un relato que revela, tanto su contenido propiamente dicho, cual "amalgama de conocimiento y creencias, ideologías, sabiduría convencional, religiones seculares" (Moscovici, 1984), como el contexto en el cual es producido, permitiendo la articulación entre lo individual y lo supra-individual, y entre el carácter dinámico y de permanencia del imaginario social.
3. El carácter dialéctico de permanencia y dinamismo de sus contenidos y procesos. La combinación de carácter paradójico de las representaciones entre su condición de permanencia en el tiempo y su dinamismo inherente, permite abordar la realidad desde una perspectiva en la cual están presentes contenidos más o menos perdurables, que dan cuenta de visiones del mundo que han tenido un carácter hegemónico, al tiempo que revela los procesos de cambio que se dan en el sujeto que reinterpreta, seleccionando y acomodando las "fórmulas" colectivas de sentido.
4. El carácter heterogéneo y provisional de tales contenidos y procesos. El carácter dialéctico de permanencia y dinamismo, heterogeneidad y provisionalidad de sus contenidos y procesos, hace de las representaciones sociales una eficaz herramienta explicativa de lo social.

Así, al unir el lenguaje, el universo ideológico, lo simbólico y el imaginario social como orientadores de las conductas y de las prácticas sociales de los operarios, las representaciones sociales se constituyen en objetos de estudio adecuados, relevantes y con consecuencias prácticas que permitirán la futura adecuación de los programas, su aplicabilidad y perfeccionamiento; un mejor entendimiento del encuentro de aquellos contenidos y actitudes compartidos por el colectivo y reinterpretados por los operarios de cada centro, con la consecuente aceptación y modificabilidad de los cambios producidos a partir de la nueva legislación.

CAPITULO 5

MARCO METODOLÓGICO

5.1. TIPO DE ESTUDIO

El presente estudio tiene una expresión **cualitativa**, ya que intenta acercarse y dar cuenta de las representaciones sociales de la reforma en operarios de centros privativos y no privativos de libertad desde el relato de su propia experiencia.

La metodología cualitativa busca comprender la realidad, entendida ésta como un proceso de construcción social desarrollado preferentemente a través del lenguaje. Razón por la cual, para la investigación cualitativa, no existe una realidad "objetiva", sino que es construida intersubjetivamente. Así, siguiendo a Gallart (1992), esta perspectiva permite el análisis de la información contenida en el lenguaje de los actores e indagar acerca de su visión respecto a la situación en que viven y respecto a su historia, incorporando, además, el contexto en el cual se insertan las personas, proporcionando una información que posibilita profundizar en su realidad y en el significado (subjetivo y social) que le atribuyen.

Además de esta perspectiva cualitativa, nuestro estudio es del tipo **descriptivo**, el cual busca especificar las propiedades relevantes del fenómeno que es sometido a análisis, describiendo sus diversos aspectos, dimensiones o componentes. En específico, se busca describir los contenidos de las representaciones sociales (actitud, información y campo de las representaciones) de los operarios vinculados a los programas de reinserción social encargados de ejecutar los nuevos lineamientos propuestos en el Sistema Nacional de Atención Socioeducativo ligados a la Ley N° 20.084.

La investigación descriptiva, en comparación con la naturaleza poco estructurada de los estudios exploratorios, requiere considerable conocimiento del área que se investiga para formular las preguntas específicas que busca responder (Dankhe, 1986). La descripción puede ser más o menos profunda, pero en cualquier caso se basa en la comprensión de uno o más atributos del fenómeno descrito.

Por otro lado, el diseño metodológico es del tipo **transeccional** o **transversal**, pues la recogida de la información se realiza en un momento único específico, para de esta forma llevar a cabo la posterior descripción y análisis de los distintos componentes de las representaciones sociales.

El diseño de la presente investigación, por lo tanto, será definido como **cualitativo descriptivo transeccional**.

5.2. DEFINICIÓN DEL GRUPO MUESTRAL

Siguiendo los planteamientos de Glaser y Strauss (1967), en el presente estudio la muestra es de **carácter teórico**, en el cual la teoría emergente sugiere contenidos y, simultáneamente, señala los pasos siguientes, de modo que el investigador "no conoce hasta que es guiado por brechas emergentes en su teoría y por preguntas de investigación sugeridas por respuestas anteriores" (Glaser y Strauss). Lo que se persigue es identificar información que permita contrastar las diferentes hipótesis que van surgiendo a lo largo del estudio, reuniendo distinta información a partir de la inclusión de casos capaces de proporcionar explicaciones diferenciadas y de permitir el análisis comparativo base de la formulación teórica. El proceso comparativo se detiene cuando se alcanza lo que estos autores denominan *saturación teórica*, la imposibilidad para encontrar nueva información que añada nuevas propiedades a una categoría. Alcanzada ésta la búsqueda de nuevos contextos y situaciones, o el trabajo con nuevos informantes o grupos, no proporciona ninguna novedad explicativa.

5.2.1. Caracterización de la Muestra.

El grupo muestral estuvo constituido por un grupo de siete operarios voluntarios de los distintos centros privativos y no privativos de libertad de la Provincia de Valparaíso (en específico, los centros ambulatorios de Valparaíso y Viña del Mar administrados por la Asociación Cristiana de Jóvenes, ACJ) y del Centro Lihúen de Limache.

Se entiende por *operario* a aquel sujeto que desempeña funciones en el diseño y/o en la ejecución de los planes de intervención dirigidos a los jóvenes infractores de ley según los programas estipulados por el Sistema Socioeducativo de Intervención bajo el marco de la Reforma en cada uno de los centros anteriormente mencionados regidos por la Ley N° 20.084.

Cada uno de estos individuos seleccionados desarrolló un relato durante una entrevista semiestructurada el cual fue tratado como una unidad de análisis portadora de

unidades de información, y a través del análisis del conjunto de estas unidades se obtuvo el contenido que definió las representaciones sociales con respecto a la Reforma en los operarios.

Los criterios para la selección de los individuos que conformaron la muestra son los siguientes:

1. Criterios de homogeneidad. Para este estudio, los sujetos debían ser miembros de un mismo colectivo, lo cual significó el compartir dos características comunes:
 - a) *Ser operario que desempeña funciones bajo el marco del Sistema Socioeducativo de Intervención establecido por la Reforma a través de la Ley N° 20.084.*
 - b) *Ser operario que desempeña funciones en Centros Privativos y Centros No Privativos de Libertad de la Provincia de Valparaíso y del Centro Lihúén de Limache.*

2. Criterios de heterogeneidad. Para una descripción cabal de las representaciones sociales de los operarios con respecto a la Reforma fue necesario el considerar la probable variabilidad de contenidos en los relatos a partir de las diferencias entre los miembros del colectivo. Ante esta situación, se establecieron los siguientes criterios que permitieron abarcar las diferencias en los relatos:
 - a) *Operario que desempeña funciones en instituciones regidas por Ley N° 20.084 de la provincia de Valparaíso y de Limache.* Este criterio da cuenta de dos realidades distintas, atendiendo a que en cada tipo de centro se llevan a cabo intervenciones diferentes, con objetivos diferenciados, lo que comprende aplicaciones distintas de la Reforma y genera relatos distintos.
 - a.1) Operario que desempeña funciones en centros privativos de libertad.
 - a.2) Operario que desempeña funciones en centros no privativos de libertad.
 - b) *El tipo de experiencia del operario en el trabajo con niños, niñas y adolescentes.* El tipo de experiencia que tenga el operario, ya sea antes o después de la vigencia de la Ley N° 20.084, influye en su actitud y el conocimiento que posee al momento de trabajar con los jóvenes infractores.
 - b.1) Operario con experiencia en el trabajo con niños, niñas y adolescentes antes de la vigencia de la Ley N° 20.084.

- b.2) Operario sin experiencia en el trabajo con niños, niñas y adolescentes antes de la vigencia de la Ley N° 20.084.
- c) *Nivel de participación del operario en el proceso de diseño y en el proceso de implementación de los planes de intervención con los jóvenes infractores de ley.* Este criterio considera que una mayor cantidad de horas dedicadas a una de las dos áreas de trabajo (diseño de planes de intervención e intervención directa) también definió parte del relato del operario.
- c.1) Igual cantidad de horas dedicadas entre el diseño de planes de intervención y la implementación directa de éstos.
- c.2) Mayor cantidad de horas dedicadas al diseño de planes de intervención y menor cantidad de horas dedicadas a la implementación directa.
- c.3) Menor cantidad de horas dedicadas al diseño de planes de intervención y mayor cantidad de horas dedicadas a la implementación directa.

El número total de sujetos que constituyeron la muestra se determinó una vez que dejaron de producirse unidades de información novedosas, ateniéndonos al criterio de saturación teórica de Glaser y Strauss (1967).

5.3. TÉCNICA DE PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN

Considerando que este estudio se adscribe al marco de la investigación cualitativa, y de acuerdo al objetivo de identificar y describir las representaciones sociales con respecto a la Reforma en operarios de centros privativos y no privativos de libertad de la Provincia de Valparaíso y del Centro Lihuén de Limache, se ha escogido como técnica de producción de información la *Entrevista en Profundidad de tipo Semiestructurada* perteneciente a la categoría de las *Entrevistas Cualitativas*.

En una primera aproximación, la literatura especializada alude a la conversación propia de la cotidianidad como uno de los ingredientes básicos en la definición de las técnicas de la entrevista. Si las entrevistas tienden a adoptar "la forma de un diálogo o una interacción" (Erlandson, 1993), ello se debe a su condición de encuentros regidos por reglas que marcan los márgenes apropiados de relación interpersonal en cada

circunstancia. Es decir, existe una vinculación particular entre “entrevista” y “conversación” que algunos autores abordan para demarcar la técnica (el instrumental del saber científico) de la conversación informal (las reglas del intercambio simbólico cotidiano del sentido común), pues, en rigor, es en la interacción conversacional donde se establecen y desarrollan las diversas operaciones y juegos de lenguaje que permiten la comunicación social y las variadas formas de interpretación de las personas (Canales, 2006).

Pero la conversación informal no es el único referente. En específico, Millar, Crute y Hargie (1992) engloban bajo la denominación *entrevistas profesionales* cinco categorías menores: la *entrevista de asesoramiento*; la *entrevista de selección de personal*; la *entrevista médica*; la *entrevista de evaluación y promoción laboral*; y la *entrevista de investigación*. Esta clasificación sirve aquí para destacar a las *entrevistas de investigación social*, técnicas de obtención de información para los objetivos de un estudio cuyo campo de utilización se encuentra especialmente en las ciencias sociales, donde puede adoptar formatos y estilos variables a lo largo de un continuo más o menos estructurado. De hecho, las entrevistas de investigación se han desarrollado a partir de las experiencias habidas en encuentros más veteranos entre profesional y cliente (por ejemplo, encuentros médico-paciente o abogado-cliente). Pero existe un precedente que Ibáñez (1979) hace mención a partir de los escritos de Foucault (1976), refiriéndose a “la *confesión* introducida por la Inquisición en los ritos judiciales y de ella a los tribunales laicos (...) e invade la pedagogía y la medicina, pero también la vida cotidiana”, sufriendo luego la transformación hacia una técnica de investigación social en su forma *entrevista en profundidad* a partir de la sesión individual de psicoanálisis o su análogo clínico como antecedente inmediato.

Un tercer y último aspecto va en relación a las distinciones estructurales de las entrevistas, siendo la primera su directividad, noción desarrollada en Alfonso Ortí (1998) quien enfatiza el atributo directivo de la entrevista a través del cual el entrevistador define un tipo de juego de lenguaje de pregunta y respuesta (estímulo-respuesta) donde el sentido de la información del entrevistado depende de la intervención dialógica y dirigida que ejerce el entrevistador, distinguiéndose en niveles diferentes de un extremo holístico a uno de mayor especificidad.

Las entrevistas también pueden ser colectivas, las cuales se diferencian en “grupos naturales” o en agrupaciones en un mismo tiempo y lugar por la gestión del investigador (“grupos artificiales”) que no son grupo ni antes ni después de la reunión programada (Valles, 1997).

Y también dependen del grado de estructuración: ya sean entrevistas abiertas o no estructuradas, entrevistas semiestructuradas (que incluyen un cuestionario ordenado de preguntas estandarizadas de respuesta abierta), o entrevistas estructuradas (con cuestionarios cerrados tipo encuesta y destinadas a medir).

Ya acabado este primer acercamiento y de ubicar a las entrevistas de investigación social en el conjunto de las entrevistas profesionales y sus distintas tipologías, a continuación se describen las cualidades de la técnica y la correspondiente justificación de su uso para este estudio.

5.3.1. Entrevista en Profundidad del Tipo Semiestructurada.

A partir de la revisión de distintos autores, la definición de *entrevista en profundidad* refiere a “un modelo especializado de interacción verbal, iniciado para un propósito específico y focalizado sobre un área específica de contenidos en el cual los roles interaccionales de entrevistador y del entrevistado están altamente especializados” (Maccoby & Maccoby, 1954), caracterizándose por ser “una narración conversacional creada conjuntamente que contiene un conjunto interrelacionado de estructuras que la definen como objeto de estudio” (Grele, 1990). En el contexto de la investigación social, implica la existencia de encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras (Taylor y Bogdan, 1992), estableciéndose una relación peculiar de conocimiento que es dialógica, espontánea, concentrada y de intensidad variable (Canales, 2006). Y es a través de este proceso comunicativo que “se extrae una información que se halla contenida en la biografía del interlocutor, entendiendo aquí biografía como el conjunto de representaciones asociadas a los acontecimientos vividos por el entrevistado” (Alonso, 1994).

Esta técnica sigue el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. Así el investigador, lejos de asemejarse a un simple recolector de datos, es parte del instrumento de investigación. Este rol implica no sólo obtener respuestas, sino también aprender qué preguntas hacer y cómo hacerlas, formulando inicialmente preguntas indirectas y aprendiendo lo que es importante para los entrevistados antes de enfocar los intereses de la investigación. No hay por tanto esquemas rígidos con preguntas predefinidas, sólo temas orientadores que se irán

haciendo más complejos en función de la interacción que se establece con el entrevistado (Mella, 2003).

En el caso particular de esta investigación, y tomando en consideración la propuesta de Orlando Mella (2003), la entrevista en profundidad se orienta a obtener significados y es utilizado en el marco del estudio de las representaciones sociales como sistema de normas y valores asumidos, imágenes y creencias, códigos y estereotipos, además de estudiar la interacción entre el individuo como persona y las conductas sociales específicas. Es decir, un objetivo primordial de esta técnica es develar las preconcepciones que conforman la estructura central de la historia que el sujeto cuenta respecto de sí mismo inserto en un contexto mayor. Estas preconcepciones poseen un carácter social, con las cuales se desenvuelve en la vida social y construye hechos e interpretaciones acerca de sí mismo y los demás, permitiendo obtener un aprendizaje sobre acontecimientos y actividades que no se pueden observar directamente. Y ante este carácter, para Mella, el interés primario no es el individuo propiamente tal, sino que el estudio del grupo social a través del individuo. Siguiendo este mismo argumento, Alonso (1994) refiere que la información entregada es generada subjetivamente pero fundamentada a partir de un *yo social*, en que la persona, durante la dinámica de la entrevista, se experimenta a sí misma indirectamente en función del otro generalizado: “esto es, desde el conjunto de puntos de vista particulares de otros individuos miembros del mismo grupo o desde el punto de vista generalizado del grupo social al que pertenece” (Alonso, 1994). Comprendida así, la entrevista es un espacio donde se expresa un yo que “poco tiene que ver con el yo como realidad objetiva, individualista y racionalizada, sino que es un *yo narrativo*, un yo que cuenta historias en las que se incluye un bosquejo del yo como parte de una historia mayor” (Alonso, 1994). La técnica de la entrevista en profundidad es útil para obtener información de cómo los sujetos actúan y reconstruyen el sistema de representaciones sociales en sus prácticas individuales.

Ante este mismo aspecto, Álvaro Gáinza (2006) refiere a que la entrevista en profundidad, al pretender conocer el punto de vista del sujeto entrevistado, es una técnica que permite la expresión del *punto de vista del “nativo”* (la experiencia de realidad como miembro de un contexto simbólico y de prácticas) o *punto de vista “interior” del entrevistado* (desde una representación de realidad culturalmente demarcada de otras claramente distinguibles). Y para lograr el mejor entendimiento sobre el acceso a esta información simbólica, Gáinza incluye la noción de *participación*, la cual está presente en todo el ejercicio del entrevistador cuando interactúa interpretativamente con el sujeto

entrevistado que a su vez también está en una relación interpretativa con su entrevistador. De esta forma, la información producida a partir de las prácticas de intercambios simbólicos durante la interacción permite la construcción compartida de contenidos.

Con respecto al aspecto semiestructurado de la entrevista en profundidad, proporciona la oportunidad de clarificación y seguimiento de preguntas y respuestas en un marco de interacción más directo, personalizado, flexible y espontáneo que la entrevista estructurada. Para Canales (2003), la pauta de preguntas incluye un proceso mixto de elaboración de temas por consultar que pueden ser identificados antes de la realización de la entrevista y también surgir durante el transcurso de ésta. Este "polo abierto", asociado a planeamientos epistemológicos, teóricos y metodológicos que definen el tipo de realidad social y objeto de estudio que se pretende indagar, no pretende medir sino más bien acceder a una información verbal rica en significados. Esta abertura está planteada para acceder al objeto de estudio, en este caso particular, a las representaciones sociales con respecto a la Reforma de Responsabilidad Penal Juvenil en los operarios de distintos centros, contenido que puede configurarse más claramente a medida que más información el entrevistado va produciendo y destinando al interior de esta situación dialógica. A mayor riqueza simbólica de los significados y palabras de la persona entrevistada, mayor conocimiento se produce entorno a la realidad social investigada. Sin embargo, como lo proponen Taylor y Bogdan (1992), la cantidad de temas nuevos no necesariamente va en aumento, ya que en cierto momento del proceso los temas tienden a estabilizarse y a presentar relativa redundancia sin presentar aspectos significativamente nuevos y diferentes.

5.3.1.1. Entrevista en Profundidad como Técnica de Recolección en el Ámbito de las Representaciones Sociales.

Según Abric (1994), para llevar a cabo un adecuado manejo y logro de los objetivos del estudio, es necesario el considerar tres niveles relacionales que determinan el sentido del discurso generado a partir de la relación dialógica al momento de aplicar la entrevista:

1. El contrato comunicativo. Hace alusión al carácter paradójico de la entrevista: por un lado, la técnica se utiliza en investigación por ser una forma de producir

expresiones de carácter íntimo pero, por el otro, al producirse, dejan de ser íntimos. El establecimiento de un contrato de comunicación es, entonces, fundamental para el funcionamiento del dispositivo de comunicación porque diluye o elude esta situación paradójica al remitir el uso de la información y la comunicación a un contexto exterior al propio encuentro, o sea, al informe escrito de la investigación en el cual se desbloquea y da salida a la misma situación de la entrevista (Alonso, 1998). En otras palabras, la entrevista se debe someter a las reglas de la pertinencia y a la renegociación permanente de las reglas implícitas y explícitas, lo cual no significa que los participantes conozcan con exactitud los objetivos de la investigación por los posibles sesgos que de esta situación se podrían derivar. Sin embargo, es un imperativo que conozcan las condiciones de la investigación, sus fines y propósitos en forma general y los usos que, una vez finalizada la investigación, se le dará.

2. La interacción verbal. La interacción se fundamenta en la apertura de las personas a la comunicación y la aceptación de las reglas. El mínimo marco pautado es un guión temático previo que recoge las temáticas que interesan al investigador. No obstante, tal guión no está estructurado secuencialmente, pues lo que interesa es que, durante la entrevista, la persona produzca información sobre todos los temas de la investigación, pero sin inquirir sobre cada uno de ellos en un orden prefijado.
3. El universo social de referencia. Más que analizar la situación particular del entrevistado, este nivel relacional de la entrevista en profundidad remite a la determinación central y lateral de las representaciones sociales. Esto significa que, cuando se analiza el discurso elaborado por la persona entrevistada, su situación personal es vista a la luz del entramado social y cultural en la que está inserta, por lo que dicho análisis no se orienta por las características de su situación personal, sino por los condicionamientos ideológicos de su proceso motivacional típico.

De acuerdo con Ibáñez (1991), cuando las personas revelan sus representaciones mediante sus producciones verbales, no están efectuando la descripción de lo que está en su mente, sino que están construyendo activamente la imagen que se forman del objeto con el cual les confronta las preguntas del investigador. En este sentido, la entrevista se instituye y desenvuelve a partir de su capacidad para dar cuenta de la

vivencia individual del entrevistado (manifiesta o latente) y del sistema de marcadores sociales que encuadran su vida social.

