



UNIVERSIDAD DE CHILE  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE POSTGRADO

¿CONTRIBUYEN LOS TRABAJOS COMUNITARIOS A LA REINSERCIÓN?  
Estudio de caso a partir de la pena de Prestación de Servicios en Beneficio de la  
Comunidad (PSBC) en la Región Metropolitana

Tesis para optar al grado de Magíster en Psicología, mención Psicología Comunitaria

Por

CARMEN MARDÓNEZ EYZAGUIRRE

Directora:  
DANIELA BOLIVAR

Comisión Examinadora:  
JORGE RAZETO  
GERMAN ROZAS

Santiago de Chile, año 2016

## **Resumen**

La presente investigación es un estudio acerca de los trabajos comunitarios como instancia de reinserción social a partir del caso de la pena de Prestación de Servicios en Beneficio de la Comunidad (PSBC) en la región Metropolitana.

Entendiendo la reinserción social como un proceso bidireccional en el cual se requiere la participación tanto del infractor como de la comunidad, es que desde el enfoque basado en las fortalezas (Modelo del Buen Vivir y Justicia Restaurativa) se buscó identificar elementos presentes en la PSBC que contribuirían al proceso de reinserción del penado. Para ello se realizaron en total 18 entrevistas en profundidad a delegadas de la pena (funcionarias de Gendarmería de Chile), a entidades beneficiarias dónde se realiza la prestación de servicios y a penados que al minuto de ser entrevistados se encontraban realizando la PSBC. Para responder a la pregunta por la contribución de los trabajos comunitarios, las entrevistas se articularon en torno a dos ejes: la responsabilización del ofensor y el rol de la comunidad en el proceso de cumplimiento.

Entre los resultados encontrados se evidencia que existiría por parte de los penados una responsabilización incompleta y una alta valoración de la entidad beneficiaria como comunidad que recibe y apoya al penado durante su cumplimiento. A partir de lo anterior, se discuten las implicancias de estos resultados para la comprensión de los servicios en beneficio a la comunidad en general, y de la PSBC en particular.

**Palabras claves:** reinserción social, trabajos comunitarios, responsabilización, comunidad.

**Abstract**

This research analyzes community work as an instance of social reintegration, taking as a case study the Provision of Services in Benefit of the Community (in Spanish, PSBC) in the Metropolitan Region of Chile.

Having understood social reintegration as a two-way process in which the participation of both the offender and the community is required, this research endorses an strength-based approach (Good Living Model and Restorative Justice), seeking to identify the elements present in the PSBC that would contribute to the process of reintegration of the offender. To achieve that, a total of 18 in-depth interviews were done with the officers of the service (civil workers of Gendarmería de Chile), the beneficiary organizations where the community services are carried out, and with offenders who, by the time of their interviews, were completing the PSBC. To answer the question about the contribution of community work, the interviews were structured around two core ideas: The accountability of the offender, and the role of the community in the process of completing the service.

The findings shows that, among the convicts there is an incomplete accountability and a high appreciation of the beneficiary organization, as a community that welcomes and supports the convict during their serving. Following those results, their implications are discussed, so as to understand the services that benefit the community in general, and the PSBC in particular.

**Keywords:** social reintegration, community service, offenders accountability, community.

A mi mejor amigo, Pablo

## **Agradecimientos**

A mi profesora guía, Daniela, por su paciencia, preocupación y compañía durante todo proceso de tesis.

A Gendarmería de Chile y especialmente a los delegados territoriales de la PSBC en la región Metropolitana, por su generosidad y disposición; sin ellos no habría sido posible llevar a cabo esta investigación.

A Puentes UC y su convenio con Gendarmería de Chile, en cuyo marco realicé la presente investigación. Asimismo, agradezco a todo el equipo de Puentes, especialmente a Cristóbal Tello, por su constante apoyo durante los difíciles meses de escritura.

A las delegadas, entidades beneficiarias y penados por su tiempo y sus respuestas. Por permitirme desde las entrevistas conocer con mayor profundidad lo que está siendo y significando la prestación de servicios en beneficios de la comunidad para cada uno de ellos.

A la Fundación Volcán Calbuco quien financió mis estudios.

## Índice

<b>Lista de Tablas, figuras y gráficos .....</b>	<b>ix</b>
<b>Tablas.....</b>	<b>ix</b>
<b>Figuras.....</b>	<b>ix</b>
<b>Gráficos .....</b>	<b>ix</b>
<b>Listado de leyes y decretos.....</b>	<b>x</b>
<b>Abreviaciones.....</b>	<b>xi</b>
<b>1. Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Antecedentes teóricos y empíricos.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1. Reinserción social.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2. Modelos de reinserción social.....</b>	<b>7</b>
2.2.1. Modelo de Riesgo-Necesidad-Responsividad (RNR) .....	8
2.2.2. Justicia Restaurativa (JR).....	10
2.2.3. Modelo del Buen Vivir ( <i>Good Lives</i> , GLM).....	13
<b>2.3. Penas no privativas de libertad .....</b>	<b>16</b>
2.3.1. Servicios en beneficio de la comunidad .....	18
<b>2.4. Responsabilización y comunidad en la reinserción social .....</b>	<b>22</b>
2.4.1. Responsabilización .....	22
2.4.2. Comunidad .....	24
<b>2.5. Caso chileno.....</b>	<b>26</b>
2.5.1. De las penas alternativas a las penas sustitutivas .....	26
2.5.2. La nueva ley 18.216.....	27
2.5.3. Pena de Prestación de Servicios en Beneficio de la Comunidad (PSBC).....	28
<b>3. Síntesis y preguntas directrices .....</b>	<b>30</b>
<b>4. Objetivos.....</b>	<b>32</b>
<b>5. Metodología.....</b>	<b>32</b>
<b>5.1. Diseño y enfoque metodológico: estudio de casos con métodos mixtos .....</b>	<b>33</b>
<b>5.2. Técnicas de recolección y análisis de datos.....</b>	<b>36</b>
5.2.1. Datos y análisis cuantitativos utilizados.....	36

5.2.2. Datos y análisis cualitativos utilizados.....	37
<b>5.3. Aspectos éticos.....</b>	<b>48</b>
<b>6. Resultados.....</b>	<b>48</b>
<b>6.1 Entrada en vigencia y funcionamiento de la pena .....</b>	<b>49</b>
6.1.1. Condiciones de implementación de la pena .....	49
6.1.2. ¿Cómo opera la pena?.....	52
6.1.3. ¿Quiénes son los penados de la PSBC? .....	53
6.1.4. Valoración general de la pena por parte de sus actores .....	57
<b>6.2. ¿Existen elementos de la PSBC que contribuyan a la responsabilización de los penados? .....</b>	<b>65</b>
<b>6.3. ¿Cual es el rol de la comunidad en la PSBC?.....</b>	<b>75</b>
<b>7. Discusión y conclusiones .....</b>	<b>86</b>
<b>7.1. ¿Existen elementos en la PSBC que ayuden a la responsabilización de los penados?....</b>	<b>87</b>
7.1.1. Voluntariedad y participación del penado en el diseño del plan de actividades .....	87
7.1.2. Noción de daño causado y la necesidad de repararlo .....	89
7.1.3. Intención de modificar su conducta (“cambiar de vida”) .....	90
<b>7.2. ¿Cuál es el rol de la comunidad en la PSBC?.....</b>	<b>91</b>
7.2.1. Sentirse acogido y no discriminado .....	92
7.2.2. Valoración positiva del trabajo realizado .....	93
7.2.3. Intervención sobre las necesidades criminógenas .....	94
7.2.4. Desarrollo o fortalecimiento de habilidades.....	94
<b>7.3. Aspectos emergentes .....</b>	<b>96</b>
<b>7.4. Desafíos para la PSBC a partir de los resultados .....</b>	<b>97</b>
<b>7.5. Limitaciones de la investigación y agenda futura .....</b>	<b>98</b>
<b>7.6. Palabras finales .....</b>	<b>100</b>
<b>8. Referencias .....</b>	<b>101</b>
<b>9. Anexo: Consentimiento informado .....</b>	<b>111</b>