El discurso que se produce por medio de la entrevista es, por lo tanto, un relato en que la situación implicative genera “una inversión de la persona” que al verse en sí misma en la realidad observa el sistema de etiquetas sociales que la enmarcan.

En consecuencia, y para finalizar la exposición respecto al uso de la entrevista en profundidad del tipo semiestructurada, la comunicación que se postula en esta técnica cualitativa permite establecer como campo de uso el estudio de las representaciones sociales personalizadas (sistemas de normas, valores, prácticas, códigos y trayectorias vitales), noción que subyace en la demarcación de campos de utilización de las entrevistas en profundidad que traza el sociólogo Luis Enrique Alonso (1998):

“La entrevista de investigación social encuentra su mayor productividad no tanto para explorar un simple lugar fáctico de la realidad social, sino para entrar en ese lugar comunicativo de la realidad donde la palabra es vector vehiculante principal de una experiencia personalizada, biográfica e intransferible. Esto nos suele demarcar cuatro campos básicos de utilización de la entrevista en profundidad: reconstrucción de acciones pasadas; estudio de las representaciones sociales personalizadas; estudio de la interacción entre constituciones psicológicas personales y conductas sociales específicas; y prospección de los campos semánticos, vocabulario y discursos arquetípicos de grupos y colectivos”.

5.3.2. Conformación de Guiones de la Entrevista en Profundidad Semiestructurada.

Las entrevistas estuvieron constituidas por una consigna inicial a partir de la cual se siguieron una serie de preguntas pertinentes a los objetivos específicos establecidos por el estudio (identificación y descripción de la información, actitud y el campo representacional que poseen los operarios con respecto a la Reforma), siendo el siguiente párrafo la consigna utilizada:

“El pasado mes de junio entró en vigencia la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil, lo cual involucra una reforma en las prácticas y en el trabajo que usted realiza. En este contexto, me gustaría conversar con usted sobre el cómo ha cambiado su trabajo con el proceso de la Reforma, cuál es su opinión sobre todos aquellos aspectos que usted pueda decirme y considere importantes”.

A medida que se desarrollaba la primera entrevista, se evaluó la pertinencia del uso de preguntas basadas en el guión temático dependiendo de la mención de los núcleos conversacionales por parte del entrevistado. Luego, el guión para la segunda entrevista se desarrolló a partir de las unidades de contenido identificadas en la primera, incorporando preguntas que profundizaran las temáticas tratadas anteriormente y desarrollaran nuevos temas. Y así, de forma sucesiva, los restantes guiones se conformaron utilizando el mismo procedimiento hasta que en la sexta entrevista no hubo información distinta y novedosa en comparación con la recopilada en las cinco anteriores. Finalmente, se desarrolló una séptima entrevista para confirmar la saturación (usando el criterio de Glaser y Strauss, 1967) cerrando así el proceso de producción de información.

Las temáticas generales que se mantuvieron durante el proceso son las siguientes:

1. Impacto en el trabajo: este tema está relacionado con los cambios percibidos por el operario que trajo aparejado el proceso de la Reforma de Responsabilidad Penal Juvenil. Estos cambios pueden significar una práctica completamente diferente a la forma en que se realizaban las intervenciones en los jóvenes infractores, previa implementación. Algunas preguntas guías:
 - ¿Cuál es su función al interior del Centro?
 - ¿Cómo ha cambiado su trabajo con el proceso de la Reforma?
 - ¿Qué diferencias hay en este nuevo sistema en comparación con el anterior?

2. Expectativas: este tema está relacionado con las expectativas del operario con respecto al proceso de la Reforma, motivo por el cual resultó relevante pesquisar.
 - ¿De qué manera cree usted que la Reforma influirá en su trabajo?
 - ¿Qué opina usted acerca del proceso de la Reforma de Responsabilidad Penal Juvenil?

5.4. TÉCNICA DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

5.4.1. Perspectiva Teórica del Análisis de Contenido.

El *Análisis de Contenido*, como técnica sociológica de investigación, ha recibido múltiples definiciones, mas todas éstas tienen un cierto grado de consenso. Así, el análisis de contenido es definido por Berelson como una técnica de investigación para la descripción objetiva, sistemática o cuantitativa del contenido manifiesto de la comunicación (1952). A su vez, también puede comprenderse como una técnica de investigación para hacer inferencias válidas y confiables respecto a su contexto (Krippendorff, 1982). Por su parte, Holsti la define como una técnica de investigación que sirve para hacer inferencias mediante la identificación sistemática y objetiva de las características específicas dentro de un texto (1969).

En la comunidad de investigadores existe consenso en la extensión de la aplicación de esta técnica al contenido latente de la comunicación, planteando a la inferencia como un elemento central en el análisis de contenido. Es decir, se parte del supuesto que todo texto puede ser objeto de una doble lectura, una directa, del sentido manifiesto ("al pie de la letra") y una soterrada del sentido latente, derivada del otro.

Para Ruiz-Olabuénaga (1996), el análisis de contenido, en su vertiente cualitativa, parte de una serie de presupuestos según los cuales un texto cualquiera equivale a un soporte dentro del cual existe una serie de datos que:

- tienen sentido simbólico, el cual puede ser extraído de los mismos;
- este sentido simbólico no siempre es manifiesto; y
- este sentido o significado no es único, sino que es múltiple.

El significado está en función de la perspectiva desde el cual sea leído el texto. Este texto, a su vez, contiene muchos significados, los cuales dependen de la intencionalidad del autor, la funcionalidad del material, y la perspectiva diferenciada de cada lector.

De acuerdo a Ruiz-Olabuénaga, para el análisis de contenido un texto equivale a un soporte dentro del cual existe una serie de datos que tienen sentido simbólico que pudiesen extraerse de los mismos. Este sentido simbólico no siempre es manifiesto, ni

tampoco es único; por el contrario, puede ser múltiple según la perspectiva desde la cual se ha leído el texto. Como consecuencia de lo anterior, el sentido que el autor pueda dar al texto puede no coincidir con el sentido percibido por el lector, incluso dicho sentido puede variar de un lector a otro.

5.4.2. Componentes o Pasos del Análisis de Contenido.

En general, la técnica del análisis de contenido se conforma por cuatro pasos o componentes, todos sistematizados: la elaboración de los datos, la reducción de los datos, la inferencia y el análisis.

1. Elaboración de los datos. Un dato es una unidad de información registrada en un medio duradero que se distingue de otros datos, el cual se puede analizar mediante técnicas explícitas y que es pertinente con respecto a un problema determinado. Es así como los datos no son "hechos" absolutos, pues reciben una forma particular con una finalidad particular, y en gran parte de los trabajos del análisis de contenido están destinados a darle una forma analizable a una información no estructurada y vicaria, con frecuencia contingente.

En el análisis de contenido los datos emergen, por lo general, a partir de formas simbólicas complejas enunciadas en un lenguaje espontáneo. En el interior de estas formas no estructuradas deben cumplirse los siguientes requisitos:

- a) Los fenómenos de interés deben distinguirse y dividirse en unidades de análisis separadas, lo cual plantea el problema de la determinación de las unidades.
- b) Estas unidades pueden presentarse en una cantidad tan grande que no permita un manejo fácil, lo cual plantea el problema del muestreo de una porción más pequeña a partir de todas las unidades posibles.
- c) Cada unidad debe codificarse y describirse en formas analizables, lo cual plantea problemas de registro.

Elementos como la determinación de unidades, el muestreo y el registro están interconectados. Para muestrear una proporción de una clase de unidad y otra

proporción de otra clase, se necesita distinguir entre las dos clases, lo cual constituye un aspecto importante del proceso de registro.

2. Reducción de los datos. En cualquier punto del proyecto de investigación puede existir reducción de los datos. Ésta se relaciona principalmente con la facilidad de los cálculos, y procura adecuar la forma de los datos disponibles a la exigida por la técnica analítica. La reducción puede ser estadística, algebraica, o tener como única finalidad la omisión de los detalles irrelevantes.
3. Inferencia. La inferencia es la razón de ser de todo análisis de contenido. Abarca todo el saber que debe poseer el analista de contenido acerca del modo en que los datos se relacionan con su contexto, saber qué se verá fortalecido por el éxito de cada inferencia.
4. Análisis. El análisis se ocupa de los procesos más convencionales de identificación y representación de las pautas más notables, estadísticamente significativas o que por algún otro motivo dan cuenta de los resultados del análisis de contenido o los describen. Por definición, al análisis no se le exige que sea sensible al contexto como ocurre con los procedimientos anteriores.

Según esto, un diseño de investigación debe ser reproducible, y lo que debe ser válido para la totalidad, debe serlo también para cada uno de los detalles. Cuando se estandariza un componente (como el análisis de contingencias mediante programas computacionales, el cual no puede someterse a fluctuaciones aleatorias), queda prácticamente asegurada la reproductibilidad. Pero si los procedimientos analíticos implican a individuos, invariablemente se introducirán errores e incertidumbres. De esta forma, la condición primordial para la reproductibilidad de un proyecto de investigación es que cada uno de sus componentes sea descrito de forma explícita.

5.4.3. Determinación de las Unidades.

La primera tarea de toda investigación empírica consiste en decidir qué se ha de observar y registrar, lo que a partir de ese momento será considerado como un *dato*. Hay

buenas razones para utilizar el plural "datos" en lugar del singular, ya que toda investigación empírica abarca una multitud de unidades portadoras de información.

La determinación de las unidades comprende su definición, su separación teniendo en cuenta sus respectivos límites, y su identificación para el subsiguiente análisis.

5.4.3.1. Tipos de Unidades de Análisis.

Las unidades carecen de un carácter absoluto, pues surgen de la interacción entre la realidad y su observador, son función de los hechos empíricos, de las finalidades de la investigación, y de las exigencias que plantean las técnicas disponibles.

En el análisis de contenido se distinguen tres clases de unidades.

1. Unidades de muestreo. Corresponden a aquellas porciones de la realidad observada, o de la secuencia de expresiones de la lengua fuente, que se consideran independientes unas de otras. Una definición estadística de dichas unidades subrayaría que "en su interior hay muy poca libertad para la variación, pero hay mucha libertad para la variación en sus límites" (Pool, 1959). No obstante, la elección de unidades de muestreo rara vez está motivada por fines estadísticos.

Las unidades de muestreo son fundamentales para realizar un muestreo, ya que éste se extrae, unidad por unidad, del universo de unidades muestrales.

Las unidades muestrales son también importantes para la estadística inferencial.

Los objetos que deben computarse tienen que ser independientes entre sí, pues de lo contrario sus frecuencias carecerían de significado, pues las interdependencias entre las unidades de muestreo, si es que existen, no sólo se pierden en el muestreo, sino que además confunden los hallazgos.

2. Unidades de registro. Las unidades de registro se describen por separado, y pueden considerarse partes de una unidad de muestreo que es posible analizar de forma aislada.

Aunque las unidades de muestreo tienden a poseer límites físicamente discernibles, las distinciones entre las unidades de registro, en cambio, son el

resultado de un trabajo descriptivo. Holsti define una unidad de registro como el segmento específico de contenido que se caracteriza al situarlo en una categoría determinada (1969).

Además, las unidades de registro difieren de las unidades de muestreo en que estas últimas con frecuencia son demasiado amplias, ricas o complejas como para utilizarlas en la descripción.

Es posible, aunque con una considerable dificultad, describir las unidades de muestreo de las que forman parte. Para ello se necesita que en el conjunto de unidades de registro se mantenga la información pertinente acerca de la organización de la unidad de muestreo. De esta forma, el analista cuenta con la opción de analizar diferentes niveles de unidad.

3. Unidades de contexto. Las unidades de contexto fijan límites a la información contextual que puede incorporarse a la descripción de una unidad de registro. Demarcan aquella porción del material simbólico que debe examinarse para caracterizar la unidad de registro. Definiendo una unidad de contexto más amplia para cada unidad de registro, el investigador reconoce y explica. Los símbolos codeterminan su interpretación extrayendo sus significados, en parte, del medio inmediato en el que se presentan.

Las unidades de contexto no necesitan ser independientes ni descriptibles de forma aislada, pueden superponerse y contener numerosas unidades de registro.

5.4.3.2. Definición de las Unidades.

Pese a las diferencias funcionales que existen entre los procedimientos para definir las unidades, la mayoría de los análisis de contenido aplican uno o más de cinco procedimientos distintos para fijar e identificar las unidades.

1. Unidades físicas. Corresponden a aquellas unidades físicamente determinadas, en las cuales el límite del mensaje que contienen coincide con el límite del medio por el cual se transmiten.

2. Unidades sintácticas. Las unidades y elementos son “naturales” en relación con la gramática de un determinado medio de comunicación; no exigen emitir juicios sobre el significado; reconocerlas requiere familiaridad con el medio; y estas unidades son más naturales que las físicas porque utilizan distinciones establecidas por la propia fuente.
3. Unidades referenciales. Estas unidades se definen a partir de determinados objetos, sucesos, personas, actos, países o ideas a los que se refiere una expresión. Estas unidades son indispensables cuando se trata de cerciorarse del modo en que se describe un fenómeno existente.
4. Unidades proposicionales (y núcleos de significados). Estas unidades establecen los núcleos de significados de una oración compleja dividiéndola en unidades proposicionales, siendo la base para evaluar el análisis de aseveraciones (Osgood, 1956).
5. Unidades temáticas. Las unidades temáticas se identifican por su correspondencia con una definición estructural particular del contenido de los relatos, explicaciones o interpretaciones. Se distinguen entre sí sobre bases conceptuales, y del resto del material irrelevante por poseer las propiedades estructurales deseadas.

5.4.4. El Análisis de Contenido en el Estudio de las Representaciones Sociales.

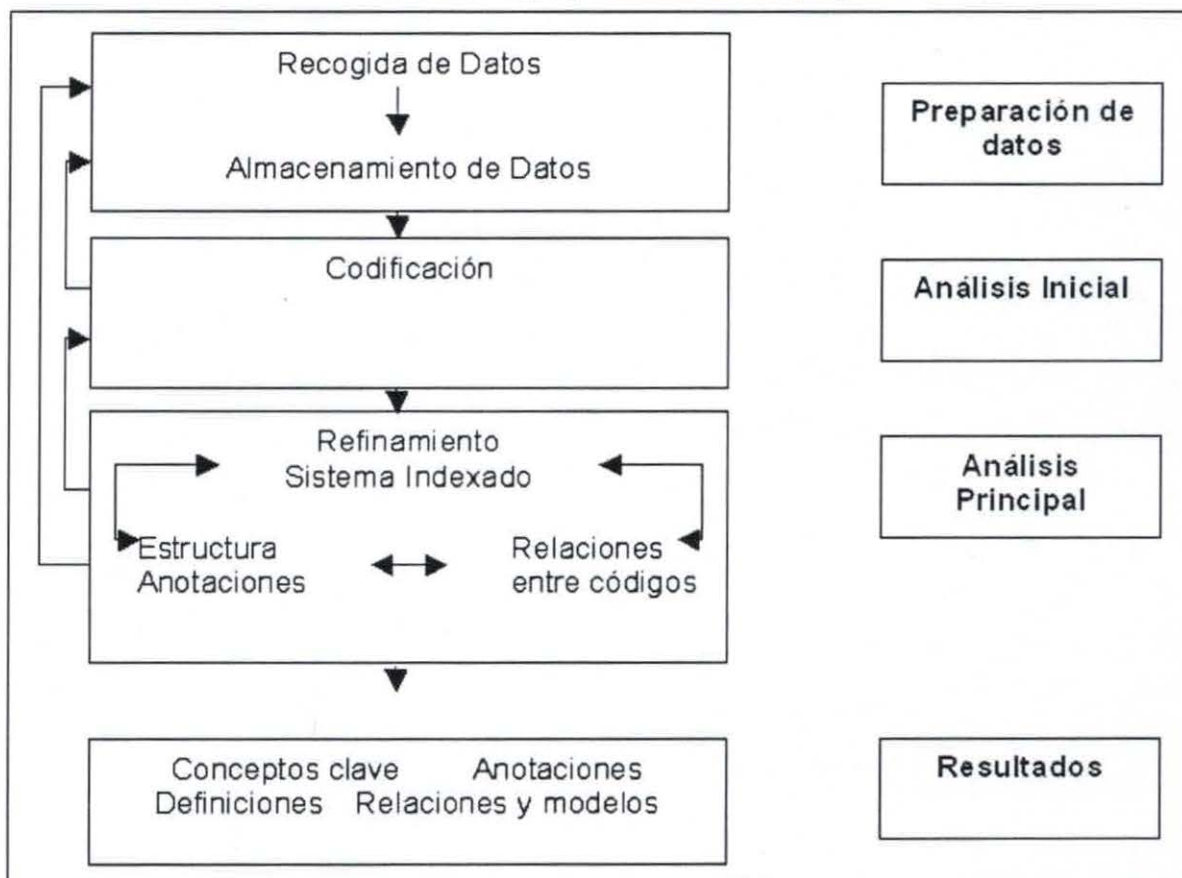
Considerando lo expuesto por Ruiz-Olabuénaga (1996), el análisis de contenido permite extraer aquel significado simbólico presente en el texto transcrito a partir de las entrevistas en profundidad realizadas. De esta manera se accede a las representaciones sociales del grupo, las cuales corresponden, de acuerdo a lo expresado por Moscovici (1989), a un conjunto de conceptos, enunciados y explicaciones originados en la vida diaria en el curso de las comunicaciones interindividuales que no necesariamente se encuentran claramente identificables en una serie de presupuestos.

5.4.5. Uso de Herramienta Informática para Análisis Cualitativo: Atlas.ti v5.1.

El programa computacional Atlas.ti v5.1, bajo la licencia de Scientific Software Development (2005), es una herramienta informática cuyo objetivo es facilitar el análisis cualitativo de, principalmente, grandes volúmenes de datos textuales. Puesto que su foco de atención es el análisis cualitativo no pretende automatizar el proceso de análisis, sino simplemente ayudar al investigador agilizando considerablemente muchas de las actividades implicadas en el análisis cualitativo y la interpretación, como por ejemplo la segmentación de texto en pasajes o citas, la codificación, o la escritura de comentarios y anotaciones; es decir, todas aquellas actividades que, de no disponer del programa, se realizarían en forma manual.

El siguiente esquema representa una secuenciación de las fases de un análisis cualitativo propuesto por Pidgeon y Henwood (1997) para ilustrar el enfoque y el mecanismo del programa. Centrando la atención en las fases de análisis inicial y principal se ve que, en la práctica, el tipo de actividades a realizar no es demasiado diferente a las que se efectúan al momento de leer cualquier texto.

Tabla N° 1: Secuencia de fases del enfoque y mecanismo del programa Atlas.ti.



El uso de una herramienta informática como el Atlas.ti facilitó el proceso de análisis, resultando en un programa útil y pertinente para el análisis de la gran cantidad de relatos transcritos a partir de las entrevistas en profundidad semiestructuradas realizadas a los operarios.

El integrar información transcrita, su organización, búsqueda y recuperación, son todas actividades que en el Atlas.ti se podrían denominar el *Nivel Textual*, la primera fase del trabajo de análisis, que da paso a actividades correspondientes al *Nivel Conceptual*, como por ejemplo, el establecimiento de relaciones entre elementos y la elaboración de modelos mediante la representación gráfica. El proceso de análisis con Atlas.ti implica, habitualmente, un continuo ir y venir entre estas dos fases, la textual y la conceptual, debiendo ser consideradas como actividades interdependientes que se desarrollan de una forma secuencial.

El programa Atlas.ti, por lo tanto, constituye una herramienta informática adecuada para la organización de la información producida en el presente estudio cualitativo sobre las representaciones sociales acerca de la Reforma de Responsabilidad Penal Juvenil en los operarios de centros privativos y no privativos de libertad, facilitando el desarrollo de la técnica de análisis de contenido.

5.5. PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN

5.5.1. Desarrollo de Entrevistas en Profundidad Semiestructuradas.

En una primera instancia se realizó la coordinación con las directivas de la Asociación Cristiana de Jóvenes de la Provincia de Valparaíso y del Centro Lihúen de Limache, explicando los objetivos de investigación y el procedimiento que se realizaría con cada operario, además de las condiciones en que se llevarían a cabo las entrevistas, asegurando ante todo confidencialidad y explicitando que cada entrevista sería grabada para un posterior proceso de análisis.

El proceso de entrevistas se realizó bajo la perspectiva del muestreo teórico, mediante el cual a partir de la primera entrevista se realiza un proceso de saturación de información (Glaser y Strauss, 1967). Bajo esta metodología se procedió a diseñar la pauta de entrevista, destinada a generar la información necesaria no sólo para conocer el

fenómeno de estudio, si no que además tenía por objetivo el iniciar una profundización del objeto de estudio y así abrir líneas temáticas. Una vez realizada la entrevista, se procedió a su análisis de contenido, proceso mediante el cual se extrajeron las categorías centrales del relato del operario lo cual ayudó en la generación de una nueva pauta de entrevista, tendiente a profundizar las temáticas surgidas del relato inicial.