**Lista de Tablas, figuras y gráficos****Tablas**

Tabla 1	Caracterización entidades entrevistadas.....	44
Tabla 2	Caracterización penados entrevistados.....	46
Tabla 3	Componentes de una responsabilización activa.....	74
Tabla 4	Tabla resumen noción y rol de la comunidad en la implementación de la pena.....	86

**Figuras**

Figura 1	Organigrama Dirección Nacional de Gendarmería.....	40
Figura 2	Organigrama Dirección Regional Metropolitana.....	41
Figura 3	Organigrama PSBC.....	42

**Gráficos**

Gráfico 1	Penados según mes y año de presentación.....	50
Gráfico 2	Porcentajes delitos por los que se llega a la PSBC.....	56



**Listado de leyes y decretos**

- Ley 7.821            Dispone que los tribunales podrán suspender la ejecución de la sanción que imponga la sentencia condenatoria, cuando concurren los requisitos que indican. Publicada el 29 agosto 1944. Derogada por la Ley 18.216.
- Ley 17.642           Modifica la Ley N° 7.821, de 29 de agosto de 1944, sobre remisión condicional de la pena. Publicada 4 mayo 1972. Derogada por la Ley 18.216
- Ley 18.216           Establece penas que indica como sustitutivas a las penas privativas o restrictivas de libertad. Publicada 14 mayo 1983. Modificada por la Ley 20.603.
- Ley 20.084           Establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal. Publicada 7 diciembre 2005.
- Ley 20.587           Modifica el régimen de libertad condicional y establece, en caso de multa, la pena alternativa de trabajos comunitarios. Publicada 8 junio 2012.
- Ley 20.603           Modifica la ley N° 18.216, que establece medidas alternativas a las penas privativas o restrictivas de libertad. Publicada 27 junio 2012
- Decreto 552           Aprueba reglamento de la pena de la pena de Prestación de Servicios en Beneficio de la Comunidad. 14 agosto 2013.

**Abreviaciones**

GENCHI	Gendarmería de Chile
GLM	Modelo del <i>Good Lives</i> (Buen Vivir)
JR	Justicia Restaurativa
MINJU	Ministerio de Justicia
RNR	Modelo Riesgo-Necesidad-Responsividad
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PSBC	Prestación de Servicios en Beneficio de la Comunidad

## **1. Introducción**

La necesidad de resocializar y reinsertar a quienes transgreden las normas de convivencia social, apostando por su no reincidencia, ha sido un desafío asumido crecientemente como propio por los sistemas penales a lo largo del siglo XX, lo que ha llevado en parte a la actual crisis del sistema carcelario. Esta crisis obedece no sólo al enorme costo monetario que implica el encierro masivo de la población catalogada como peligrosa, sino también a los magros resultados obtenidos por esta estrategia en términos de evitar que quienes delinquen mantengan sus conductas antisociales en el tiempo. Al contrario, la cárcel se ha convertido en una verdadera “escuela del delito”, lo que ha llevado a la búsqueda y planteamiento de modos alternativos de hacer frente a la delincuencia, buscando mayor eficacia, no sólo en castigar, sino también en reinsertar socialmente a los penados.

No fue sino hasta 1990 en que la ONU, a través de las llamadas “Reglas de Tokio”, buscó otorgar un marco normativo común a las penas no privativas de libertad, haciendo un llamado a un mayor involucramiento de la sociedad en la gestión de la justicia penal, haciendo un uso más racional de la privación de libertad, la que debería estar restringida únicamente a aquellos casos en los cuales la función inhabilitadora de la cárcel resulte imperiosa.