Una vez elaborada la nueva pauta de entrevista, se procedió a realizar una segunda entrevista. Y, nuevamente, se procedió a analizar el contenido de lo expuesto por el segundo entrevistado con la finalidad de generar una nueva pauta para continuar la profundización de las temáticas que surgieron, tanto de la entrevista inicial como de la segunda.

Al finalizar la etapa anterior, se efectuó una tercera entrevista, la cual permitió saturar de información algunas de las líneas temáticas con las que se estaba trabajando, además de abrir temáticas nuevas. Una vez más, se llevó a cabo el análisis de contenido del relato, generando una tercera pauta tendiente a confirmar la saturación de las temáticas anteriores y de profundizar en temáticas nuevas.

Posteriormente se efectuó la cuarta entrevista, que permitió confirmar la saturación de las temáticas iniciales, y procediendo posteriormente con el análisis de contenido, generando una cuarta pauta.

Finalmente, se efectuaron tres nuevas entrevistas siguiendo el mismo procedimiento.

Las dos últimas entrevistas, la sexta y séptima, permitieron confirmar la saturación de la información obtenida, motivo por el cual el proceso se finalizó en este punto con el análisis de contenido en conjunto de todas las entrevistas realizadas.

5.5.2. Desarrollo del Análisis de Contenido.

El proceso de análisis de la información producida se centró en el análisis de contenido propuesto por Krippendorff (1990).

A partir de la primera entrevista se procedió a realizar la transcripción de ésta. Una vez obtenido el texto, con la ayuda del programa Atlas.ti v5.1, se extrajeron todas aquellas citas, como unidades de análisis, consideradas relevantes para el estudio. Al finalizar este paso, se procedió a agrupar las citas en categorías que lograsen incluirlas y entregarle un sentido teniendo como referente al propio texto, evitando la realización de

interpretaciones. Finalizado este paso, se efectuó una revisión de las categorías surgidas del texto, etapa que permitió agrupar categorías que se identificaran como incluyentes. Esta revisión se realizó siete ocasiones, buscando agrupar aquellas categorías que portaran contenidos semejantes. Y con la matriz de categorías obtenida de la entrevista inicial, se procedió a generar una segunda pauta de entrevista.

Estos pasos se realizaron de igual manera con cada una de las entrevistas realizadas, permitiendo generar diferentes pautas de acuerdo a las temáticas que se buscaran profundizar y saturar.

Finalmente, se procedió a realizar un análisis de todas las matrices categoriales obtenidas para lograr identificar el contenido implícito en los relatos de los operarios.

CAPÍTULO 6 RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la investigación a través de un cuadro resumen, el cual permite entregar una impresión general de cómo se configuran las categorías que se desprenden de los diferentes relatos de los operarios. Posteriormente a esto, se describen y explican las categorías de forma detallada.

6.1. ANÁLISIS CATEGORIAL

Tabla N° 2: Matriz categorial.

Eje Temático: El Cambio de Ley		
Categoría	Subcategoría	Componentes
Consecuencias de la ley	Desafíos que trajo la ley	Distancia entre lo propuesto en la ley y su ejecución
		Dificultades en el trabajo entre instituciones
	Consecuencias positivas de la ley	Actitud positiva del joven ante la ley
		Expectativas positivas de los operarios hacia la ley
	Consecuencias negativas de la ley	Necesidad de autogestión
		Poca valoración a los profesionales
		Falta de instancias para desarrollo profesional
Joven, sujeto de derecho	Visión de joven en la ley	
	Visión de joven en la práctica	Visión de joven en centro ligado a ACJ
		Visión de joven en centro ligado a SENAME
Necesidad de cambio de ley		

6.1.1. Categoría N° 1: Consecuencias de la Ley.

Esta categoría da cuenta, a partir de los contenidos de los relatos de los operarios, de la relevancia que tiene para ellos el cambio de ley y las implicancias que esto trae consigo sobre las prácticas y procesos institucionales, los cuales han debido readecuarse a las nuevas exigencias que se han presentado en el contexto de implementación y puesta en marcha de esta ley. Resulta importante mencionar que esta categoría sobre las consecuencias de la ley no se reduce a los efectos valorados como positivos y negativos por los operarios, sino que a su vez involucra la identificación de desafíos, situaciones descritas como propias de todo proceso de cambio, las cuales se suman a las consecuencias positivas y negativas, constituyéndose en uno de los aspectos más relevantes que los operarios relatan al respecto de los cambios que circundan la implementación de la Ley N° 20.084.

Esta categoría está compuesta por tres subcategorías: desafíos que trajo la ley, consecuencias positivas de la ley y consecuencias negativas de la ley.

6.1.1.1. Subcategoría N° 1 de la Categoría N° 1: Desafíos que Trajo la Ley.

Esta categoría, que surge del relato de los operarios, describe los desafíos que se originaron a partir de la implementación de la nueva ley, desafíos que no son evaluados de forma positiva ni negativa, sino que son reconocidos como situaciones propias de cualquier proceso de cambio que deben ser superadas para una implementación adecuada de las exigencias del nuevo marco legal. Por ejemplo: la adecuación al nuevo lenguaje judicial, el establecimiento de vínculos con distintas instituciones y la inducción al nuevo sistema.

Al referirnos a los desafíos que trajo este cambio, se desprenden dos componentes de esta subcategoría: la distancia existente entre lo propuesto en la ley y su ejecución, y las dificultades en realizar un trabajo interinstitucional.

1. Componente N° 1 de la Subcategoría Desafíos que Trajo la Ley: Distancia Entre lo Propuesto en la Ley y su Ejecución. Este componente describe la distancia identificada por los operarios entre lo establecido en la ley y las posibilidades reales con las que han contado para su ejecución. Por un lado, consideran que

está bien formulada al menos en su intención, pues apunta hacia la reincorporación del joven a la sociedad desde una perspectiva de derecho, la cual involucra la responsabilización, el reconocimiento de sus derechos y de los cambios aparejados que el adolescente sufre; y, basándose en un modelo socioeducativo que busca el aprendizaje de normas sociales y de buen trato tanto consigo mismo como con el otro, presenta una gama de programas que intenta adecuarse a las características individuales del menor.

Para los operarios, el que muchas de las orientaciones del nuevo marco legal aún no sean ejecutables se debe a la falta de recursos, a la inexistencia de infraestructura adecuada, y a la falta de profesionales capacitados y competentes.

Ejemplo 1:

“Yo creo que si el SENAME en algún momento se planteó esto aprobó volver con los jefes técnicos, hacer algo que apoye al delegado en esta tarea tan difícil que es el cumplimiento de sanción principalmente, cumplimiento de pena. Pero a mí no me queda claro qué es la Reforma. Yo creo que es el SENAME. Para mí la gente que hace la Reforma, que son del ejecutivo, no están en el nivel de la implementación, están en el nivel de los artículos de aquello que debería ir y de aquello que no, pero en el caso de que tú tengas problemas en la ejecución ellos no van a resolver esos problemas, ellos están paralizados en ese tema, ellos ven la contingencia y la contingencia para ellos es que murieron no sé cuántos cabros en Puerto Montt...” (entrevista N° 6).

Ejemplo 2:

“Hay que considerar que, bueno, hay dificultades propias de lo que significa echar andar un período de transición que es o involucra un cambio cultural, involucra un cambio de paradigma. Por lo mismo yo veo que ha habido problemas pero son como propios a cualquier etapa de transición. Mira, te doy un ejemplo, yo soy (...) no soy abogado, yo pensé que la ley no iba dar otras interpretaciones porque antes estábamos en un sistema que era terriblemente disfuncional, como el sistema proteccional, a uno mucho más claro. Ha habido distintas interpretaciones a lo que la ley nos decía, pero es parte del proceso de aprender” (entrevista N° 7).

2. Componente N° 2 de la Subcategoría Desafíos que Trajo la Ley: Dificultades en el Trabajo entre Instituciones. Este componente describe las dificultades que surgen al momento de establecer vínculos con instituciones que en el sistema anterior no existían, teniendo que adaptarse a las nuevas contingencias y dinámicas. De las dificultades los operarios destacan: el aprendizaje de la jerga usada en los

tribunales, el establecimiento de nuevos procedimientos para coordinar y gestionar relaciones, y el clarificar sus objetivos y funciones ante otros organismos.

Todo lo anterior se traduce en una necesidad de adaptación, y por lo tanto enfrentarse a estos desafíos con la finalidad de alcanzar los objetivos que la nueva ley les impone.

Ejemplo 1:

“Yo te digo, creo que estamos todos aprendiendo. Tanto los jueces, los fiscales, los abogados defensores, nosotros, estamos todos aprendiendo. Y se ha dado la posibilidad por lo menos los encargados de casos, los interventores clínicos, de tener la posibilidad de manifestar en los tribunales nuestros pareceres con respecto a un joven y han sido aceptados y han sido validados” (entrevista N° 3).

Ejemplo 2:

“Ha habido distintas interpretaciones a lo que la Ley nos decía, pero es parte del proceso de aprender... No creo que sea malo. Este tema de la responsabilización nos ha llevado a interactuar con otros actores con los que antes no teníamos relación: el poder judicial, con el juez, nosotros, fiscalía, defensoría, el SENAME. Ahí es fundamental para que las cosas resulten, una comunicación y una adecuada coordinación. Hay gente a la que le ha costado este tema pero se ha intentado y hay quienes se han adaptado más rápido, pero falta un ente que nos regule a todos” (entrevista N° 7).

6.1.1.2. Subcategoría N° 2 de la Categoría N° 1: Consecuencias Positivas de la Ley.

Una segunda subcategoría que forma parte de la categoría consecuencias corresponde a los efectos evaluados como positivos a partir de la implementación de la ley, identificándose dos subcategorías: la actitud positiva del joven ante la ley, y las expectativas positivas de los operarios hacia la ley con respecto al futuro de la misma.

1. Componente N° 1 de la Subcategoría Consecuencias Positivas de la Ley: Actitud Positiva del Joven Ante la Ley. Muchos de los operarios destacaron la valoración positiva de la ley por parte de los jóvenes, acentuando su comprensión y compromiso al momento de asumir las condenas y la responsabilidad que esto conlleva, evidenciando que son sujetos de derecho. Esto se observa en sus conductas ante las tareas que les son encomendadas, las cuales realizan, en

muchos casos, por sí mismos sin intervención de un adulto como tutor responsable.

Ejemplo 1:

“Además que los chiquillos, en el fondo, yo creo que también han entendido, y que es lo que trabajamos con los que ya están con sanción, incluso lo trabajamos con quienes están en medidas cautelares, es el hecho de que se les explica cuál es el procedimiento. Entonces el chico ya aprende, por ejemplo, que si él va a pasar su defensor le va a señalar la importancia, o a lo mejor, lo favorable que es para él pasar por un juicio abreviado. (...) Entonces cuando están con la película clara se relacionan de otra manera, mejor manera” (entrevista N° 2).

Ejemplo 2:

“Que cumplen, poh. Porque antes la medida de protección era cumplida por el profesional, ahora no. El chiquillo, efectivamente, se le fija un día fijo y un horario fijo para las entrevistas y los chiquillos vienen, se les dice es tal día y aparecen solos” (entrevista N° 5).

Ejemplo 3:

“Es decir, recién están captando que si no vienen la medida es más gravosa y que si no vienen los pueden mandar a detener para llevarlos a una audiencia, en cambio hay otro grupo que sí capta que esto es distinto y viene con una actitud distinta, saben que tienen derechos y se han adaptado muy rápidamente” (entrevista N° 7).

2. Componente N° 2 de la Subcategoría Consecuencias Positivas de la Ley: Expectativas Positivas de los Operarios Hacia la Ley. Junto con resaltar la actitud de los jóvenes, se hizo mención de las expectativas positivas que los operarios poseen sobre la ley, valorando el reemplazo de aspectos del sistema penal anterior, como la visión de joven que pasó desde un modelo punitivo tutelar a uno en perspectiva de derechos, con lo cual se traspasó la responsabilidad desde los operarios a los propios jóvenes infractores de ley, quienes a partir de la nueva legislación serían responsables de su propio proceso de reinserción social. Además, se valora el rol de jefe técnico, el cual estaba ausente en la antigua ley. Por otro lado, los operarios proyectan modificaciones a la ley en el futuro que mejorarían tanto los procedimientos actuales como el establecimiento de penas más eficaces para lograr con mayor exactitud lo propuesto en los programas.

Ejemplo 1:

"La ley busca trabajar con el joven como sujeto de derecho, un joven con potencialidades que puede mejorarse, fortalecerse, que él vaya incorporando nuevas habilidades. Desde esta perspectiva la ley cumple mis expectativas" (entrevista N° 3).

Ejemplo 2:

"Yo creo que era necesario una reforma en el área penal para adolescentes. Lo que había antes era una cosa muy encubierta, que era injusta pa' los chiquillos. Yo siento que antes, si un chiquillo cometía una infracción, antes de esta ley, en ningún momento tenía la posibilidad de probar que él no había participado, también, algo muy evidente, y al final supuestamente lo estaban ayudando o protegiendo enchufándole una medida de protección, que en realidad no la ameritaba en algunos casos. Entonces, igual discernimiento, que en realidad nunca midió lo que tenía que medir, también partía del supuesto que el joven era culpable. Entonces, al final, lo único que decidía era: *¿le aplicamos la ley como adulto o se la aplicamos como menor?*, entonces en el fondo igual tú sentías que había chicos que llegaban acá y que no debían estar acá en este sistema" (entrevista N° 5).

Ejemplo 3:

"Yo creo que lo que se ha dado, ha sido es que los chicos han tenido espacio para un juicio justo. Esto yo lo considero súper importante porque el sistema que nos regía, el proteccional, los chicos no tenían defensa y la disposición de los jueces apuntaba a otros factores más que si había cometido o no el delito. Por eso, yo creo que el cambio se ha cumplido de modo pleno en ese sentido. Hay que considerar que bueno hay dificultades propias de lo que significa echar andar un período de transición que es o involucra un cambio cultural" (entrevista N° 7).

6.1.1.3. Subcategoría N° 3 de la Categoría N° 1: Consecuencias Negativas de la Ley.

La siguiente categoría corresponde a los efectos de la Reforma evaluados como negativos por parte de los operarios. Esta categoría se encuentra compuesta por los siguientes componentes: la necesidad de autogestión, la poca valoración a los profesionales, la falta de instancias de desarrollo profesional, y la falta de una adecuada segregación de los perfiles de los infractores.

El primer componente, la necesidad de autogestión, hace referencia a la falta de instancias promovidas por las instituciones para lograr una adecuada capacitación de los operarios. El siguiente componente, la poca valoración a los profesionales, alude al

desmedro profesional del cual se sienten parte los operarios involucrados en el trabajo con jóvenes, percibiendo una falta de distinción y valoración hacia sus respectivas profesiones. El tercer componente se relaciona con la falta de posibilidad de los operarios para lograr desarrollarse como profesionales y ascender en sus respectivos puestos de mando. Por último, la falta de segregación de perfiles trata sobre la inadecuada distribución que se establece con los jóvenes infractores, incorporando a sujetos con distintas características personales y delictuales en los mismos programas y centros pertenecientes al sistema.

1. Componente N° 1 de la Subcategoría Consecuencias Negativas de la Ley: Necesidad de Autogestión. Para los operarios, un aspecto relevante es la necesidad de recurrir a la autogestión a partir de la falta de recursos y de capacitaciones que sean acordes a las realidades contextuales de los centros para así responder a las contingencias del medio. En este sentido, la autogestión es entendida por los operarios como negativa, ya que son los propios operarios los que tienen que resolver las falencias relacionadas con los procesos de desarrollo profesional y personal necesarios para un adecuado y óptimo trabajo con los jóvenes infractores.

Entre las problemáticas identificadas por los operarios que originan esta necesidad están: el escaso apoyo institucional, la mala coordinación entre los organismos, y desconocimiento por parte del SENAME de las características particulares de cada centro.

Ejemplo 1:

"En este momento a los funcionarios nuevos que han llegado nosotros mismos estamos haciendo la capacitación desde el punto de vista experimental, desde la experiencia que tenemos nosotros explicarles a los funcionarios cómo se funciona y todo el cuento, de que hay que tener cuidado, que qué es lo que se puede y no se puede hacer, cómo llenar un libro de actas, no sé. Desde las cosas más mínimas hasta lo más macro, entonces desde ese sentido... y eso por propia iniciativa nuestra" (entrevista N° 1).

Ejemplo 2:

"Nosotros estamos armando una unidad de capacitación, en la que estoy trabajando yo con un grupo más de funcionarios, en la que queremos eso, queremos ponernos a investigar un poco, dar ese salto, cuando ya lleguemos a investigar, oye, vamos a estar generando teoría con respecto

a cómo trabajar con los chiquillos... Hasta el momento hay voluntades y se están empezando a hacer las primeras reuniones y lo que te estoy contando es como una primicia, se está formando una academia en la cual vamos a autocapacitarnos, vamos por un camino distinto, porque también las capacitaciones a nivel central no obedecían a lo que nosotros necesitábamos" (entrevista N° 2).

Ejemplo 3:

"Ahora, desde el punto de vista menos formal, están las autocapacitaciones que nosotros hemos generado; autocapacitándonos en ya sea... educadores, internamente en el equipo psicosocial, las mismas reuniones son aclaratorias... con la defensoría hemos tenido reuniones... Y en el fondo echar mano de las herramientas que cada uno tenga y poder ir buscando un poco de autogestión, una autogestión que no es.... digamos... es una autogestión oculta, que siempre hablan del currículum oculto del Lihuén, que es como lo que cada uno puede hacer y que se traduce en alguna mejoría en la intervención con los jóvenes, pero es prácticamente dependiente de cuán comprometido estés con la pega no más. Entonces esa es una falencia" (entrevista N° 3).

2. Componente N° 2 de la Subcategoría Consecuencias Negativas de la Ley: Poca Valoración a los Profesionales. Una segunda consecuencia evaluada como negativa por los operarios consiste en la poca valoración que perciben hacia sus profesiones en las diversas áreas involucradas en el trabajo con jóvenes infractores. Este elemento, considerado por ellos como desmoralizante, surge a partir de la no diferenciación de las respectivas profesiones, siendo catalogados de forma general como operarios, lo que permite que cualquier profesional del área social, que puede ser poco adecuado para el trabajo con jóvenes infractores de ley, desempeñe labores con bajo rendimiento y con malos resultados.

Ejemplo 1:

"Los psicólogos, las asistentes sociales. Ahora, esa atención tiene que estar en triadas, tiene que haber un psicólogo clínico, una asistente social y un educador, como dice la ley, y ellos tres deberían estar a cargo de uno y ahí haber tiempos diarios en los que nos pudiéramos juntar y decir, hablando de lo ideal, revisar los componentes de intervención, los compromisos que él ha asumido, a donde va, llamar por teléfono a la familia, en qué está la familia, salir a la realidad y ahí tenís un trabajo de triada, y evidentemente es un trabajo que te da sus frutos, y hoy no se da, está estipulado en la ley, pero no se da porque nos falta gente. Si tú me decís ¿qué es lo que le falta a la ley?, le falta invertir netamente en más cantidad de profesionales que vengan a ayudarnos a hacer la pega, porque la pega sabemos hacerla, el tema es que falta gente que nos colabore..." (entrevista N° 2).

Ejemplo 2:

"...que pasó con los cambios... digamos a los programas de intervención ambulatoria, los PIAs, se perdió el psicólogo y eras tú contra el mundo con tus casos absolutamente sola, pasamos de ser profesionales psicólogos y asistentes sociales a ser *operadores* y eso ya te esta diciendo algo, te esta diciendo algo de marketing, te dice de globalización o de no sé que cosa el llamarte *operador social*. Es que el llamarte *operador social* está diciendo que tú no tienes profesión sino que eres solo un operador, ahora da lo mismo quién sea, puede ser cualquier persona que pertenezca a las ciencias sociales... Eso quizá no tiene mucho que ver con la reforma pero sí es un tema que SENAME no ha considerado y yo creo que ahí es el punto en que pudiésemos topar con la reforma. Yo creo que ellos no han visualizado ese tema y pusieron este cargo de jefe técnico que la verdad puede ser asumido por cualquier profesional, lo que no es lo mismo, pero está para apoyar a sus delegados y ahí nuevamente volvemos a lo de antes esa idea de que el profesional ojalá no esté trabajando solo y que se sienta apoyado" (entrevista N° 6).