En este contexto, entendiendo que la reinserción social es un proceso complejo que requiere tanto la participación del ofensor, con su intención de cambiar de vida, como de la sociedad en su conjunto, entregándole apoyo y facilitando su reingreso, las penas no privativas de libertad han demostrado ser no sólo más efectivas que las penas privativas de libertad para propiciar la reinserción social, sino inclusive menos costosas de implementar (Villagra, 2009).

A pesar de la evidencia acumulada, y de los esfuerzos legales y de implementación que se han hecho en Chile, a menos de cuatro años de la aprobación de las modificaciones a la Ley 18.216 que amplió el stock de penas sustitutivas a la cárcel, y antes de que haya sido evaluada su efectividad e impacto, la llamada “agenda corta antidelinquencia” (primer semestre 2016) vuelve a centrar el debate en la necesidad de aumentar las condenas de prisión como el único medio para frenar la delincuencia. Justamente es en este contexto que

se vuelve pertinente y necesario retomar los modelos de reinserción social como marco para analizar las nuevas penas sustitutivas; en nuestro caso, específicamente, la Prestación de Servicios en Beneficio de la Comunidad (PSBC). Así, la presente investigación busca ser un aporte en dicha discusión, buscando identificar la contribución de los trabajos en beneficio de la comunidad a la reinserción social de los penados, a partir del caso de la implementación de la PSBC en la región Metropolitana.

Para llevar a cabo este objetivo, el recorrido de esta investigación será el siguiente: en los antecedentes teóricos y empíricos se revisa el concepto de reinserción social para, a partir de ahí, iluminar el recorrido por tres modelos que han conceptualizado la intervención psicosocial en contextos correccionales. Este recorrido permitirá profundizar qué se está entendiendo por reinserción social, al mismo tiempo que identificar ciertas características que comparten las experiencias exitosas en este ámbito. En un segundo momento, y en diálogo con los enfoques previamente reseñados, se introducirán los trabajos en beneficio de la comunidad en el contexto de las penas no privativas de libertad, surgidas como una respuesta al uso indiscriminado e inefectivo de la cárcel.

Como una experiencia particular de implementación de las penas sustitutivas se aborda el caso chileno, donde en los últimos años se han incorporado nuevas penas a la legislación vigente, entre las que se encuentra la Prestación de Servicios en Beneficio de la Comunidad (PSBC). A partir de estos antecedentes, se identifican dos dimensiones fundamentales que ocupan un lugar destacado en los procesos de reinserción social: la responsabilización del penado y el rol de la comunidad. Será en torno a estos dos elementos que se articulará la presentación de resultados y la discusión de los mismos. Luego de estos antecedentes, y como una forma de guiar al lector en el recorrido de la investigación, se presenta una síntesis, seguida por las preguntas directrices y los objetivos de la investigación.

A continuación se presenta la metodología a utilizar, dónde se destaca el diseño adoptado como un estudio de caso de carácter exploratorio, con metodologías de investigación mixta con énfasis cualitativo, buscando responder de mejor forma a los objetivos propuestos. Para ello se trabajó con dos grupos de información: 18 entrevistas en profundidad realizadas a los actores de la PSBC (delegadas de GENCHI, entidades beneficiarias y penados); y la base de datos censal provista por Gendarmería la cual

contiene información detallada sobre los penados que han pasado por la PSBC en la región Metropolitana.

Luego se presentan los resultados, cuantitativos y cualitativos, los cuales se ordenan en torno a la entrada en vigencia y funcionamiento de la pena; contribución de la PSBC a la responsabilización del penado y rol de la comunidad durante el cumplimiento de la pena. Finalmente, en el apartado de discusión y conclusiones se busca responder al doble propósito de, por un lado caracterizar la PSBC a partir de su potencial contribución a la reinserción social y, por otro lado, poner en diálogo la experiencia de la PSBC en la región Metropolitana con los postulados teóricos previamente revisados.