3. Componente N° 3 de la Subcategoría Consecuencias Negativas de la Ley: Falta de Instancias para Desarrollo Profesional. La falta de instancias para un desarrollo profesional es destacada como otra consecuencia negativa al momento de aplicarse la ley, ya que no permitiría una proyección a futuro en el nivel tanto profesional como personal, manteniendo estáticas (o sencillamente no existiendo) las vías de ascenso al interior de los centros y así negando la posibilidad de carrera, realización individual y promoción laboral.

Ejemplo 1:

"Antes, poh. Por ejemplo, por decirte algo, se creaba el semicerrado, y muchos de los funcionarios que estábamos al interior del centro dijimos: 'oye, sabís que... -lo lógico- pucha, ¡que bueno!, con el semicerrado se van a generar vacantes para los que llevamos más años en el Servicio'. Los que éramos profesionales decíamos: 'a lo mejor vamos a quedar a cargo de jefaturas porque tenemos la experiencia y un recorrido', o 'vamos a poder llenar esas plazas, van a llegar funcionarios nuevos, vamos a poder capacitarlos, aquí se va a hacer realmente una carrera funcionaria', y al llegar esta ley uno dice 'realmente se está invirtiendo con fondos, con capacitación, con todo lo que requiere una nueva ley, a nivel central, en lo que es materia de factores de ley'... Porque cuando te dicen: 'vamos a crear una ley especial para tal cosa', decimos 'aquí hay plata para que se pueda trabajar en tales y tales características'. En lo práctico, cuando tú trabajai... Al final te encontrai con que lamentablemente no funciona eso, porque al final se concursaron todas las cosas externamente, nunca se privilegió internamente la promoción, solo unos poquitos pudieron hacer promoción interna y después, cuando vieron que estaba tan la escoba, empezaron a hacer sobre la marcha los ajustes" (entrevista N° 2).

Ejemplo 2:

"Vivo el día a día... pocas expectativas tengo, no me gusta generar expectativas porque también te facilitan las frustraciones y estamos trabajando en esto y poniéndole pino a lo que viene y esperando que sea favorable y en la medida que la creatividad nos dé la mano seguir tomándonosela pa' poder implementar cosas propositivas que resulten para este Centro, que avance" (entrevista N° 4).

4. Componente N° 4 de la Subcategoría Consecuencias Negativas de la Ley: Falta de Segregación de Perfiles. El último componente identificado está referido a la falta de un sistema que segregue por medio de perfiles a los jóvenes infractores, lo cual reuniría en un mismo recinto y programas a adolescentes con características semejantes en sus experiencias de vida y personalidades. Con una respectiva separación de los jóvenes por perfiles delictivos se reduciría la violencia al interior de los centros, la eficacia de los programas sería mayor, y el riesgo de aprendizaje de conductas de carácter antisocial bajaría considerablemente.

Sin embargo, en la actualidad, sólo se estipula una diferencia por edad (condición que en la práctica tampoco se da) teniendo como resultado el encuentro de perfiles de distinta índole en un mismo lugar, lo cual provoca conflictos como la formación de agrupaciones con sus propias jerarquías informales entre los infractores, se induzcan revueltas al interior de los centros, los programas no sean del todo eficaces, etc.

Ejemplo 1:

"El Servicio no habla de división por perfiles cuando todos sabemos que la mejor distribución es por perfiles, porque sino comienza el contagio criminógeno... Un chiquillo pudo haber cometido un homicidio pero no necesariamente ese es su índice de peligrosidad mayor que aquel que haya hecho un robo por sorpresa. Aquí hay un compromiso delictual en que el joven que haya cometido un homicidio es muy inferior que aquel que ha hecho un robo por sorpresa o un hurto. Entonces, ese tipo de divisiones nosotros no hemos podido hacerlas claramente cuando nosotros hablamos de un tema de distribución de respeto a la normativa, que a mí me gustaría decirlo derechamente, por perfil conductual, pero es algo que no se está manejando en el SENAME todavía y se está manejando una distribución por edad; o sea, que también me parece complicada porque no puedes distribuir a los chiquillos por edad cuando sabemos que tienen historias muy distintas, trayectorias distintas" (entrevista N° 3).

Ejemplo 2:

"La intencionalidad de la reforma en sí era que todos aquellos jóvenes que se sabía o se presumía que no iban a asistir a una audiencia de formalización o de lo que sea, en realidad, de cierre, de revisión, de lo que sea y que cometían crímenes tenían que ser derivados a intervención provisoria. Resulta que todos los jóvenes que han caído en un delito quizá de crimen, catalogado como crimen, sean o no culpables, sean primerizos, todos entran igual, no ha habido como un filtro en la fiscalía en ese sentido, entonces como herramientas, muchas la reforma no nos está entregando en verdad" (entrevista N° 4).

6.1.2. Categoría N° 2: Joven, Sujeto de Derecho.

Uno de los aspectos que se destacaron en las distintas entrevistas está relacionado con la visión de joven que surge a partir de la nueva perspectiva en que se fundamenta la ley. Esta nueva visión de joven, entendiendo a éste como *sujeto de derecho*, es una concepción que reconoce derechos irrenunciables en el adolescente en desarrollo.

En particular, esta categoría se compone de la visión de joven establecida en la Ley N° 20.084 a partir de los planteamientos que se encuentran a la base, y la visión de joven en la práctica, entendido como la definición que realizan los propios operarios ya que si bien existe un marco legal que estipula como se entenderá el ser joven, en el diario quehacer de los operarios van construyendo su propia definición, a partir de sus experiencias

6.1.2.1. Subcategoría N° 1 de la Categoría N° 2: Visión de Joven en la Ley.

Los operarios reconocen lo siguiente: la Ley N° 20.084 se fundamenta en la perspectiva de derecho acorde a la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño (1989), estableciendo un sistema garantista y una visión de joven como sujeto de derecho, lo cual significa que al joven infractor se le reconocen sus derechos y que es poseedor de características que le son propias de su desarrollo humano, implicando, entre esas características, la responsabilidad creciente de sus actos ante la sociedad. Y, en coherencia con esta visión, la ley prescribe las características de los programas, la forma en que deben ser tratados y el deber de las instituciones de aclararles sus derechos

y obligaciones ante la ley penal y la sociedad en general, siendo el fin último su reinserción.

Ejemplo 1:

“La ley no es rehabilitadora, ¿ya? La ley busca trabajar con el joven como sujeto de derecho, un joven con potencialidades que puede mejorarse, fortalecerse, que él vaya incorporando nuevas habilidades” (entrevista N° 3).

6.1.2.2. Subcategoría N° 2 de la Categoría N° 2: *Visión de Joven en la Práctica.*

A pesar de la comprensión de esta visión de joven que se plantea en la ley, que viene a innovar los procedimientos y formas de entenderlo, en la práctica los operarios tienen conductas diferenciales con el infractor dependiendo del tipo de centro en el cual se trabaje, variación que depende de las contingencias propias del recinto, ya sea operado por ACJ o en un centro dependiente directo del SENAME.

1. Componente N° 1 de la Subcategoría de Visión de Joven en la Práctica: Visión de Joven en Centro Ligado a SENAME. Los operarios pertenecientes directamente al SENAME, si bien están conscientes del cambio de visión, tienen conductas que aún poseen aspectos del sistema proteccionista, sobretodo al momento de tratar con los jóvenes directamente. El hecho de trabajar en este tipo de centros impone una serie de características al contexto en el que se desenvuelven. En particular, los operarios aún consideran que el adolescente no es capaz de ser responsable de su proceso incapaz de medir las consecuencias de sus actos, ante lo cual surge para ellos surge la necesidad de comportarse como un “tutor” que vela constantemente por el bienestar del menor, y por lo tanto no reconocen la concepción de responsabilización en los jóvenes.

Por otro lado, operadores ligados directamente a SENAME aún trabajan en procesos ligados a la ley anterior, por lo que deben continuar interactuando con los jóvenes bajo postulados que están en gradual desuso. En pocas palabras, deben mantener un comportamiento bajo el marco proteccionista, pero además deben aplicar los planteamientos de la Ley N° 20.084.

Ejemplo 1:

“Si bien los chiquillos tienen en algunas casas televisión por cable o DirectTv, algunas casas tienen dvd, televisión, tienen algunas cosas... pero estos chiquillos son destrozos, o sea, uno se da la vuelta y rompen el televisor. Total, para ellos, todo lo de cristal no sirve, es desechable, o sea, es inmediatamente cambiante. Entonces, en ese sentido, cuesta mucho manejar el tema del control conductual con los jóvenes y son las necesidades eternas que hemos tenido” (entrevista N° 1).

2. Componente N° 2 de la Subcategoría de Visión de Joven en la Práctica: Visión de Joven en Centro Ligado a ACJ. Los operarios pertenecientes a la Asociación Cristiana de Jóvenes se desempeñan en un contexto diferente a lo de los operarios que dependen directamente de SENAME. La característica principal de los centros del ACJ es que posee programas de carácter abierto no privativo de libertad, permitiendo que el joven cumpla la pena en el centro, pero en un ambiente conocido para él, permitiéndole mantener su espacio, redes de apoyo, etc. En este contexto, los operarios de estos centros comprenden y reflejan en sus prácticas la visión de joven propia de la nueva ley, tratando a los infractores como sujetos de derecho y responsables de su propio proceso. Y en particular, durante el proceso de licitación previo a la instauración de la Ley N° 20.084, ACJ debió proponer un plan de trabajo desde la perspectiva de sujeto de derecho en coherencia con los lineamientos exigidos por SENAME, y por lo tanto, esto se transforma en la base sobre la cual se desarrollan las intervenciones y trabajos con jóvenes.

Ejemplo 1:

“Ahora nosotros estamos vivenciando y acompañando al joven dentro de un proceso judicial que es especializado, pero que, a la vez, le está otorgando las garantías que antes no poseía. En ese sentido, está como otorgándole todos aquellos derechos a los cuales cualquier adulto podría haber tenido acceso, pero con la garantía que tiene una oferta programática socioeducativa que permite tratarlo dentro... O sea, en consideración a que es un adolescente en etapa de desarrollo, o sea, una persona que no tiene definida su personalidad absolutamente y, por lo tanto, después se harían cambios en el programa según su edad” (entrevista N° 5).

Ejemplo 2:

“Ahora tienes más herramientas en que le dices al joven: ‘hazte tú cargo de tu situación’. Antes nos hacíamos cargo de su situación, y eso no

corresponde. Ahora el joven se tiene que responsabilizar, y ese es un gran aporte de la reforma: 'es tu obligación pero tú verás si vendrás o no a la entrevista'. Eso es lo bueno" (entrevista N° 6).

6.1.3. Categoría N° 3: Necesidad de Cambio de Ley.

Esta tercera categoría corresponde a la opinión que los operarios poseen sobre lo urgente que era el renovar el sistema para los jóvenes infractores de ley, ya que para ellos era necesario el cambiar la noción de joven propuesta en la ley anterior, pasándose de un sistema paternalista a un sistema garantista y de responsabilización, siendo ésta una de las mejoras más destacadas. En general, si bien la nueva ley ha sido criticada por diversos actores, incluidos los propios operarios, todos admiten lo necesario que era el cambio.

Ejemplo 1:

"Si bien existen vacíos, la ley era necesaria para terminar con la figura del *discernimiento* que era una figura un poco ambigua, un poco difícil de manejar. Por una parte estaba el cuento de los discernimientos; nosotros nos fijábamos en los factores protectores del joven. Desde la perspectiva psicológica el coeficiente intelectual mandaba; los fiscales se fijaban en eso pero desconocían todo el resto de los factores que podían proteger a estos jóvenes para que pudieran, digamos, reinsertarse adecuadamente" (entrevista N° 3).

Ejemplo 2:

"Yo creo que, si vemos los pro y los contra, yo creo que era necesario una reforma en el área penal para adolescentes. Lo que había antes era una cosa muy encubierta, que era injusta pa' los chiquillos" (entrevista N° 4).

6.2. ESQUEMA GRÁFICO DEL CAMPO REPRESENTACIONAL

En la Teoría de las Representaciones Sociales de Moscovici (1983), se comprende por *campo representacional* a la configuración de los contenidos de un colectivo, el cual es constituido a partir de la información identificada por el investigador, y es quien le otorga coherencia a éste campo contrastándolo las veces que sean necesarias con los relatos de los sujetos miembros del colectivo. En el caso particular de este estudio, el campo representacional se configura en torno a tres grandes ejes que surgieron a medida

que se organizaban las categorías mencionadas en el apartado anterior: el marco contextual, el nivel de planteamiento y el nivel de ejecución.

El primer eje, referido como **marco contextual**, hace alusión al tipo de ley regente en dos momentos distintos, por un lado nominando la Ley de Menores, y por otro la entrada en vigencia de la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil. Ambas, fundamentadas en sus respectivos paradigmas, influyen y guían todos los procedimientos y formas de comprender a los jóvenes infractores.

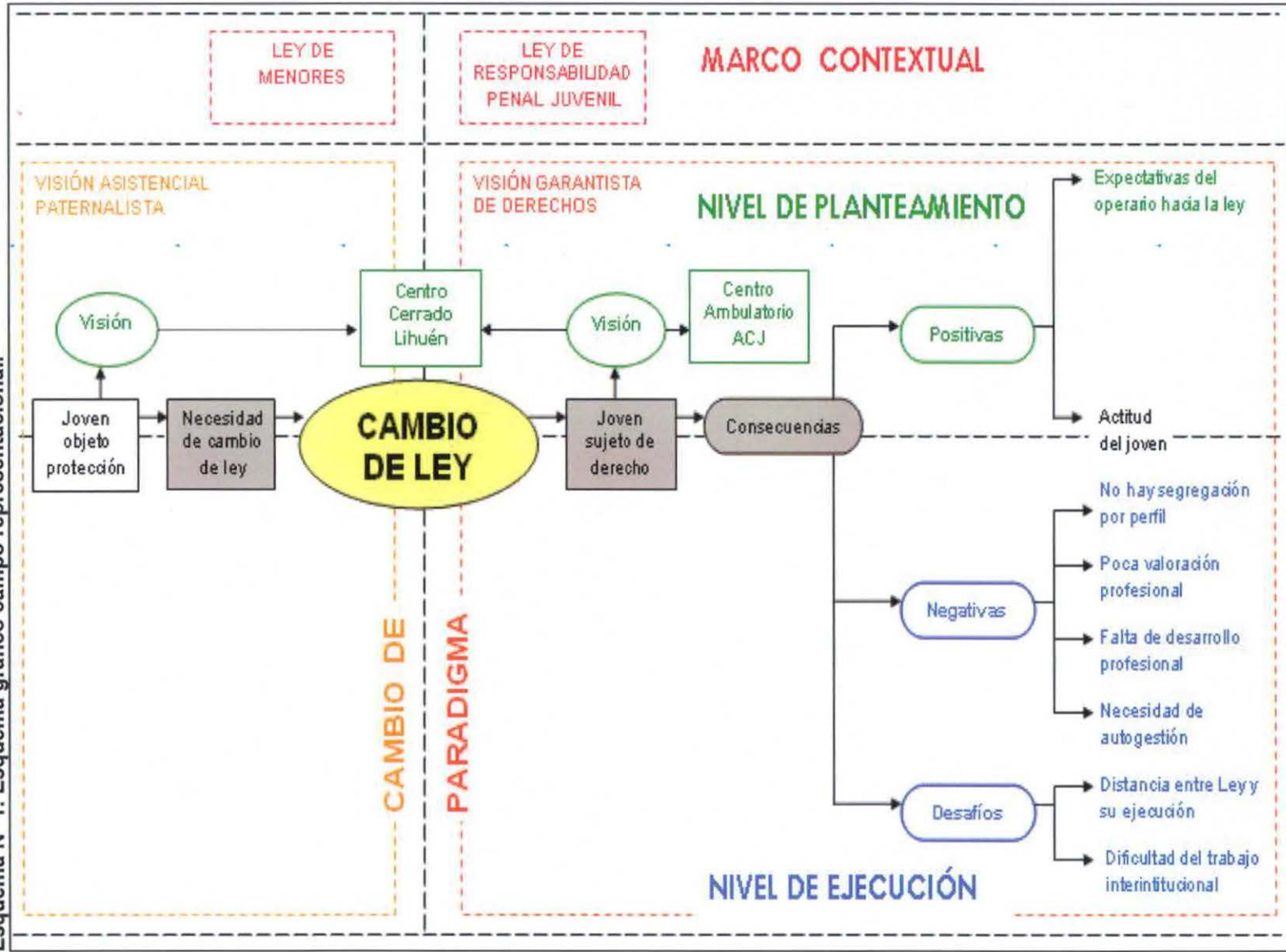
En el segundo eje se sitúa el **nivel de planteamiento**, es decir, aquello que tiene relación con los aspectos formales de ambas leyes, las normativas y fundamentos estipulados tanto para el sistema anterior, que obedecía a la Ley de Menores, como para el nuevo sistema. Es así como se observa la visión asistencial paternalista que acompaña a la Ley de Menores y la visión garantista de derechos que se instaura a partir de la puesta en marcha de la Ley N° 20.084.

El tercer eje refiere al **nivel de ejecución**, es decir, el nivel práctico que describe las distintas situaciones que ha conllevado la puesta en marcha de este cambio de paradigma, puesto que el fin de la Ley de Menores y la entrada en vigencia de la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil, ha significado un cambio no sólo a nivel institucional sino también ha implicado fuertes repercusiones en los hábitos, prácticas y formas de comprender de todos los actores involucrados.

El **núcleo central** está a su vez constituido por los contenidos de mayor significación para los operarios, que representan el pensamiento colectivo. Estos corresponden a: la necesidad de cambio de ley, la visión de joven como sujeto de derecho, y las consecuencias de la implementación de la ley. Y los distintos componentes de cada de estos contenidos se configuran dentro de este esquema, tomando lugar en espacios determinados de acuerdo a su interacción o relación dentro de los ejes antes mencionados.

6.2.1. Imagen Gráfica del Campo Representacional.

Esquema N° 1: Esquema gráfico campo representacional.



CAPÍTULO 7

CONCLUSIONES

7.1. REPRESENTACIONES SOCIALES DE LOS OPERARIOS CON RESPECTO A LA REFORMA DE RESPONSABILIDAD PENAL JUVENIL

A partir del análisis categorial de los relatos y ordenando la información obtenida en el marco de la Teoría de las Representaciones Sociales de Moscovici (1989), surgen distintos componentes que configuran un campo representacional, el cual describe la organización del contenido de la representación social con respecto a la Reforma de Responsabilidad Penal Juvenil que poseen los operarios de centros privativos y no privativos de libertad de la Provincia de Valparaíso y del Centro Lihuén de Limache. Pero antes de describir las características de estos componentes en relación a los tres ejes del esquema gráfico, es importante mencionar dos dimensiones generales, la *información* y la *actitud*, y sus configuraciones como *núcleo figurativo* y *sistema periférico*.

1. Información. El campo representacional posee un volumen de información que los operarios comparten con el colectivo con respecto a la Reforma, integrando conocimientos tales como: lo estipulado por la Ley N° 20.084 junto a la comprensión del enfoque de derecho y la concepción de autonomía progresiva, siendo ambos el fundamento del nuevo marco legal para jóvenes infractores; los distintos procedimientos aprendidos en lo legislativo, en gestión, y en el diseño y ejecución de los programas de intervención; las características y fundamentos de la anterior normativa de la Ley de Menores; y la experiencia adquirida antes, durante y después de la entrada en vigencia de la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil.
2. Actitud. Como segundo componente general, la actitud consiste en la disposición que tienen los operarios frente a la Reforma, expresando una serie de orientaciones evaluativas en torno a la Ley N° 20.084, algunas hacia sus propuestas y fundamentos; otras surgidas tras la comparación entre el antiguo y el nuevo sistema penal para jóvenes infractores; y opiniones con respecto a las consecuencias originadas a partir de la implementación de la ley, con efectos

sobre sus prácticas habituales y maneras de comprender a los jóvenes, teniendo en cuenta la existencia de diferencias en las valoraciones dependiendo del contexto que se trate, ya sean operarios de un centro de sistema privativo u operarios de un centro de sistema no privativo de libertad.

Ambas dimensiones configuran el *campo representacional*, el cual se estructura en torno a un *núcleo figurativo* denominado como *Cambio de Ley*, siendo la parte más estable y sólida de la representación que dota de significado al resto de los elementos, además de organizar al *sistema periférico* que protege su estabilidad y que tiene funciones adaptativas.