## **2. Antecedentes teóricos y empíricos**

La pregunta guía que actúa como hilo conductor de toda nuestra indagación es si acaso los trabajos en beneficio de la comunidad representan una contribución a la reinserción de los penados que pasan por ellos. En este sentido, para clarificar teóricamente la noción de reinserción social, serán discutidos tres modelos que han conceptualizado la intervención psico-social en contextos correccionales: Riesgo-Necesidad-Responsividad, la Justicia Restaurativa, y modelo del Buen Vivir. Este recorrido nos permitirá no sólo comprender mejor qué se entiende por reinserción social, sino también identificar ciertas características que comparten las experiencias exitosas en este ámbito.

En un segundo momento, se introducirán los trabajos en beneficio de la comunidad en el contexto de las penas no privativas de libertad. Como una implementación particular de las penas sustitutivas se aborda el caso chileno, donde en los últimos años se han incorporado diversas medidas en este sentido, entre las que se encuentra la Prestación de Servicios en Beneficio de la Comunidad (PSBC).

A partir de estos antecedentes, se identifican dos dimensiones fundamentales que ocupan un lugar destacado en los procesos de reinserción social: la responsabilización del penado y el rol de la comunidad. Estas dimensiones, en último término, darán lugar a la problemática que será abordada en la presente tesis, operacionalizada en una serie de objetivos de investigación que serán trabajados en el marco de la PSBC.

## 2.1. Reinserción social

La historia de las teorías sobre el comportamiento delictivo y, correlativamente, de las respuestas al fenómeno del crimen y la delincuencia, parece ser un recorrido cíclico entre momentos de énfasis punitivo, donde se han destacado el castigo y la prisión como principales herramientas disuasivas del comportamiento antisocial, y momentos en los cuales se ha demandado la humanización del sistema penitenciario y la búsqueda de planes rehabilitadores para lograr, como rezaba un reconocido slogan de los años '60, "reformular las prisiones para reformar a los convictos" (Martinson, 1974).

En este sentido, a lo largo del siglo XX se han desarrollado diversas corrientes teóricas, tanto en el marco del derecho como desde las ciencias sociales y criminológicas, que han puesto en cuestión la existencia de un sistema carcelario basado únicamente en principios punitivos y de justicia retributiva. Así, han surgido tanto revisiones críticas del sistema existente como propuestas alternativas de respuesta al delito, ocupando un lugar central la pregunta no sólo por las razones que llevan a un individuo a delinquir, sino especialmente por la posibilidad o no de que desista del delito y, en caso de ser posible, por los factores asociados al desistimiento delictual (Morales, Welsh, Cárcamo, Aguilar & Sosa, 2015).

El modelo clásico, también llamado disuasivo, se basa en la idea de que el infractor escoge libremente y de manera racional seguir un comportamiento delictivo, como consecuencia de un análisis de costos y beneficios asociados con actuar transgrediendo la ley. De este modo, siguiendo los postulados de la teoría del comportamiento del *homo economicus* (Becker, 1992), la acción punitiva, así como las políticas públicas para enfrentar la delincuencia derivadas de esta concepción, no consideran relevante detenerse a observar las razones particulares que han llevado a determinado individuo a delinquir, sino que proponen una respuesta generalizable a todos los casos, que consiste en elevar los costos del delito mediante el aumento de los castigos asociados. Por ende, es por medio del potencial castigo como se espera disuadir al sujeto de que vuelva a delinquir (Lavín, 2008; Morales et al. 2015).

Una de las respuestas al modelo carcelario clásico es el denominado modelo pro-rehabilitación. Desde esta perspectiva, la prisión no es concebida exclusivamente como una instancia de castigo, sino también como un espacio para realizar intervenciones psico-

sociales que permitan al infractor adquirir y/o desarrollar patrones de conducta prosociales, que le ayuden a reintegrarse a la sociedad una vez finalizada su pena privativa de libertad. Desde sus inicios, una preocupación central de quienes han suscrito a este modelo ha sido la evaluación permanente del impacto de sus intervenciones, y generar conocimiento acerca de qué estrategias funcionan realmente y por qué.

En este contexto, a mediados de la década del 70, surge en Estados Unidos una importante corriente de investigación acerca de la efectividad de los programas de rehabilitación y reinserción social vigentes en ese momento. La formulación más influyente derivada de esta empresa fue el reporte *What Works?* de Robert Martinson (1974), cuya lapidaria conclusión dio nombre al movimiento de rechazo de la existencia de programas orientados a la reinserción de los ofensores bajo la afirmación de que, salvo aisladas excepciones, “nada funciona” (*Nothing Works*) en términos de reducir la reincidencia (Martinson, 1974; Sarre, 2001). Como resultado de este categórico pesimismo en torno a la efectividad de los programas de reinserción, los años siguientes al mencionado reporte presenciaron el regreso temporal del modelo punitivo clásico (Andrews & Bonta, 2010).

Sin embargo, una década y media después comienzan nuevamente a cobrar impulso los modelos de rehabilitación, mediante autores como Cullen, Gendreau, Gilbert, Palmer y Ross, quienes “rebatieron los postulados del ‘nada funciona’ (*Nothing Works*), encontrando evidencia de que efectivamente algunos programas de rehabilitación sí funcionaban” (Morales et al., 2015, p.13). Estos autores, y quienes han adscrito a sus postulados, han hecho uso extensivo de diseños meta-analíticos, buscando identificar no sólo si existen programas de rehabilitación efectivos, sino también el tamaño de su impacto y las características particulares que comparten aquellos programas con resultados significativos, buscando generalizar sus hallazgos y promover, entre los programas de intervención, la adopción de características cuya efectividad en reducir la reincidencia ha sido empíricamente probada (Andrews y Bonta, 2010; Morales et al., 2015). De allí que a este segundo aire del rehabilitacionismo se le conozca como el “Qué funciona” (*What Works*).

Así, en el escenario actual de la investigación y el debate en torno a los modelos de rehabilitación y reinserción social, las diversas teorías propuestas han buscado incorporar de manera sistemática la evidencia disponible. De allí, también, que se considere el impacto

que tienen los programas de intervención sobre las tasas de reincidencia de sus participantes como el “test ácido” que debe superar cualquier intento teórico que busque proponer un modelo de rehabilitación exitoso (Wormith, Gendreau & Bonta, 2012).

En este punto, y antes de continuar con la revisión de tres de estos modelos de respuesta al delito que constituirán el marco general de nuestro análisis, resulta necesario realizar una breve aclaración terminológica en torno a los conceptos de rehabilitación (*rehabilitation*), reinserción social (*reintegration* o *reentry*) y reincidencia (*recidivism*).

Por un lado, la noción de que el infractor necesita rehabilitarse es inicialmente propuesta por la criminología clínica, en el entendido de que el penado padecería una condición problemática que debe ser sanada; sin embargo, a pesar de que esta visión patológica de la delincuencia ha sido en gran parte superada en la discusión contemporánea, se sigue utilizando el concepto de rehabilitación para designar al “conjunto de estrategias e intervenciones que permiten el cambio de un sujeto para que no vuelva a delinquir y logre una vida satisfactoria” (Ahumada & Grandón, 2015, p.85).

Por otro lado, a pesar de que a menudo son utilizados como sinónimos, rehabilitación y reinserción corresponden a momentos distintos, dentro de un mismo proceso de intervención intencionado para evitar la reincidencia del infractor. Así, mientras la rehabilitación corresponde a la intervención realizada con el infractor durante el cumplimiento de su pena, la reinserción es el resultado esperado de este proceso.