1. Núcleo figurativo. El núcleo está compuesto por aquellos contenidos comunes de mayor significación que son compartidos por los operarios expresando así al objeto representado, la Reforma de Responsabilidad Penal Juvenil. Este sistema central es relevante ya que estructura los contenidos que están fuertemente anclados sobre la memoria colectiva del grupo que lo elabora, otorgando a la representación de estabilidad y permanencia, constituyéndose en la parte más coherente y rígida del campo representacional. Los contenidos de mayor significación que conforman a este núcleo son tres:
 - a) *La necesidad de cambio de ley*, que reúne los conocimientos de los operarios sobre la anterior Ley de Menores y la actual Ley de Responsabilidad Penal Juvenil junto a las actitudes que surgen a partir de la comparación entre los fundamentos y propuestas de ambas leyes, destacando aquellas diferencias en las nuevas prácticas originadas por la implementación de la Ley N° 20.084 con una valoración positiva hacia este nuevo sistema y una valoración negativa hacia el sistema anterior.
 - b) *La visión de joven como sujeto de derecho*, visión conocida y compartida por los operarios pero con modificaciones según el tipo de sistema. Es decir, tanto en el sistema de la Asociación Cristiana de Jóvenes (ACJ) como en el sistema de Lihúen dependiente directo del SENAME se conoce y es compartida la visión de joven como sujeto de derecho, pero ocurre la particularidad que los operarios del sistema de Lihúen, privativos de libertad en su mayoría, describen comportamientos y actitudes hacia los infractores que aún tienen elementos de la visión del joven como objeto de

protección, esto a partir de la concepción de que el infractor inserto en el sistema del SENAME es incapaz de asumir del todo la responsabilidad de los actos de violencia que comete al interior del recinto.

- c) *Las consecuencias de la ley*, describiendo los distintos efectos evaluados como positivos y negativos, como también los desafíos que se originaron para los operarios a partir de la implementación de la ley.

2. Sistema periférico. Está constituido por las experiencias, hábitos y conocimientos particulares de los operarios dependiendo del tipo de centro, ya sean del ACJ o del Lihuén, por lo cual es posible explicar la diversidad de representaciones que existen al interior del colectivo total con respecto a cada uno de los contenidos significativos mencionados anteriormente.

El que existan diferencias en las representaciones entre ambos centros se explica por la capacidad de adaptación del sistema periférico, la cual permite que los distintos desajustes entre las concepciones anteriores y la nueva ley no afecten de forma profunda las significaciones pre-reforma de los operarios.

En general, los operarios del ACJ y de Lihuén comparten elementos de los tres contenidos significativos mencionados anteriormente, pero con adaptaciones según el contexto.

Para comprender con mayor detalle las características de estos elementos propios de la representación social con respecto a la Reforma en los operarios, a continuación se describen las relaciones y contenidos considerando los ejes explicativos surgidos a partir de la configuración del campo representacional: el marco contextual, el nivel de planteamiento y el nivel de ejecución, pasando desde los elementos más generales compartidos por todo el colectivo (componentes del núcleo figurativo), a los más específicos de cada tipo de centro (componentes del sistema periférico).

7.1.1. Marco Contextual.

El eje del marco contextual refiere a los contextos diferenciales pre y post implementación de la Ley N° 20.084. El fin de la Ley de Menores y la entrada en vigencia de la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil, más allá de un cambio a nivel institucional,

implicó un cambio de paradigma con fuertes repercusiones en los hábitos, prácticas y formas de comprender de los actores involucrados al momento de trabajar con jóvenes infractores de ley.

En el sistema anterior a la Reforma, la Ley de Menores se sostenía en un enfoque asistencial-paternalista, obligando a las instituciones tanto públicas como privadas el salvaguardar el bienestar del adolescente infractor, ya que consideraba a la infancia como objeto de atención y protección. A partir de este enfoque, el joven era considerado como persona necesitada de cuidados y protección y, en lugar de someterlo a procesamiento penal, se le aplicaban medidas de beneficencia, considerándolo como víctima de una situación "anormal" o "irregular" de la cual no tenía control en la que peligraba su bienestar moral o físico. Ante esto, se estableció una edad mínima de responsabilidad penal elevada (18 años de edad) y se instauraron soluciones que implicaron el distanciarse de aquellos factores que implicaban un daño al menor, entre ellos el contexto familiar. Así, el joven se convirtió en un auténtico pupilo del Estado, en lugar de considerársele como una persona con derechos y capacidad legal en desarrollo gradual y responsable de sus actos.

La entrada en vigencia de la Ley N° 20.084 en el año 2007 hizo que se estableciera un sistema de responsabilidad penal en adolescentes, fundado en la noción de autonomía progresiva que refiere a una responsabilización creciente de sus actos de acuerdo a su desarrollo vital, y que además posee un carácter garantista en conformidad a la perspectiva de derecho fundada en la Convención Internacional de los Derechos del Niño (1989). Es entonces que la responsabilización se establece como eje orientador vía acciones socioeducativas hacia la reinserción social, con el objeto de hacer efectivo el que el joven infractor se haga responsable de los hechos delictivos cometidos, siendo la sanción parte de la intervención. Así, se inicia el reconocimiento de los infractores menores de 18 años como sujetos responsables de sus acciones, abordándolos desde una visión reparatoria, habilitadora e integradora, además de comprenderlo como sujeto de derecho reconociendo su capacidad de ejercer sus derechos, eliminando el carácter paternalista de las intervenciones que consideraban a la infancia como objeto de protección.

La incorporación del concepto de *responsabilidad* precisó la modificación de las intervenciones del SENAME, instaurándose un modelo de atención socioeducativo con el objetivo de reinsertar socialmente al adolescente a través de penas que no obstaculizaran el proceso; trabajando a través de la responsabilización para lograr una internalización del

respeto a los derechos de terceros; la toma de conciencia del impacto de la infracción en su propia vida y en la de otros; y el considerar la necesidad de reparación del propio adolescente infractor.

Es así como el cambio de ley para los operarios se constituye en un hito relevante, pues divide en un antes y en un después la manera de entender y trabajar con los jóvenes: desde un sistema asistencial-paternalista que comprendía al menor como *objeto de protección*, a un sistema garantista desde la perspectiva de derecho con una visión del joven como *sujeto de derecho*, que además reconoce la responsabilidad como un factor propio del joven infractor que debe ser desarrollado a través de acciones socioeducativas para así lograr su reinserción en la sociedad.

Una especial mención merece la visión de joven como sujeto de derecho, implicando la realización de ajustes y cambios en su accionar y proceder, además de notar la modificación e instauración de programas nuevos ofreciendo una amplia gama de penas en medio libre, de carácter ambulatorio o incluso de carácter comunitario con cumplimiento en régimen semicerrado, siendo la privación de libertad la última opción a tomar para los delitos de carácter más grave.

Los distintos efectos, cambios y resistencias ante la implementación del nuevo sistema legal serán descritos a continuación, en el marco de las representaciones sociales, en los dos niveles siguientes.

7.1.2. Nivel de Planteamiento.

El segundo eje denominado *de planteamiento* refiere a las leyes, su normativa y fundamentos estipulados tanto para el sistema anterior, que obedecía a la Ley de Menores, como para el nuevo sistema en la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil, y los conocimientos poseídos y valoraciones originadas a partir de la comparación de ambos sistemas.

7.1.2.1. La Necesidad de Cambio en el Planteamiento de la Ley.

Como se mencionó anteriormente, los operarios justifican la puesta en marcha de la Reforma y la sustitución del viejo paradigma por una serie de circunstancias que

generaron la *necesidad de cambio*, el primero de los tres contenidos significativos propios del núcleo del campo representacional. Primero, la Ley de Menores, fundada en una visión en desuso como es la doctrina de la irregularidad social, dejaba fuera el contexto internacional actual en temas de derechos humanos, en especial de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Y segundo, el sistema anterior tenía incorporada la concepción del *discernimiento*, constructo discutible por su ambigüedad al momento de definirlo en los procesos judiciales.

Actualmente, los operarios valoran positivamente el cambio, ya que la nueva normativa, como se dijo anteriormente, se funda en la perspectiva de derecho, lo cual significó el reivindicar los derechos de los menores; y la eliminación del concepto problemático de *discernimiento* e implementándose el de *responsabilización*.

7.1.2.2. Consecuencias a Nivel del Planteamiento de la Ley.

Con respecto al segundo contenido significativo, los operarios destacan una serie de consecuencias a partir de la implementación del nuevo sistema: consecuencias positivas, consecuencias negativas y desafíos.

En particular, a nivel de planteamiento de la ley, sólo se identifican consecuencias valoradas como positivas, las cuales forman parte del sistema periférico del campo representacional por sus características de adaptación y flexibilidad, como también por ser diferenciales entre el ACJ y Lihuén. Estas consecuencias positivas son: las expectativas del operario hacia la ley, y la actitud del joven hacia la ley.

1. Los operarios del colectivo total poseen expectativas favorables con respecto a los planteamientos de la nueva normativa, siendo ésta una consecuencia valorada como positiva ya que consideran que en el futuro, una normativa fundada en los derechos que posee objetivos loables pero de difícil alcance, debería mejorar con el paso del tiempo para que así los procedimientos y las penas fuesen más eficaces y se logre lo propuesto en los programas.
2. La segunda consecuencia positiva entendida como la actitud del joven hacia la ley, descrita con mayor detalle por los operarios del ACJ, posee la particularidad de situarse entre este nivel de planteamiento y el nivel de ejecución, pues los relatos

de los operarios describen conductas que indicarían la comprensión, aceptación e internalización de la ley. Esto es porque, según los operarios, muestran interés en el aprendizaje y cumplimiento de las penas que les son remitidas.

7.1.2.3. La Visión del Joven, Como Sujeto de Derecho, en el Planteamiento de la Ley.

El tercer y último contenido significativo es la visión de sujeto de derecho, la cual, a pesar de ser comprendida y compartida por todos los operarios de ambos sistemas, el relato de quienes trabajan en el Centro Lihúen sobre el cómo es su relación con los jóvenes aún denota elementos de la visión asistencial-paternalista, visión propia de la Ley de Menores del sistema anterior. En otras palabras, los operarios de este sistema aún poseen, en especial en ocasiones que involucran enfrentamiento con el o los infractores (por ejemplo, aplacando motines, interviniendo en peleas, ataques a otros operarios, etc.), concepciones ligadas a la comprensión del joven como objeto de protección, pues aún consideran que no es capaz de medir las consecuencias de sus actos, lo cual implica la necesidad de cumplir el rol de “tutor” que debe velar por el bienestar del joven aunque ya no esté estipulado por ley.

Por otro lado, los operarios ligados al ACJ, más allá de comprender la visión de sujeto de derecho, denotan en sus relatos sobre experiencias con los jóvenes elementos que reflejan tal perspectiva, admitiendo la capacidad de los jóvenes de reconocer sus derechos y ejercerlos a través de la solicitud de asesorías para el cumplimiento de sus penas.

7.1.3. Nivel de Ejecución.

El tercer eje denominado *nivel de ejecución* describe las prácticas y sus respectivas distinciones, según el contexto, a partir del cambio de paradigma, puesto que el fin de la Ley de Menores y la entrada en vigencia de la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil ha significado un cambio no sólo a nivel institucional sino también ha implicado fuertes repercusiones en los hábitos, prácticas y formas de comprender de todos los actores involucrados.

7.1.3.1. La Necesidad de Cambio en la Forma de Ejecutar la Ley.

No sólo en el ámbito de los planteamientos de la ley los operarios describen lo cuan necesario era el cambio de ley, valorando positivamente el cambio, sino que también distinguen asuntos desmoralizantes para los profesionales al momento de asumir su rol como interventores, pues, por un lado, no existía una relación entre la profesión y las competencias necesarias para desarrollar un rol determinado en los centros, pudiendo cualquier profesional del área social desempeñar ese rol independiente de la profesión ejercida. Y por otro lado, fundado en el carácter paternalista de la ley, se les exigía a los operarios el atender y cuidar de los jóvenes infractores cumpliendo un rol de "tutor" que implicaba el asumir el denominado puesto de "delegado de caso", cumpliendo responsabilidades relacionadas con el cuidado y la rehabilitación del joven infractor, objeto de protección.

Con el nuevo sistema, los operarios indican que existe una mayor especificidad, aunque aún no suficiente, de los distintos roles y tipos de profesiones que pueden ejercerlos, valorando la experticia propia de cada profesión. Y además desaparece, al menos en la norma, el papel de "tutor" que involucraba ser delegado de caso, cambiándose por el de "educador social" que implica ser un guía para el joven durante el proceso penal, instruyéndolo en la toma de decisiones al momento de cumplir con su pena, y deja de ser su representante y cuidador en las instancias judiciales como ocurría en el sistema anterior.

7.1.3.2. Consecuencias a Partir de la Ejecución de la Ley.

Con respecto a este segundo contenido significativo, y al igual que en el nivel de planteamiento, existe una serie de consecuencias que surgen a partir de las experiencias de los operarios de cada tipo de centro de reinserción social, constituyéndose en parte del sistema periférico del campo representacional. Así, se explica los distintos tipos de representaciones existentes entre los miembros del mismo colectivo de operarios.

Cabe mencionar que existe un único aspecto evaluado como positivo por los operarios en este nivel, el cual refiere a la actitud de los jóvenes ante la ley. Tal como se mencionó en el apartado de las consecuencias a nivel de planteamiento, según los operarios, en especial los pertenecientes al ACJ, los jóvenes demuestran tal actitud

positiva a través de su comportamiento al cumplir responsablemente con las exigencias de los programas y adaptándose a éstos con mayor rapidez que los operarios, lo cual está en extremo vínculo con que existe un aprehendizaje de la normativa por parte de los jóvenes.

A nivel de ejecución los operarios identifican principalmente consecuencias negativas, como también desafíos, con elementos con elementos diferenciados entre los centros ligados al ACJ y el Lihuén dependiente directo del SENAME.

Con respecto a los *desafíos*, los operarios de Lihuén y de ACJ refieren que el proceso de cambio que ha involucrado la implementación de la nueva normativa generó un par de situaciones puntuales que deben ser superadas:

1. Por un lado, se destaca el distanciamiento entre lo propuesto por la ley y su ejecución, ya que a pesar de los alcances que se buscan lograr con la nueva normativa, existen problemas al momento de llevarla a cumplimiento. Las dificultades identificadas por los operarios se reducen a la falta de recursos, la falta de infraestructura y la falta de profesionales capacitados.
2. Y por otro lado, también aluden a la dificultad que ha significado el establecer redes con otras instituciones, teniendo que adecuarse a las nuevas condiciones buscando maneras de gestionar y coordinar estos vínculos interinstitucionales.

En síntesis, los operarios han tenido que adaptarse a las nuevas exigencias del medio a partir de los cambios generados por la implementación de la ley, y así alcanzar los objetivos propuestos.

Con respecto a las consecuencias negativas, los operarios destacan una serie de problemáticas originadas a partir de la implementación, generando en ellos una valoración negativa a aspectos puntuales de ésta.

1. En primer lugar, **los operarios perciben que no se les considera por sus competencias profesionales**, idea que surge a partir de la aún poca claridad en la diferenciación de los distintos roles en los sistemas, permitiendo que cualquier profesional del área social, que puede ser poco adecuado para el trabajo con jóvenes infractores, desempeñe labores con bajo rendimiento y con malos resultados. En los sistemas operados por ACJ no ocurre con tanta frecuencia, ya

que la institución posee sus propios mecanismos de selección de profesionales. Mas, en los sistemas privativos dependientes directos del SENAME, al menos en los puestos de trato directo con los jóvenes (educadores sociales) no existe una discriminación de roles, teniendo que ejecutar tareas que no tienen relación con lo estipulado al cargo.

2. La segunda problemática refiere a la **inexistencia de instancias para el desarrollo de una carrera profesional** al interior de ambos sistemas, lo cual no permite una proyección a futuro y otorga la sensación de inestabilidad en el lugar de trabajo.
3. Una tercera consecuencia, que es mencionada por los operarios de ambos sistemas, es la **necesidad de recurrir a la autogestión** por la falta de recursos y capacitaciones que sean acordes a las realidades contextuales de los centros para así responder a las exigencias de la ley y a las contingencias del medio. Consideran que el Servicio no entrega respuesta ante estas carencias, como tampoco otorgan pautas para mejorar lo que para ellos es una mala gestión entre los distintos organismos; e incluso mencionan que existe un desconocimiento de los altos mandos de las reales carencias y fortalezas de cada centro. Todas estas situaciones generan la creencia de que la intervención depende más de la experiencia, flexibilidad y capacidad de improvisación de los equipos que del conocimiento teórico-técnico.
4. Y en cuarto lugar, específicamente los operarios del Centro Lihuén, consideran que el hecho de **reunir a los jóvenes infractores en un mismo recinto sin un sistema adecuado de segregación por perfiles** (ni infraestructura adecuada para llevar a cabo la segregación por edad establecida por ley) que evite lo que ellos definen como “contagio criminológico” (aprendizaje entre los jóvenes infractores de hábitos y conductas criminales), provoca en los operarios el que el trabajo interventivo se perciba infructuoso. Para ellos, la violencia es una condición siempre latente al interior del centro, afectando el desempeño y alcance de los programas, además de su motivación reconociendo estados de desesperanza.

7.2. SÍNTESIS Y DISCUSIÓN

Los distintos conocimientos y actitudes en el marco contextual, caracterizado por el cambio de paradigma, surgen a partir de dos formas de comparaciones entre dos objetos sociales representados por los operarios: la Ley de Menores (sus fundamentos, normativa y ejecutabilidad) y la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil (también con sus fundamentos, normativa y ejecutabilidad).

Las dos formas de comparación entre estos objetos sociales representados son:

- a) La comparación del sistema antiguo con el nuevo:
 - Entre la Ley de Menores y la perspectiva asistencial-paternalista con la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil y la perspectiva de derecho;
 - y entre las consecuencias de la ejecución de la Ley de Menores con las consecuencias de la ejecución de la Ley N° 20.084.

- b) La comparación entre el nivel de propuestas de la nueva ley con el nivel de ejecución de ésta.

En estas relaciones se destacan una serie de procesos de adecuación y resistencia al cambio en las representaciones sociales de los operarios, los que se describen a continuación.

1. El cambio de paradigma y sus consecuencias es comprendido y evaluado de diversas formas por los operarios, demostrando un vasto conocimiento sobre los fundamentos y la normativa de la nueva ley a través del cumplimiento de lo estipulado por ella como también a través de las manifestaciones ocurridas a mediados del año 2007 discutiendo la adecuación de los recintos, inyección de recursos, mejoras en la gestión entre las distintas instituciones involucradas en la RRPJ y mejores capacitaciones para una adecuada ejecución.

En otras palabras, este contexto determina la configuración de un núcleo figurativo que ha admitido a la normativa actualmente vigente en sus postulados, pero que entra en conflicto con el entorno al percibir que aún no existen las condiciones para ejecutarla adecuadamente.

2. El contexto de cambio es un determinante relevante en los contenidos significativos de los operarios, ya que a pesar de poseer información compartida y comprendida por el colectivo, las representaciones sociales poseen diferencias dependiendo del tipo de centro, ya sea ACJ o dependiente directo de SENAME. Esto demuestra la capacidad de los sistemas periféricos de la RRSS de adaptar la información novedosa (la nueva ley) y anclarla en esquemas previos insertos en el núcleo figurativo, ocurriendo aún una resistencia al cambio de forma implícita en los relatos de los operarios (existencia de visión *objeto de protección* en Lihúen).
3. Con respecto a los jóvenes, existen diferencias en la valoración que les hacen los operarios, dependiendo del tipo de centro al que pertenezcan. Principalmente los operarios del ACJ valoran la capacidad del joven de adaptarse a la nueva normativa, al contrario de los operarios dependientes directamente de SENAME, quienes, de forma implícita, denotan en sus relatos elementos de la antigua ley.
4. Relacionado con los puntos anteriores, la resistencia al cambio también es debido, en parte, por la evidente falta de recursos descrita por los operarios, lo cual dificulta la transformación de las representaciones sociales en los operarios con respecto a la Reforma.
5. Los operarios, en general, poseen una valoración positiva hacia el cambio de ley a partir de una comparación entre los sistemas pre y post reforma, y lo que propone la ley en sus fundamentos. En otras palabras, la experiencia previa con el sistema anterior es comparada con las expectativas en beneficio de los jóvenes y conocimientos técnicos sobre el nuevo sistema, valorando negativamente a la ley antigua y de forma positiva a la nueva.
6. Sin embargo, al momento de ser ejecutada, surgen distintas problemáticas y desafíos, lo que conlleva a valoraciones negativas al proceso de implementación. La razón de esto se explica, para los operarios, a partir de la falta de recursos, entendiéndose esto por falta de infraestructura, capacitaciones inadecuadas y/o escasas, desvinculación y desconocimiento de los directivos de SENAME sobre los contextos de cada centro.

7. Gran parte de las críticas de los operarios con respecto a la implementación de la ley giran en torno a la falta de valoración, por parte de la institucionalidad, sobre los roles de los profesionales. Este aspecto es descrito por tres elementos puntuales: la escasa valoración a sus profesiones, la inexistencia de instancias de desarrollar carrera al interior de las instituciones, y la necesidad de autogestión ante la falta de capacitaciones y apoyo institucional.

7.3. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se describen las limitaciones de esta investigación identificadas a partir de la experiencia adquirida a través de su realización durante el segundo semestre del año 2007.

1. Al momento de plantearse este tema de investigación existía conciencia del contexto social en el cual nos encontrábamos; mas una serie de incidentes, que no fueron sorteados al inicio del estudio, dificultaron el proceso investigativo. Tras largos encuentros previos para gestionar el acceso a los centros para jóvenes infractores, situación que no resultó fácil implicando el atraso del proceso en al menos dos meses, se logró ingresar en éstos accediendo a la muestra. La consecuencia general, a partir de esto, fue el reestructurar el cronograma de actividades, variable interviniente en el desenvolvimiento del estudio.
2. Por otro lado, al ser un tema contingente en el país, y absolutamente nuevo, no hay estudios previos que den cuenta del fenómeno en estudio, por lo que se dificultó la discusión y la contrastación de información.
3. Tampoco se debe dejar fuera el hecho de que los resultados obtenidos, de carácter transversal, son sólo una "imagen" de un momento particular de la implementación del nuevo marco legal. Existe la posibilidad de que la información descrita en este estudio varíe con el paso del tiempo a medida que nuevas contingencias surjan, siendo necesaria tanto la actualización como la complementación con estudios posteriores.

4. Los resultados en ningún caso pueden tomarse como una norma general a todos los funcionarios de centros de atención de jóvenes del país, ya que expresan las representaciones sociales de operarios de la Quinta Región, en específico de la Provincia de Valparaíso y del Centro Lihuén de Limache, con las características que ellos poseen.

7.4. PROYECCIONES

Al momento de cerrar esta investigación es pertinente plantear las proyecciones que ésta aporta al entendimiento del fenómeno estudiado, considerando que es una de las primeras investigaciones del tema, y por lo tanto viene a servir de base para lograr la comprensión y un posterior trabajo en esta área.

7.4.1. Proyecciones Teóricas y Metodológicas.

1. Teóricamente hablando, este estudio permite conocer la visión de operarios de la Quinta Región, en específico de la Provincia de Valparaíso y del Centro Lihuén de Limache, ambos sectores que reciben a un gran número de jóvenes del litoral costero y central del país. A partir de este aspecto, resultaría pertinente y enriquecedor realizar un estudio que diese cuenta de las representaciones sociales de los distintos operarios de otros sectores del país, en busca de la identificación de aspectos comunes y diferenciadores sobre las opiniones e información que realizan estos actores con respecto a la Reforma de Responsabilidad Penal Juvenil.
2. La inclusión de los otros actores involucrados, ya sea de forma directa o indirecta, para futuros estudios, complementando con mayor información que ayudarían a comprender de mejor manera la dinámica originada a partir de la implementación de la ley.

3. Es pertinente la realización de estudios con carácter longitudinal, que permitiesen conocer el comportamiento a través del tiempo de los operarios ante la ejecución de la nueva normativa.
4. La realización de estudios complementarios de carácter cuantitativo permitiría conocer aspectos específicos que se encuentran influyendo en este proceso, y por lo tanto, generaría líneas de intervención y modificaciones que apuntasen a conseguir los objetivos planteados por la ley.

7.4.2. Proyecciones de Intervención.

1. Por considerar a este estudio uno de los primeros realizados en el contexto de la implementación de la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil, la información obtenida a partir de los relatos de los operarios sirve de base para futuras investigaciones.
2. También este estudio es un referente para posibles modificaciones a los programas de los sistemas privativos y no privativos de libertad de al menos la Provincia de Valparaíso y del Centro Lihuén de Limache, lo cual mejoraría la gestión entre instituciones, hábitos y vínculos entre los distintos actores involucrados en la ejecución de la ley. Así, lograría el cumplimiento de los planteamientos existentes tras la nueva normativa.

ANEXOS

ANEXO 1

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA N° 3

E: entrevistador.

S: sujeto entrevistado.

E: El pasado mes de junio entró en vigencia la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil, lo cual involucra una reforma en las prácticas y en el trabajo que usted realiza. En este contexto, me gustaría conversar con usted sobre el cómo ha cambiado su trabajo con el proceso de la Reforma, cuál es su opinión sobre todos aquellos aspectos que usted pueda decirme y considere importantes.

S: Bueno, podría comenzar explicándote mi trabajo. Yo soy (...). Esto implica... eh, estoy trabajando con jóvenes condenados y con jóvenes en internación provisoria digamos por una dificultad para poder nosotros, en el equipo psicosocial, poder dividirnos las tareas entre gente que trabaje con condenados y otros que trabajen con internos provisoriamente de forma separada. Por lo tanto hemos tenido que asumir, un poco duplicarnos y asumir diferentes... eh, la misma función pero con diferente tipo de joven. Es decir, estoy trabajando con planes de intervención por una parte y con chicos en internación provisoria con un plan de actividades, es decir, con una rutina. El tema del trabajo en el plan de intervención con los condenados es mucho más complejo, más intenso, requiere mucho más... de un trabajo más pausado con el joven. En internación provisoria el trabajo es muy muy rápido y tiene que ver con el proceso judicial anterior a la condena. ¿Bien? Bueno, eso en definitiva. Y he pasado por varios ámbitos en el centro, ahora CTD. He trabajado como dupla psicosocial con realización de diagnósticos; también fui educadora dentro del Centro; y ahora estoy con un rol más específico (...).

E: Veo que cuenta con harta experiencia...

S: ¡Harta! (risas). Harto harto, conozco este centro desde diferentes ámbitos, en algunos medios burbujas, en otros ya más intensos. Y digo burbuja porque trabajando como educadora digamos hay muchos procesos que pasaron por el lado mío y me da la

impresión de que siempre estuve más en el equipo psicosocial que en el equipo de educadores por mi perspectiva del trabajo. Y los aspectos de la ley, a mí me parece que la ley 20.084 era súper necesaria; si bien es un híbrido la ley, como por una parte responsabiliza a los jóvenes pero por otra, digamos, no hay... hay ciertos vacíos en la ley con respecto de qué jóvenes efectivamente vamos a atender, si vamos a atender solamente de hechos violentos o vamos a atender a un hurto simple, siendo los delitos menos graves. Si bien existen vacíos, la ley era necesaria para terminar con la figura del discernimiento que era una figura un poco ambigua, un poco difícil de manejar. Por una parte estaba el cuento de los discernimientos; nosotros nos fijábamos en los factores protectores del joven; desde la perspectiva psicológica el coeficiente intelectual mandaba; los fiscales se fijaban en eso pero desconocían todo el resto de los factores que podían proteger a estos jóvenes para que pudieran, digamos, reinsertarse adecuadamente. Y era inversamente proporcional. ¿Ya? Para nosotros era inversamente proporcional, digamos. Por ejemplo, un joven que tenía cuarto medio, tenía una vida social activa, estaba inserto en la red, en fin, tenía una familia protectora, para nosotros era un joven sin discernimiento. ¿Por qué? Porque nos basábamos en el principio de oportunidad. A todas luces son jóvenes con discernimiento, ¿ya? Sin embargo, el discernimiento era castigador para aquellos jóvenes insertos en el mundo delictual, o sea, que no tenían escolaridad, que provenían de una familia disfuncional, que no estaban en red, que estaban marginados. Esos jóvenes eran con discernimiento. Además que tenían historia delictual. Era inversamente proporcional y castigador. Ahora, todos los jóvenes son responsables, de los 14 a los 18 años. Eso a mí me parece bien, me parece que se les responsabilice, que no haya un criterio, o un descriterio, técnico de por medio. ¿Se fijan? Entonces... Además nuestros informes eran absolutamente disruptivos. O sea, a mí me autorizaba... digo, no a mí, sino a las personas que trabajábamos en los diagnósticos que, no sé, de pronto tiene discernimiento porque la familia es disfuncional. No tiene relación... O si la tiene no era precisamente una visión lineal, ¿se fijan?. Entonces, desde esa perspectiva, yo creo que bien la ley. Ahora, los vacíos o las dificultades de implementarse es otro cuento, ¿ya? Yo creo que la ley partió... creo que debió partir 6 meses después. O sea, si nosotros hicimos todas las manifestaciones que hicimos... Si no era simplemente para recibir plata! como apareció en la tele que, bueno, "el SENAME llegó a un acuerdo económico con el Gobierno y se acabó el movimiento". No era eso. Nosotros reclamábamos, además de reclamar por reivindicaciones salariales que me parecen justas y legítimas, también reclamábamos porque no estábamos preparados para

enfrentar la ley, el advenimiento de la ley. La ley se echó a andar, allí... bueno, la Presidenta no puede decir que no fue informada. O sea, se entregó toda la documentación, la información para que supiera que no estábamos en condiciones. Sin embargo se siguió con el discurso de que sí estábamos en condiciones. No había condiciones de infraestructura... seguimos fallando en eso... Eh... las condiciones de capacitación para nosotros incipientes; habían, sí, pero demasiado incipientes, ¿ya?. Las características del joven que atendemos ahora, tal vez son los mismos, con el mismo nombre, el mismo apellido, pero sus características son distintas, su status es distinto. Por lo tanto, trabajar con jóvenes responsables o responsabilizados por la ley y, digamos, con otra... Ya no estamos trabajando con protección, ahora estamos trabajando con garantía de derechos. Cambiar ese switch... pueden ser los mismos chicos, pero también el switch para nosotros nos ha costado, ¿ya? Y nos ha costado en diferentes ámbitos. Nos ha costado desde el portero hasta la persona que trabaja al fondo del Centro, en enfermería ponte tú. Nos ha costado a todos cambiar el switch. Creo que los jóvenes son los que han cambiado más rápido su forma de verse y de pensarse en la ley 20.084. Ellos van más rápido de lo que nosotros vamos. Ellos están claros que en este momento el ámbito de acción no es proteccional, que es garantía de derechos. Están muchos más exigentes sobre sus derechos, tienen más claridad con respecto a los procesos, el proceso judicial. Si nosotros no nos ponemos a trabajar rápidamente, el estar informados y el entregar información fidedigna a los jóvenes, nos pasan por encima. Entonces tenemos que ocuparnos de eso en este minuto, de empezar a capacitarnos... Si bien todos tenemos una visión general de lo que es la ley, yo creo que lo que nos falta es aprender el lenguaje judicial. En eso yo creo que hay carencias, entender cuáles son los procesos. Conocemos la ley, sabemos a qué apunta, sabemos cuál es el espíritu de la ley, pero meternos... saber lo que buscan nuestros clientes secundarios, si los podemos llamar así, los tribunales, los abogados defensores, los fiscales, meternos en esa lógica... eso es así un poco costoso.

E: Lo mencionabas recién, y también hace un rato, de que en general los procesos de capacitación son incipientes.

S: A ver, mira. Con respecto a la ley, me refiero a que son incipientes porque como política del Servicio, es una política que recién se echó a andar este año. Allí se nos... se nos... Toda el área técnica, que está conformada por el equipo psicosocial, por

educadores, paramédicos, jefes técnicos, estadística, nosotros pasamos por una escuela de competencias laborales que apuntaba a 5 ámbitos: la ley; el cambio de paradigma, es decir, de lo proteccional a la garantía de derechos del sujeto de derecho; el modelo socioeducativo que es, digamos, nuestro soporte teórico para la acción; redes; y juventud, ¿ya? Esos 5 ámbitos se supone que generaban competencias, todos pasamos por ellas, y eso es absolutamente formal; es parte de la política del Servicio. Yo espero que eso continúe, porque está la promesa de seguir profundizando y hacer especialización, y hacer pasantías en el extranjero, y en fin, ojala se dé. Y es así nuestra conexión formal con la capacitación. Ahora, desde el punto de vista menos formal, están las autocapacitaciones que nosotros hemos generado; autocapacitándonos en ya sea (...) de educadores, internamente en el equipo psicosocial, las mismas reuniones son aclaratorias, con la defensoría hemos tenido reuniones, y en el fondo echar mano de las herramientas que cada uno tenga y poder ir buscando un poco de autogestión, una autogestión que no es.... digamos... es una autogestión oculta, que siempre hablan del currículum oculto del Lihuén, que es como lo que cada uno puede hacer y que se traduce en alguna mejoría en la intervención con los jóvenes, pero es prácticamente dependiente de cuán comprometido estés con la pega no más. Entonces esa es una falencia.

E: Si les llega un caso de un chico que los supere, ¿cómo lo tratan?

S: O sea sí, sí hay al respecto estructura. O sea, en esos casos se trabaja con un equipo. Hay responsables de casos que en este momento (...) y hay responsables de casos clínicos; y nosotros trabajamos derivando jóvenes a, como por ejemplo, a un joven con problema de salud mental, nosotros lo derivamos al interventor clínico, el interventor le desarrolla un diagnóstico también y verá si puede sostener la terapia o tendrá que derivar a alguna instancia especializada, ¿ya? También se trabaja con un programa de detención para jóvenes con consumo de drogas; también trabajamos con escuelas, con derivación a reescolarización y con derivación laboral, ¿se fijan? De todas formas, hay un trabajo. Ahora, cuando algo se nos está escapando de las manos para eso están las reuniones técnicas, que también ha sido un tema a instaurar. O sea, ahora, a cómo dé lugar, tenemos reuniones técnicas y estamos, pero hace tiempo era muy difícil poder sentarnos a la mesa y hablar sobre el cómo lo estamos haciendo, qué estamos haciendo mal, qué estamos haciendo bien. A ver, de las reuniones clínicas, yo espero que esas se instauren con el trabajo de la Unidad de Reparación, que sería uno de los ámbitos que nosotros

abordamos; o sea, tenemos que abordar al menos 4 ámbitos de intervención para el joven, que serían la responsabilización; la reparación, que lo hacen principalmente los interventores clínicos; y habilitación, para que el joven adquiriera habilidades sociales, habilidades en alguna temática específica; y la inserción social a través de la capacitación laboral en las escuelas. Por lo tanto, si tú te fijas, en términos teóricos la propuesta es muy buena. Ahora, en términos prácticos tenemos que trabajar mejor en red, una red interna que hay acá en el Centro, y fortalecer nuestras conexiones de la red externa, y para eso hay un gestor de redes. Yo creo que las bases están. Ahora, este es un proceso largo de modelación de la ley. Yo te digo, creo que estamos todos aprendiendo tanto los jueces, los fiscales, los abogados defensores, nosotros, estamos todos aprendiendo. Y se ha dado la posibilidad por lo menos lo encargados de casos, los interventores clínicos, de tener la posibilidad de manifestar en los tribunales nuestros pareceres con respecto a un joven y han sido aceptados y han sido validados. Ahora, sin embargo, en la medida que se pueda... Este es un fuego cruzado, en la medida en que... si les conviene a los defensores, nos apoyan; si no les conviene lo que estamos diciendo, nos quitan el apoyo y nos apoya el fiscal. Estamos en medio de la mitad. Por lo tanto, como yo te decía, el acostumbrarnos a esta jerga judicial, ese es nuestro desafío en este minuto. Poder manifestarnos de tal manera que no nos apostille la defensa si es que no les sirve la información o no nos apostille la fiscalía si es que no les sirve la información, sino que sea información sólida, ¿ya? Menos basada en las intenciones de los jóvenes, menos basadas en estas palabras rimbombantes nuestras, sino que más basadas en los hechos, en cosas más concretas, en nuestro trabajo en específico. Entonces, en la medida en que podamos consolidar eso, yo creo que vamos a ser menos vapuleados en los tribunales. Pese a que yo veo en los jueces una apertura bastante significativa respecto de nuestro accionar; no así como era en los juzgados de menores donde era el juez dios que dictaminaba y no le preguntaba a nadie. Tú podrías enviar un informe pero enterito así, sin ninguna pifia, sin embargo, el juez tenía la posibilidad de ver, de desconocer ese informe y decidir, digamos, discrecionalmente.

E: En ese sentido, la ventaja que ha tenido la ley...

S: En ese sentido, es una ventaja que ha traído la ley. Nada discrecional. Es todo en audiencia, con... exponiendo todas las partes, y eso, para mí, me parece una ventaja... bastante ventajoso para los jóvenes también.

E: Tú mencionabas al principio de que la ley trajo esta visión de cambio de los jóvenes que antes era más bien proteccionista y que ahora es garantista de derechos. ¿Qué otras expectativas tenías más cuando se inició la ley, se empezó a implementar? ¿Qué otra cosa era lo que esperabas de la ley?

S: Mira, es... por hoy nosotros no hablamos de rehabilitación, ¿ya? Ahora hablamos de reinserción. Hace mucho rato que se dejó de hablar de rehabilitación. La ley no es rehabilitadora, ¿ya? La ley busca trabajar con el joven como sujeto de derecho, un joven con potencialidades que puede mejorarse, fortalecerse, que él vaya incorporando nuevas habilidades. Desde esta perspectiva la ley cumple mis expectativas. Ahora, eh... siento sí que esto de que la cantidad de años que va a cumplir un joven o las condenas máximas siento que son bastante abrumadoras. 10 años para un joven de 16 años, que puede cumplir 10 años preso, me parece realmente abrumador. Yo lo veo con jóvenes que se deprimen y que empiezan a pensar "¿y si yo hubiese hecho las cosas de otra forma?", y eso me dicen, piensan "mis primos, que están estudiando, que ya van a dar la prueba para ingresar a la universidad. Y yo estoy aquí. Siento que he perdido desde los 14 años. Intermitentemente, pero desde los 14 años, he perdido al menos 2 ó 3 años de mi vida". Entonces, de pronto, sentir a un joven frustrado a los 15, a los 16, 17 años, eso es fuerte. Eso me causa... me hace remecer un poco, sabiendo sí que los 10 años quizás nunca sean efectivos, porque tiene la posibilidad de pedir revisión al menos, no sé, a los dos años, un joven que sea condenado, que deben haber dos años de cumplimiento efectivo para que el delito connotado como grave – gravísimo, sobre los 5 años de condena. Tal vez nunca se hagan efectivos los 10 años, pero de todas maneras el peso para un joven saber que tiene que cumplir una condena de 10 años es fuerte. Ahora, sin perjuicio de que yo crea que efectivamente tiene que asumir las responsabilidades emanadas de infracciones de ley, pero que los chiquillos que estén, o que estén todos presos!, no, no creo que es el objetivo que tiene la ley, ¿ya? Y temo que en algún minuto que la cosa se complique más desde Paz Ciudadana desde la visión de que los delitos son más cometidos por jóvenes cuando no es así, que quieran meterlos a todos presos. De hecho, se proyectaba que nosotros íbamos a atender a unos 30 jóvenes en internación provisoria; llevamos ochenta y tantos, ¿se fijan? Y es porque hemos tenido egresos y egresos, pero la media ha sido 85 ponte tú. O sea, en el fondo no es que estén cometiendo más delitos los chiquillos y ni que hay que meterlos a todos presos! Y los chicos podrían tener salidas alternativas; podrían tener salidas alternativas como las

medidas cautelares no privativas de libertad. Ahora, más o menos efectivas, es una chance que los chicos podrían tener, ¿ya? Ahora, si yo leo mi discurso a lo mejor es garantista. Sí, probablemente garantista, pero es porque yo sé lo que es trabajar acá dentro. Y nosotros no podríamos hacer todavía, por ejemplo, la división... el Servicio no habla de división por perfiles cuando todos sabemos que la mejor distribución es por perfiles, porque sino comienza el contagio criminológico... El delito no tiene... el delito... Un chiquillo pudo haber cometido un homicidio pero no necesariamente ese es su índice de peligrosidad mayor que aquel que haya hecho un robo por sorpresa. Aquí hay un compromiso delictual en que el joven que haya cometido un homicidio es muy inferior que aquel que ha hecho un robo por sorpresa o un hurto. Entonces, ese tipo de divisiones nosotros no hemos podido hacerlas claramente cuando nosotros hablamos de un tema de distribución de respeto a la normativa, que a mí me gustaría decirlo derechamente, por perfil conductual, pero es algo que no se está manejando en el SENAME todavía y se está manejando una distribución por edad; o sea, que también me parece complicada porque no puedes distribuir a los chiquillos por edad cuando sabemos que tienen historias muy distintas, trayectorias distintas. Hay un chico, no sé poh, por ejemplo un chico de 18 años que ha cometido un delito grave, gravísimo, un parricidio por ejemplo, un parricida. Las características de un parricida no son necesariamente textuales. Y o sea, un chico de 18 años que vivió hurtando pero que tiene una historia delicada, que tiene una historia un poco más violenta tal vez de vida; entonces, no los podía mezclar aunque tengan 18 años. Hay que generar esos espacios, esas instancias, y la ley no previó eso.

E: No sólo por una cuestión física.