De acuerdo a Villagra (2008), el concepto de reinserción tiene al menos tres sentidos. En primer lugar, uno valórico, que remite a la necesidad de aceptar nuevamente en el seno de la sociedad libre a una persona que ha infringido la ley; un sentido práctico, que refiere a los servicios que permiten a los ex reclusos acceder a ciertas facilidades sociales al reintegrarse a la comunidad; por último, un sentido funcional, referido a la dinámica bidireccional que ocurre en el proceso en que una persona regresa al medio libre, proceso facilitado por una sociedad que lo recibe.

Estos tres sentidos de la reinserción asumen que el infractor sólo y por sí mismo no es capaz de reinsertarse luego de haber cometido un delito. De allí que se comprenda la reinserción como un proceso bidireccional, en el cual el infractor asume la responsabilidad de sus acciones, buscando modificar su conducta y reintegrarse a una vida no delictual,



mientras, por otro lado, existe una sociedad/ comunidad dispuesta a recibirlo, y que cuenta con las instancias necesarias para hacerlo (por ejemplo, facilitando la limpieza de antecedentes, otorgando oportunidades laborales, etc.). Por ende, que el penado participe en instancias de rehabilitación, de ser necesarias, y que cuente con una intención de cambiar de vida, es una condición indispensable, pero no suficiente, para que se produzca la reinserción. En este sentido, la comunidad de acogida tiene un rol central, pues la reinserción sólo se alcanzaría cuando el sujeto logra “una participación activa y prosocial en su entorno comunitario, logrado satisfacer sus necesidades a través de medios lícitos y el ejercicio pleno de sus derechos sociales” (Morales et al., 2015, p.12).

Por último, la reincidencia corresponde a un indicador observable comúnmente utilizado como una medida empírica de reinserción. De allí que muchas de las evaluaciones de programas de intervención en contextos delictuales tiendan a centrarse en el impacto que éstos tienen sobre las tasas de reincidencia de sus participantes, buscando determinar la efectividad relativa de distintas estrategias, ya sea punitivas u orientadas a la rehabilitación, sobre la probabilidad de que los infractores vuelvan a cometer delitos (Wormith et al, 2012; cf. Morales, Muñoz, Welsch & Fábrega, 2012).

En definitiva, se denomina intervenciones rehabilitadoras a las estrategias utilizadas para detonar y/o apoyar en los ofensores un proceso de cambio de vida alejado de conductas delictuales, cuyo propósito es que los participantes en estos programas puedan asumir su responsabilidad en los actos cometidos, reformular su vida en un sentido prosocial, y reinsertarse en la comunidad de personas libres. Una medida empírica de la efectividad de estas estrategias de rehabilitación y el éxito de la reinserción es la disminución de las tasas de reincidencia. De allí que diversos autores se refieran a indistintamente a las teorías de respuesta al delito que comparten este enfoque como teorías de la rehabilitación (Ward, Yates & Willis, 2012), o modelos de reinserción social (Morales et al., 2015).

## **2.2. Modelos de reinserción social**

En las siguientes páginas nos centraremos en tres modelos teóricos que, relacionados en torno al paradigma pro-rehabilitación, generan distintas estrategias que propician la

reinserción social de los infractores. Estos modelos son, según su orden de presentación, el de Riesgo-Necesidad-Responsividad (RNR), la Justicia Restaurativa (JR), y el modelo del Buen Vivir (*Good Lives model*, GLM).

### **2.2.1. Modelo de Riesgo-Necesidad-Responsividad (RNR)**

A inicios de la década del 90, Andrews, Bonta y Hoge proponen el modelo de Riesgo-Necesidad-Responsividad, conocido por sus siglas como RNR, como una herramienta efectiva en la rehabilitación de infractores y prevención del crimen. Su modelo se basa en la teoría general de la personalidad y el aprendizaje socio cognitivo desde la cual se asume que el comportamiento delictivo se aprende dentro de un contexto social (Andrews & Bonta, 2010; Andrews, Bonta & Wormith, 2011; Morales et al., 2015).