S: No sólo por una cuestión física, sino por una cuestión, digamos, teórica, de principios de separación. No tiene que ser solamente separar a los adultos de los jóvenes. Dentro de los jóvenes también tienen que haber ciertas segregaciones que no estén determinadas por la edad ni por el delito. Que estén determinadas por otro tema, por el tema conductual, por el cómo se manejan. Porque hay algunos jóvenes que se manejan muy bien, aparentemente adecuado, pero en el fondo no hay socialización de ningún aspecto ni con ellos mismos ni con el resto de sus compañeros. Abusan, fingen, están normados pero que tienen conductas, cómo se llama esto, ganancial.

E: En ese aspecto, ¿cómo es el trabajo de ustedes o cómo lo definirían el trabajo de ustedes?

S: Primero yo creo que el trabajo de nosotros se basa un poco en la experiencia adquirida, para la ley, ¿ya? Yo creo que la experiencia adquirida es la experiencia de equipo... digamos que todos partieron o la mayoría partió con el Centro, se han ido sumando de apoco, pero la gente que ha llegado al equipo se engancha rápidamente en la temática y rápidamente en las formas de actuar. Nosotros somos un equipo en sí que estamos en este minuto en la formulación de nuestro accionar; estamos tratando de no enmarcarnos en un enfoque en particular sino que buscando cuál es nuestra perspectiva de trabajo en torno a la ley. De momento hemos estado haciendo lo que nos demanda la ley, pero no con una perspectiva o con un enfoque específico. Y esas ideas puertas las estamos buscando. De hecho, en la tarde nos vamos a reunir a esto para poder fijar los lineamientos de cómo nos vamos a parar frente al joven, si nos vamos a parar desde el profesional que trabaja la responsabilización, desde la mamá, desde el papá, desde el tío, de la tía. Entonces tenemos que partir desde ahí. Y el resto de la pega la estamos haciendo en base, digamos, a lo que nos exige la ley. O sea, el lema es casi como de la estructura, pero el cómo llenamos esa estructura creo que ya hicimos crisis, y en este minuto estamos ya pensando en cómo vamos a ponerle la parte blanda.

E: Entonces este es un proceso de ustedes, desde sus propias necesidades.

S: Desde nuestras propias necesidades, desde las coherencias que tenemos que lograr entre la ley, las orientaciones técnicas que nos demanda y entrega el Servicio, y nuestro funcionamiento en el Centro, desde nuestro proyecto de funcionamiento. Porque si bien somos administración directa nosotros no tenemos un... a nosotros nos dan las orientaciones técnicas como directrices pero no como... no hay un proyecto que diga: "éste es su ámbito de acción" súper estructurado; eso lo hacemos nosotros en base a nuestro, digamos, trabajo en terreno. Y esos son los llamados proyectos de funcionamiento. Y de ahí, desde esa coherencia, del hilar todo en el mismo lenguaje, o al menos que sea un poco más entendible y que no sea, no sé poh, somos 120 funcionarios, sean 120 formas de ver la ley o 120 formas de ver las orientaciones técnicas. Ya en el equipo somos 10 personas, y 10 personas, no sé, los interventores clínicos con... se paran desde posturas muy distintas, con enfoques distintos, con formas de hacer

distintos. Los asistentes sociales hemos logrado una homogeneidad en nuestro accionar porque tal vez tampoco hay tantas escuelas, ¿se fijan? Pero lograr ponernos de acuerdo nosotros 10, las 10 personas que conformamos el equipo psicosocial, para después poder pararnos mejor al resto de la comunidad. Y esto tiene relación con lo que yo les decía antes, con el lograr proponer una propuesta sólida ante los tribunales, ante el aparato de justicia.

E: Y en ese sentido, ¿cómo proyectas tú la ley, el funcionamiento de la misma, de los centros?

S: A ver, mira. En las leyes chilenas, yo creo que a poco andar, tienen reforma, ¿ya? Y yo creo que ésta se va a reformular pronto. Creo que tiene algunos vacíos, como decía yo, cuántos efectivos hacen, si hay revisiones o no hay revisiones, qué delitos son los que finalmente van a hacer funcionar de tal o cual forma; a lo mejor, y a mí entender, esto no debería ser un complejo como lo es ahora, en donde hay condenados provisorios y condenados encerrados. A lo mejor debiera darse mejor la especialidad y que éste Centro sea referido solamente o a chicos en internación provisoria o a condenados. A lo mejor tienen un poco que ver con eso, con contar con más recursos para que la propuesta de reinserción social sea más efectiva. No es posible que en una región tan grande con zonas tan disímiles como la zona cordillera, la zona costa, hayan sólo dos semicerrados, ya que el que hay acá y el que hay en Valparaíso, cómo se hace efectiva la reinserción social. Yo creo que las cosas se van a reformar en la ley, y mi temor es que más adelante se rebajen las edades. Yo creo para allá va. En algún minuto, quizás en 10 años más, a lo mejor no vamos a hablar de 14 años como edad mínima sino de 12 años. Ése es mi temor, pero quizás sea muy pájara de mal agüero (risas), no sé, pero éste énfasis que de pronto se da en la televisión a que hay delitos cada vez más violentos, y que la gran cantidad de los delitos está cometido por los jóvenes, eso como que me asusta un poco; y me asusta un poco también que la gente tema a que se instalen centros en sectores poblados porque tienen miedo porque asumen *joven, joven delincuente, joven infractor de ley*, lo asumen como lo más peligroso que existe, y no necesariamente es así. Se han ido acostumbrando que los jóvenes no son, no revisten un peligro para la comunidad. Los jóvenes tienen otros lugares donde van a robar o, en fin... No siempre es la comunidad cercana. Tienen otra visión, otra mentalidad. Ahora, no estoy diciendo que acepten a un centro, total, van a robar a otro lado (risas). No, no es eso, sino que hay que culturizar a la

gente que esto es de todos, que la responsabilidad de la acción de delitos no es una responsabilidad que le compete solamente, o la reinserción, solamente al SENAME. Es una responsabilidad social, y en la medida en que no se lea así, no se entienda así, difícilmente el joven va a lograr la reinserción. A ver, las noticias no nos hacen mucho... digamos, no nos ayudan mucho en eso.

E: Si entiendo bien, tú mencionabas básicamente que las reformas en todo el país van a sufrir el proceso normal de modificación, pero ¿sientes que al final va a dar cuenta de lo que busca el espíritu de la ley, que va a ser un cambio positivo?

S: No lo sé. No tengo la respuesta para eso. Creo que el tema es... por una parte está el tema político, por otra parte está el tema judicial, la otra parte de los legisladores, la otra parte de las fuerzas judiciales, en los mismos delitos está la connotación, los delitos más connotados; se va generando una ideación social con respecto a lo que es el delito juvenil. Así que no sé si va a beneficiar a los jóvenes el espíritu de la ley, o si los va a perjudicar. Yo puedo proyectarme, y así como puede proyectarme para poder trabajar, también puedo proyectar cosas negativas. Yo creo que se va a poner más restrictiva la justicia. Más restrictiva, pero eso va a depender de cómo funcionan las instancias o las alternativas distintas a la privación de libertad si es que efectivamente funcionan las medidas cautelares, si es que efectivamente funcionan las libertades asistidas, si efectivamente funcionan los semicerrados. Entonces no es un factor. Son multifactoriales. Y las pugnas ahí entre las diferentes ideas, fuerzas sociales y políticas, yo creo que ahí hay un punto de inflexión. Yo creo que van a ser penas más restrictivas.

E: No sé si quieres comentar algo más.

S: (...) Lo que sí puedo decir es que mi visión al menos es esencialmente optimista con el trabajo que se hace acá. Yo creo que acá hay un nivel de compromiso fuerte, un nivel de compromiso fuerte de todos los que estamos trabajando aquí, y principalmente de quienes trabajamos de trato directo con los jóvenes. Y creo que estas crisis que hemos vivido son muy buenas porque nos hacen reflexionar y poder parar un poquito aunque el trabajo sigue la contingencia permanente, para un poquito y repensar nuestra postura, nuestra apuesta de trabajo. Y eso es lo que diría es lo que más rescato.

E: Gracias por su tiempo.

ANEXO 2

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA N°6

E: entrevistador.

S: sujeto entrevistado.

E: El pasado mes de junio entró en vigencia la Ley de Responsabilidad Penal Juvenil, lo cual involucra una reforma en las prácticas y en el trabajo que usted realiza. En este contexto, me gustaría conversar con usted sobre el cómo ha cambiado su trabajo con el proceso de la Reforma, cuál es su opinión sobre todos aquellos aspectos que usted pueda decirme y considere importantes.

S: (...) bueno se supone que mi cargo, es un cargo nuevo dentro de los programas de libertad asistida que no existían antes del 8 de junio, es un cargo que vino a reemplazar lo que era el coordinador de redes, que era un cargo que en definitiva no estaba bien perfilado. Lo que pasa que la persona que desarrollaba el cargo, que era una excelente profesional, no dejaba mucho espacio para que se desarrollara el cargo y el cargo de Jefe Técnico es una cargo que involucra asesorar a los delegados, se supone que es una persona más experta (experta entre comillas) que el resto de los delegados, por lo tanto desde su experticia debe asesorarlos en las intervenciones con los jóvenes, en enfrentar las situaciones de crisis, en ir a las audiencias si es necesario. Yo creo que es un cargo importante porque yo creo que es volver a lo que se hacía en los CRD antiguos, en los CRD tú trabajabas con un asistente social y un Psicólogo y eran duplas en la atención de los caso y eso yo creo que es muy bueno sea cual sea la profesión que tengas tú, digamos yo que era Asistente Social trabajaba con un Psicólogo en atención, en libertad vigilada yo como asistente social estaba a cargo de todos mis casos pero había un Psicólogo que me iba apoyando en la atención. Si era necesario yo le derivaba casos y así íbamos haciendo una retroalimentación y eso era muy bueno... que pasó con los cambios... digamos a los programas de intervención ambulatoria, los PIAS, se perdió el psicólogo y eras tú contra el mundo con tus casos absolutamente sola, pasamos de ser profesionales Psicólogos y Asistentes sociales a ser "operadores" y eso ya te esta diciendo algo, te esta diciendo algo de Marqueting, te dice de globalización o de no se que

cosa el llamarte Operador social. Es que el llamarte Operador Social esta diciendo que tú no tienes profesión sino que eres solo un operador, ahora da lo mismo quién sea, puede ser cualquier persona que pertenezca a las ciencias sociales... un profesor, un abogado (aunque no creo que ninguno quiera venir a trabajar acá por el dinero que nosotros ganamos), psicólogo, sociólogo, antropólogo en fin toda la gama de profesionales de las ciencias sociales. Yo considero que no debería ser así, yo creo que la gente que va trabajar directamente con los jóvenes debería tener formación específica en esta área de infractores, en el desarrollo de los jóvenes, de la infancia, de la adolescencia que se yo... yo creo que esas herramientas en Psicología y servicio social te las entregan, me refiero a Técnicas de intervención, yo no creo que un profesor maneje técnicas de intervención o control en situaciones de crisis, quizá las tenga pero siempre serán a nivel general, pero no a un nivel profesional como para trabajar en intervención con familias por ejemplo, que no son cualquier familia sino familias vulneradas y eso es una cosa muy distinta que trabajar con jóvenes de instituciones privadas que trabajar con los jóvenes que vienen acá, la diferencia es enorme. Eso quizá no tiene mucho que ver con la reforma pero si es un tema que SENAME no ha considerado y yo creo que ahí es el punto en que pudiésemos topar con la reforma, yo creo que ellos no han visualizado ese tema y pusieron este cargo de jefe técnico que la verdad puede ser asumido por cualquier profesional, lo que no es lo mismo, pero esta para apoyar a sus delegados y ahí nuevamente volvemos a lo de antes, esa idea de que el profesional ojala no esté trabajando solo y que se sienta apoyado porque es verdad que uno necesita la retroalimentación, o sino te encierras en un caso y eres tú la que tiene problemas y te comienza afectar por tus mismo defectos como profesional frente al caso y es muy fácil comenzar a darse vuelta en lo mismo, por eso es tan necesaria una retroalimentación alguien que te diga: oye pero porque no ves esta otra alternativa, hay otros modos o... mira esta familia piensa esto otro. Por eso yo considero que es bueno que exista este cargo. Eso es más o menos lo que hago yo.

E: En definitiva la reforma vino como a corregir ese problema que había con el sistema anterior acerca del trabajo con el joven.

S: Sí, pero la reforma para mi es como una cosa teórica, algo que esta allá arriba, quienes son la reforma... los diputados, los senadores, el ejecutivo. Pero si la bajamos acá para nosotros es el SENAME la fuente directa, ellos llegaron con las instrucciones técnicas y

nosotros, yo creo que si el SENAME en algún momento se planteó esto aprobó volver con los jefes Técnicos, hacer algo que apoye al delegado en esta tarea tan difícil que es el cumplimiento de sanción principalmente, cumplimiento de pena. Pero a mí no me queda claro que es la reforma, yo creo que es el SENAME, para mí la gente que hace la reforma, que son del ejecutivo, no están en el nivel de la implementación. Están en el nivel de los artículos de aquello que debería ir y de aquello que no, pero en el caso de que tú tengas problemas en la ejecución ellos no van a resolver esos problemas, ellos están paralizados en ese tema, ellos ven la contingencia y la contingencia para ellos es que murieron no se cuantos cabros en Puerto Montt... esas son las contingencias que a lo mejor ellos se podrían acercar, pero si incluimos a SENAME dentro de esta reforma hay cosas que igual quedan dando vueltas. Recuerdo que estuve en un diplomado de infracción de Ley y estaba la gente de Paz Ciudadana, de los cuales por supuesto tengo mis aprensiones, y planteaba el relator del curso que esto de la reforma había sido aprobado entre gallos y media noche, y esto de incluir un plan de libertad asistida especial había sido una cosa de... oigan hagamos algo porque la derecha no está tan de acuerdo con que solo haya un plan de libertad asistida no más y que los cabros vayan una vez a la semana, hagamos algo para que sea más intensivo y que lo apruebe la derecha, y así nació el Plan de Libertad asistida especial, hagamos sanciones accesorias, metamos al CONACE entre medio. Entiende, entonces para mí esa no es la forma, cada vez que hay una reforma o un nuevo programa de SENAME te envían un representante, a lo mejor de la institución, a las mesas técnicas y él llega con sus representaciones, con lo que él piensa, jamás ha sido algo que te vengán a preguntar a ti y si en el minuto te preguntan tu sientes que es por el hecho de preguntar, porque no se sacará nada de eso. Es frustrante porque no te toman en cuenta pero te preguntan para que después no anden diciendo que nadie les preguntó nada, finalmente vas a ver los resultados e independiente que tú hayas opinado puras cosas distintas o que el equipo completo no estuviese de acuerdo, no cambian nada. Siempre las cosas siguen como ellos piensan que debería ser, sin considerar la opinión de los que realmente trabajamos implementando el asunto. Yo no sé si eso es un asunto administrativo de gestión no se por donde va eso. A ver que más... en cuanto a las reforma en sí, yo creo que la falencia va en no haber diferenciado lo que es libertad asistida de la libertad asistida especial, o sea no puede venir una supervisora a decirme que se diferencian en que yo veo al cabro más veces, eso no me dice nada, no me dice nada de la intervención, no me dice nada de la calidad de la intervención en sí y eso no está definido en las orientaciones técnicas de SENAME. Otro ejemplo, por ejemplo

para los chicos los convenios que existen acá son por ejemplo los convenios CONACE, SENAME, Ministerio de Salud y a partir de eso todos los jóvenes que ingresen pueden ser derivados a tratamientos por consumo de drogas o alcohol si es que el delegado lo estima a través de un "tamizaje", yo lo encuentro un método bueno el que exista un tamizaje que uno pudiese hacer porque uno no es experto en el tema, eso involucra que si uno se da cuenta que algo no va bien con el chico se le aplica un tamizaje y yo lo derivo al CONACE por ejemplo si es por un tema de drogas. Pero debería existir uno para Salud mental y no existe un tamizaje, se supone que yo no soy psicólogo como voy a saber yo específicamente más allá de sospechas que el chico tiene problemas de enfermedad mental, si fuera un profesor no tengo porque saberlo pero no existe un tamizaje para salud mental, y que pasa si tiene algún tipo de trastorno de la personalidad o disfunción o algo que tratar, va a depender de la agudeza que tenga el delegado.

E: ¿Y ustedes no tienen acceso a psiquiatra?

S: Mira el dispositivo si trabaja con psiquiatras, pero nosotros no y se supone que nosotros somos los que atendemos y vemos al chico que llaga acá y a través de las intervenciones se supone que nos vamos dando cuenta... que algo no esta bien, no se, más allá quizá de lo conductual, que involucra a la familia, alguna disfunción de personalidad o no se que se le arranca la moto no se que más se podría decir. En definitiva hay algo extraño y tú lo notas, pero tú necesitas algo que lo apoye, algo que e diga, un tamizaje, un instrumento que te digan: mire esto se lo entregamos a usted que se supone que no es psicólogo, si nota que algo no este bien aplíquelo para que se le pueda aplicar un tratamiento en Salud Mental... pero no existe eso tampoco.

E: En ese sentido me queda claro, usted considera que la reforma si bien puede estar bien estructurada, ceñida a la ley, adolece de lo que es la practicidad, es decir se queda allá arriba y no entrega instancias práctica que favorezcan su implementación, que los ayuden con herramientas que permitan establecer un sistema más formal para que puedan decir que este joven o aquel necesita atención especial...

S: Exactamente, y en esa área y en el área de las orientaciones técnicas que es con lo que uno trabaja, que se supone que es con lo que nosotros deberíamos aprender el

trabajo, que es como el manual del operario que te entrega es bien... es bien pobre, es básico, la teoría que hay detrás de eso es que, y le dicen modelo a todo esto: "modelo de tratamiento de intervención" y nosotros no hacemos tratamiento, esa teoría te dice que el modelo es de carácter socio-educativo o sea a partir de las conversaciones que tú tengas y que le entregues conocimientos al joven, tu podrías lograr cambios en él, cambios en la conducta infractora. Pero no, eso cualquier persona que trabaje en esto sabe que eso no es tan así, hay que hacer un trabajo con la familia, ver que ocurrió con su desarrollo y su tema familiar, su entorno, no es que el problema sea tan simple como que el chico despertó un día y tuvo conductas de infractor, hay toda una historia detrás de él y hay que hacer modificaciones ahí para que sea posible un cambio en la conducta del chico. O sea no pasa solo por lo socio-educativo, pero eso da para otra tesis y otro análisis el hecho de meterse a revisar las orientaciones técnicas. Y son muy malas, muy básicas y muy pobres, te hacen trabajar en habilidades sociales que de seguro encontraron en internet, pero con trabajar la autoestima o control de impulsos no cambias la situación. Quizá nosotros no la logremos cambiar, pero si podemos hacer que quizá logre un insight o una revisión de lo que está pasando en su vida y se de cuenta que todo esta relacionado a su ansiedad, a la situación, por esto yo me levanté y quise asaltar a alguien por lo menos buscamos que se dé cuenta de eso.

E: ¿Cómo logran ustedes trabajar en ese contexto? ¿Cómo se han adaptado ustedes, sabiendo estas falencias, como centro?

S: Aquí uno trabaja con sus fortalezas, con lo que uno ya conoce y eso es sumamente importante, me refiero a la experiencia. Aquí uno trabaja con la experiencia pero también con aquello que te entrega tu propia profesión. Por ejemplo, sabiendo todo eso que te entrega el SENAME, todas esas orientaciones, nosotros siempre vamos más allá y trabajamos el aspecto familiar, que si bien SENAME alguna vez lo estipulo no dijo que trabajáramos los conflictos que habían de base para los problemas que tienen los chiquillos que podrían estar asociados. SENAME no te dice eso pero uno sí lo hace, uno hace un diagnóstico más o menos acabado de la situación, porque hay que hacerlo en 5 días y muchas veces con 2 entrevistas... y se supone que con esas 2 entrevistas tu deberías planificar atención para tres años, o sea... eso es de locos. O sea con 2 entrevistas esperan que planifiques 3 años y que en esos 3 años no reincida, que cumpla y que no reincida, comprende... yo creo que eso no, en cualquier parte te van a decir que

eso no se puede hacer. Eso no lo logras con 2 entrevistas ni con 3 ni con 4, eso pasa por conocimiento del joven, de la familia de la situación y así uno va modificando ciertas situaciones, yo creo que la reforma lo que le pide un juez es que uno le entregue un plan de intervención que diga lo que el cabro tiene que hacer, y yo creo que ahí se han enredado, porque si dice eso... eso es para todos, la misma plantilla para todos los chiquillos: que venga a entrevista, que asista a la escuela porque lo exige la ley y que si no lo hace serían causales de quebrantamiento de condena. Aparte de la entrevista que el tiempo libre lo ocupe en algo, hacer deporte o cualquier actividad pro-social que se puedan medir concretamente... fue o no fue, como le fue en el colegio, tiene buena o mala conducta. Pero después esta toda esta otra parte que es lo del tratamiento, que pasa con la agresividad que manifiesta, que manifiesta a la familia, la agresividad de un robo con violencia, hay que ver que hay detrás de todo eso y lograr por ejemplo que el joven haga un proceso de resignificación del tema del delito y la connotación que tendría en el ámbito de la violencia o de su responsabilización. Pero todo eso depende de cómo tú lo mires, y el juez te dice: "a ver, pero qué va hacer usted", porque el juez no tiene porqué entenderlo. Los jueces son abogados y son cuadraditos, solo entienden qué, cuándo, cómo y dónde, y todo esto otro de reevaluar de resignificar y todo nuestro lenguaje carece de importancia si él no ve un fin práctico si no se entiende el objetivo, él no puede alargar una condena bajo un argumento que el joven no logró resignificar. Al final lo que ocurre con el juez es que te reduce todo a lo más importante, pero lo otro es igual de importante, por eso yo considero que hay un enredo de cosas. No sabe si vivieron bien y no se sabe lo que les pasó.

E: Pero dentro de todo se les considera preguntarles a ustedes como profesionales, que era algo que antes ni siquiera pensaban.

S: Claro, claro. Tú te presentas a la audiencia y presentas el plan de intervención e intentar explicar mejor la situación del joven, hacer un diagnóstico diferencial de qué es lo que se va a trabajar con él. No son datos significativos para él como para trabajar con él.

E: En ese sentido, ¿a partir de eso ustedes diferencian los tipos de pena?

S: No. Eso lo decide el juez. Ellos son los que deciden... Más que el juez, es el fiscal. El fiscal sugiere, se pone de acuerdo con el defensor y es el juez quien decide que sean 3

años de libertad asistida especial. Por ejemplo acá en viña, no sé porqué, pero son puras asistencias asistidas de tres años, en Valparaíso son 540 días de libertad asistida o algo más, y tú no sabes por qué sólo eso. Parece que se les olvidó que existen las sanciones mixtas, la libertad asistida sola... todo eso se les olvidó. Todos los cabros con 3 años y libertad asistida especial. Les da lo mismo. Pero no todo cabro puede estar tres año en el penal. Hay también chicos que no se sienten bien derivados, que este sistema no les va a servir. Y ni les preguntan a la familia: "¿ustedes creen que esto les va a servir a su hijo?". Es también importante preguntarle al chiquillo y trabajar desde sus expectativas: "¿tú crees que esto te va a servir?". Uno sabe que hay chiquillos que no van a durar dentro del sistema. Entonces si tú le preguntas el te dirá: "sí", y así "entonces si trabajamos por este lado vamos a lograr algo", que "si trabajamos con la familia, la mamá es la del problema; vamos para allá" y así se podría lograr algo. No hay una forma de discriminación de casos. No sé si se planteó alguna vez en la reforma que el juez llenara un tipo de informe como presentencia o con adultos que lo apoyaran en su decisión. Pero en este minuto no está, no existe. Parece que lo plantearon en algún minuto porque me parece que lo escuché. Pero no existe. Él decide a partir de lo que se dice en la audiencia, nada más, en lo que dice el defensor y el fiscal. Y hay muchos chicos que deberían venir con esa sanción accesoria que los obliga a tratamiento por consumo de drogas. Dicen que es algo voluntario, que es él quien decide y siempre dice lo mismo, pero se sabe que no es así. Hay jóvenes que no son capaces de pensarlo por sí, y que se tiene que intencionarlos. Y como no siempre se viene con ese tipo de sanción, queda siempre en la voluntad del infractor, en su libertad a partir de su derecho.

E: ¿Ha cambiado el tipo de joven?

S: No. Son los mismos chiquillos de siempre. O sea, metafórica y concretamente. Muchos de ellos son los mismos que salen y vuelven acá. O sea son los mismos sujetos en atención.

E: ¿Qué le parece que el joven sea ahora responsable de sus actos y que sea sujeto de derechos?

S: yo creo que te entrega más herramientas. Yo creo que te permite trabajar mejor, te da más herramientas para actuar, porque antes en PIA tú tenías que hacerlo por el chico,

buscarlo y preguntarle “y dime, por qué no fuiste? Tendré que decirle al juez de familia que no has ido”. Y podían pasar meses, meses y meses y el joven no iba nunca a declarar, buscar y como casi amenazarlo con Lihuén. Ahora tienes más herramientas en que le dices al joven: “hazte tú cargo de tu situación”. Antes nos hacíamos cargo de su situación, y eso no corresponde. Ahora el joven se tiene que responsabilizar, y ese es un gran aporte de la reforma: “es tú obligación pero tú verás si vendrás o no a la entrevista”. Eso es lo bueno, que hay un marco legal detrás que te apoya. Antes no existía ese marco legal. O si lo había antes no había un marco que hiciera dar cuenta al joven que había una infracción de ley detrás.

E: Y usted, ¿qué opina del autocuidado? Porque con lo que cuenta se nota que su trabajo es estresante...

S. Mira. Yo, te puedo decir que en SENAME no hay plata encomendada para eso, plata para que alguien nos venga a hacer autocuidado, no está en ninguna parte de las orientaciones técnicas... Y nosotros como equipo tenemos muy poco tiempo. El tiempo no nos alcanza para autocuidado. Yo creo que esa ha sido una tónica, eso ha sido así siempre. Y si existe es sólo cosas como amigo secreto o en caso de navidad. Además, mira yo creo que el tema de la reforma...mira yo creo que los profesionales deberían estar preparados para trabajar con jóvenes que son mas vulnerados en sus derechos y un montón de cosas que son más complicadas. Pero a este año, yo te diría, no ha habido mucha capacitación. Y la otra capacitación en el área de la responsabilidad penal, que eso e uno se lo sabe de memoria, de los artículos y como viene la reforma y todo lo demás. Pero no en el ámbito de los jóvenes que es lo que importa, que fue la semana pasada. Entonces, tú como puedes entender que comience una reforma y la gente, los profesionales que es la gente que va a estar ahí respondiendo en el sistema, no estén ni preparados. Tu después entiendes que la gente del SENAME y la gente del gobierno, todos vamos sobre la marcha y eso no corresponde, porque ahí es donde tu pudieras equivocarte gravemente, porque tu estas trabajando con jóvenes, y eso sería muy malo. Yo creo que nosotros hemos tenido suerte porque hemos trabajado en el área, pero si fueran equipos nuevos imagínate que pasaría... es malo eso, y malo para el joven y su familia también. Entonces ellos no se han tomado esto de la forma que deberían, con la importancia que tiene, no lo hicieron.

E: Y en ese sentido, ¿cómo se prepararon ustedes para la reforma?

S: La preparación fue a través de las orientaciones, de las reuniones técnicas y ver lo que va a pasar, cómo vamos a operar nosotros. Y lo otro es también porque queremos no más poh, hacer tú no más, tú propia persona no más, tú te mueves. O sea, sería fantástico que nosotros dijéramos "mira vamos a prepararnos, vamos a hacer un diplomado", pero eso pasa por recursos poh, pasa por plata, y si no te lo pagan, no todos vamos a estar en condiciones de pagar un magister en el área. Y eso no debería ser, porque eso debería venir con la institución (...), debería preparar a sus trabajadores, venir del SENAME y eso no ha venido...Mira el tema de la violencia, la única capacitación buena fue con suerte la de (...), y uno ya conoce su discurso, es muy teórico, no muy operativo y eso a nosotros no nos sirve. Lo único que me sirvió fue un tipo de Santiago, fue de autocuidado, que buena la capacitación, pero por eso yo creo que tú te das cuenta de todo lo que te falta en salud mental que se validó en todo el curso exactamente.

E: Claro, pero la ley habla de especialización...

S: Exactamente, y eso no existe. No existe especialización. Yo creo que las personas que tenemos especialización, es porque por nuestra propia iniciativa hemos ido a diplomas, postítulos en el área de infracciones de ley, con jóvenes, programas. Yo me acuerdo que hice uno con unas colegas que les dijeron que no tenían que seguir trabajando acá por el problema de las vacantes de los cupos, y dejaron a gente que no estaba especializada en el área. Yo creo que también tiene mucho de eso, que SENAME tiene mucho de la institución, y no solamente SENAME, muchas instituciones de este país funcionan proyectos poh..."mira, vamos a poner estas galletas, este cabro que tiene curriculum..." Y del momento que viene el proyecto cambiamos, la galleta la sacamos y ponemos a la gente con la que nosotros vamos a trabajar, cachai? Y eso pasa con todos los proyectos, y en este proyecto también pasó. Y SENAME, nunca dice vamos a analizar el curriculum de esta persona, "ah esta persona es profesora, pero antes fue contadora y qué esta haciendo acá... por un tema administrativo la mandaron a trabajar acá", es un chiste poh. Entonces, yo creo que la especialización no existe, y si existe es un por un cuento de iniciativa propia. Pero si tu analizas muchos curriculum de la gente que está trabajando en Lihuén, no tienen especialización. Más que las capacitaciones que te da SENAME de vez en cuando. Yo creo que ellos tienen un poco más de suerte que nosotros, porque les

hacen capacitaciones más seguido, porque son de la institución, nosotros no, dependemos de la buena voluntad de SENAME y eso es muy malo, muy malo. Porque es una irresponsabilidad.

E: ¿Qué habilidades tiene que tener un profesional, para desempeñarse de manera eficiente aquí?

S: Yo creo que es importante la experiencia, que haya trabajado con población vulnerada, que tenga técnicas, que conozca técnicas de intervención con familia, con grupos y con la comunidad en menor grado, porque eso se puede ir entrenando en el momento, pero aquí lo que nos convoca es la intervención individual y familiar. Yo creo que eso es sumamente importante, que haya trabajado con jóvenes infractores de ley, familias tipo Puente, yo creo que eso lo te piden tolerancia a la frustración y que sepas las restricciones que tienes, porque este trabajo no te van a ascender de grado, que en tres años mas...como técnico y director, olvídale!. Y que te guste este cuento, o sea, que te guste trabajar con los chiquillos, porque una persona que le tiene temor a los jóvenes infractores no podría trabajar acá, yo creo que uno le tiene que tener cariño a los chiquillos, pero no ser maternalista, no ser maternalista de ningún modo. O sea no estar justificándolos...porque uno también tiene esa visión que lamentablemente tiene la gente que trabaja en el área de protección, eso no les sirve a los chiquillos, yo creo que uno tiene que ser muy consciente de eso, hacerles ver a los chiquillos.

E: Y a futuro. ¿cómo ves la situación de la reforma, la implementación?

S: La implementación...yo no sé si van a hacer cambios, yo creo que podría...ponte tú este proyecto 4 años más tiene que licitarse de nuevo, yo creo que este proyecto conociendo a la gente de SENAME hacen cambios así que como...eso es el destino de ellos, pero la reforma en si no creo que vaya a cambiar, no sé si la ley vaya a cambiar en algún aspecto...Yo creo que SENAME puede hacer algunas reformas, pero la ley como tal, la ley no va a cambiar. Piensa tu en las reformas de este país a nivel legislativo, lleva años...lleva años el código penal, yo creo que cosas administrativas pueden cambiar.

E: ¿Pero usted considera que necesita cambios la ley?

S: la ley en sí?...yo creo que la ley está bien diseñada, establece medidas alternativas para los jóvenes diferenciadas de los adultos. Se ve como un sujeto de derecho que tiene derechos y también responsabilidades, y la ley apunta a eso, y eso es bueno. Pero cuando dice que los jóvenes van a ir a programas intensivos de tratamiento o de intervención que eso se da en la práctica, que sea así, porque la ley tienes que bajarla y en este proceso es cuando ocurren los problemas...y además en el temas más personal que tiene que ver con tus derechos y la calidad de vida y de autocuidado, porque nosotros somos como subcontratistas que no tiene los beneficios de una persona que está contratada. El SENAME no se preocupa, así como de especializarnos, tampoco se preocupa de las remuneraciones, porque eso queda a criterio de la institución y esta tiene cierta cantidad de de dinero de libre disposición, que pasa si tu pones mas cantidad a pagar sueldos, el dinero disminuye. Entonces, nadie me viene con cuentos, de que hay fines de lucro, y eso pasa en todas partes. Entonces ellos tampoco se preocupan de nosotros, se preocupan de las cosas cuantitativas, de venir a fiscalizar, y eso es malo, porque uno siente que no valoran tu trabajo, porque el sueldo también dice cuánto te valoran como profesional y en este trabajo no es así. Hay un nivel de estrés importante, las licencias médicas, se nota que hay un desgaste, y SENAME no se hace cargo de eso, de ninguna de esas situaciones, de cuanto vas a ganar tú, ni de especialización, ni de ninguna de esas cosas.

E: ¿Hay algo, de todo lo que hemos conversado y que se nos esté escapando, que le gustaría comentar también?

S: La experiencia y la profesión. El trabajo con jóvenes. Tú necesitas técnicas para intervenir, no es sólo sentido común, es relevante el nivel de conocimiento teórico y práctico que tú tengas, no solamente la experiencia.

E: En el sistema antiguo ustedes más bien que acompañaban todo y decían más bien lo que no tenían que hacer. Ahora como sujetos de derecho ellos son responsables... ¿Cuál es el rol concreto que ustedes tienen en este proceso?

S: Apoyarlos. Intencionando, motivando. Esto es importante, porque uno quiere que a los chiquillos les vaya bien. Esto te va a permitir cumplir con tu plan de intervención. Pero el que les vaya bien también es responsabilidad de ellos.

E: Y el tema de la actitud de los jóvenes, ¿ahora que saben que tienen derechos?

S: Yo creo que ellos los ejercen. Ellos saben que si son maltratados, saben que pueden reclamar tienen instancias. Aunque nunca se les hice maltrato a ellos ni en el pasado tampoco, pero ellos saben que pueden ejercer sus derechos, por lo menos aquí en el contexto de acá del programa; pero a nivel general, yo creo que tampoco ellos sienten que son maltratados, ni por el fiscal ni el defensor. Yo creo que por ese lado van sus derechos también. Las habilidades de los chicos son muy deficitarias, pero las cosas formales ellos les cuesta ejercer sus derechos, ellos se mueven en la calle y ese es su ámbito de acción. Ese es también el trabajo que nosotros también tenemos que hacer, del "buenos días, del buenas tardes", cosas formales, habilitarlos para que ellos se desenvuelvan bien en situaciones formales. Ese es el trabajo que uno hace con ellos, y yo lo intento también de que ellos ejerzan también sus derechos.

E: Muchas gracias por su tiempo.

REFERENCIAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- _____ (2000): "Política Nacional a Favor de la Infancia y la Adolescencia 2001 - 2010". Grupo de Trabajo Interministerial de Infancia y Adolescencia; Santiago, Chile.
- Alvarado, E. (2004): "La representación social de la Educación Media en jóvenes de liceos corporativizados de Viña del Mar". Tesis para la obtención de título de psicólogo. Escuela de Psicología, Universidad de Valparaíso; Valparaíso, Chile.
- Araya, S (2002): "Las Representaciones Sociales: ejes teóricos para su discusión". Publicación de Estudio N° 127 de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Sede Académica de Costa Rica; San José, Costa Rica.
- Asamblea General de las Naciones Unidas (1985): "Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la Justicia de Menores ('Reglas de Beijing')". Séptimo Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente; Organización de las Naciones Unidas.
- Asamblea General de las Naciones Unidas (1990): "Declaración sobre los Derechos del Niño". Convención sobre los Derechos del Niño; Organización de las Naciones Unidas.
- Banchs, M. (2000): "Aproximaciones Procesuales y Estructurales al estudio de las Representaciones Sociales" en *Papers de Revisión en Representaciones Sociales*, Escuela de Psicología, Universidad Central de Venezuela; Caracas, Venezuela.
- Canales, M. (2006): "Metodología de investigación social. Introducción a los oficios". Editorial LOM; Santiago, Chile.
- Estrada, F. (2007): "Ley de Responsabilidad Penal Adolescente. Responsabilización e integración social". Departamento de Menores del Ministerio de Justicia; Santiago, Chile.

- Guzmán, S. (2004): "Las representaciones sociales del espacio escolar en jóvenes de dos liceos municipales: La construcción de la escuela como espacio carcelario". Tesis para la obtención de título de psicólogo. Escuela de Psicología, Universidad de Chile; Santiago, Chile.
- Hernández, S. (2003): "Metodología de la Investigación". Editorial McGraw-Hill; Ciudad de México, México.
- Jodelet, D. (2003). Conferencia dada en *Primeras Jornadas Argentinas Sobre Representaciones Sociales* para el Ciclo Básico Común de la Universidad de Buenos Aires; Buenos Aires, Argentina.
- Krippendorff, K. (1990): "Metodología de análisis de contenido, teoría y práctica". Editorial Paidós; Barcelona, España.
- Mella, O. (2003): "Metodología cualitativa en Ciencias Sociales y Educación. Orientaciones teórico-metodológicas y técnicas de investigación". Editorial Primus; Santiago, Chile.
- Ministerio de Justicia, Gobierno de Chile (2005). Ley N° 20.084, Ley de Responsabilidad Penal Juvenil.
- Mora, M. (2002): "La Teoría de las Representaciones Sociales de Serge Moscovici" en *Apuntes Athenea* (N° 2), Universidad de Guadalajara; Guadalajara, México.
- Moscovici, S. (1986): "Psicología Social" (Vol. 2). Editorial Paidós; Barcelona, España.
- Muñoz, J. (2005): "Análisis cualitativo de datos textuales con ATLAS.ti 5". Creative Commons y Universitat Autònoma de Barcelona; Barcelona, España.
- Parra, M. (2001): "La Teoría de las Representaciones Sociales: reflexiones en torno a una experiencia de investigación" en Revista *Fermentum* (N° 30); Mérida, Venezuela.

- Piñuel, J. (2002): "Epistemología, metodología y técnicas del análisis de contenido". Publicaciones del Departamento de Sociología IV, Universidad Complutense de Madrid; Madrid, España.
- Rodríguez, G. (1999): "Metodología de la investigación cualitativa". Ediciones Aljibe; Málaga, España.
- Rodríguez, T. (2003): "El debate de las Representaciones Sociales en la Psicología Social" en Revista *Relaciones* (Vol. 24, N° 93), Universidad de Guadalajara; Guadalajara, México.
- Sandoval, J. (2004): "Representación, discursividad y acción situada. Introducción crítica a la Psicología Social del Conocimiento". Editorial Universidad de Valparaíso; Valparaíso, Chile.
- SENAME, Gobierno de Chile (2006): "Gestión 2000 - 2006". Dirección Nacional; Santiago, Chile.
- SENAME, Gobierno de Chile (2006): "La acción del Servicio Nacional de Menores en el ámbito de Protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia 2006 - 2010". Dirección Nacional; Santiago, Chile.
- SENAME, Gobierno de Chile (2007): "Propuesta de re-diseño del sistema de supervisión". Departamento de Derechos y Responsabilidad Juvenil; Santiago, Chile.
- SENAME, Gobierno de Chile (2007): "Sistema Nacional de Atención Socioeducativo para Adolescentes Infractores de Ley Período 2006 - 2010". Departamento de Derechos y Responsabilidad Juvenil; Santiago, Chile.
- Valles, M. (2003): "Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional". Editorial Síntesis; Madrid, España.

- Villegas, M. (1997): "Estudio exploratorio acerca del concepto de investigación". Instituto Pedagógico Rafael A. Escobar Lara, Universidad Pedagógica Experimental Libertador; Maracay, Venezuela.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

- Alfonso, I. (2007): "La Teoría de Representaciones Sociales". Centro de Referencia para la Educación de Avanzada del Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría; La Habana, Cuba. Disponible en: http://www.psicologia-online.com/articulos/2007/representaciones_sociales.shtml
- Crispi, J. (2006): "Propuestas del Consejo Asesor Presidencial para la Reforma de las Políticas de Infancia". Disponible en: <http://www.consejoinfancia.cl>
- Jácome, S. (1999): "Representaciones sociales del proceso salud - enfermedad oral en poblaciones urbano - marginales y su relación con los discursos y las prácticas institucionales". Revista electrónica de la Federación Odontológica Colombiana (Nº 195). Disponible en: http://encolombia.com/representaciones_odonto.htm
- Página oficial del diario El Mercurio Online: <http://www.emol.com>
- Página oficial del Ministerio de Justicia, Gobierno de Chile: <http://www.minjusticia.cl/>
- Página oficial del Servicio Nacional de Menores, Gobierno de Chile: <http://www.sename.cl/>



Universidad de Valparaíso
Chile



00120125