Los autores, en base a la evidencia levantada a partir de programas exitosos de intervención en contextos delictuales, proponen tres principios básicos para una rehabilitación efectiva de los infractores. Los primeros dos principios son utilizados para realizar una evaluación del infractor y el tercero determinar el tratamiento que más se acomode a sus necesidades (Andrews & Bonta, 2010; Andrews et al., 2011). Estos tres principios son justamente los que dan el nombre al modelo:

1. **Principio de riesgo:** Este principio busca identificar con *quiénes* se ha de realizar intervención, partiendo de la base de que la probabilidad de incurrir en conductas delictivas se puede predecir y que la intervención entregada al infractor debe coincidir con su nivel de riesgo de reincidencia. Esto es, a mayor riesgo, mayor intensidad en la intervención, centrándose en quienes tienen moderado o alto riesgo de reincidir, y evitando intervenir innecesariamente a los penados con bajo riesgo de reincidencia, para que éstos no se vean afectados por el contacto con infractores de mayor compromiso delictivo.

2. **Principio de necesidad:** Este principio describe *qué* ha de ser tratado. No se recomienda intervenir en todas las necesidades del infractor sino únicamente en las necesidades criminógenas, entendidas como factores de riesgo que estarían en directa relación con el involucramiento de la persona en actividades delictivas. Estos factores de riesgo son divididos en dos: estáticos y dinámicos. Los factores de riesgo estático (como la edad de iniciación delictual, trayectoria delictual, origen socioeconómico, etc.) serían

difíciles de intervenir, por lo que la intervención debería centrarse en los factores de riesgo dinámicos, los cuales son susceptibles de modificación mediante apoyo de programas y personal especializado. Entre estos factores se encuentran la percepción y actitudes del infractor hacia la cultura delictual, abuso de sustancias, y amistades antisociales, entre otras.

3. **Principio de responsividad:** Este principio responde al *cómo* ha de realizarse la intervención. Así, estando en general bajo el alero de la orientación terapéutica cognitivo conductual, el modelo RNR sostiene que la forma particular de la intervención debe adaptarse a la manera de aprender, así como a las habilidades y motivaciones del infractor. De este modo se busca que el infractor se involucre y haga propia la intervención, maximizando sus beneficios.

Estos tres principios son implementados a través de instrumentos de diagnóstico estandarizados y con alta validez predictiva, que permiten evaluar el grado de riesgo de reincidencia del penado, identificando sus factores de riesgo dinámico. Asimismo, la intervención llevada a cabo en el contexto de RNR está ampliamente normada, a partir de la basta experiencia aplicada en programas de intervención. En efecto, una de las fortalezas destacadas por los proponentes del modelo RNR es la gran cantidad de evidencia empírica acumulada sobre la efectividad del modelo, tanto en el contexto canadiense desde donde surge, como en sus aplicaciones a contextos distintos al norteamericano, lo que demostrarían la solidez de sus postulados (Andrews & Bonta, 2010; Andrews et al., 2011; Wormith et al., 2012).

Como destacan dos de sus principales exponentes, Donald Andrews y James Bonta (2010), la gran cantidad de estudios empíricos que respaldan los principios de RNR no obedece únicamente a la ya larga trayectoria del modelo, lo que ha permitido someterlo a evaluación, sino especialmente a la orientación empírica que tuvieron desde un comienzo, basando la formulación inicial de su propuesta en el análisis de las evaluaciones existentes sobre programas efectivos de intervención correccional (Andrews, Bonta & Hoge, 1990; Hill, Andrews & Hoge, 1991). En una revisión reciente, Wormith, Gendreau y Bonta (2012) señalan la existencia de al menos 40 meta-análisis que respaldan los principios de RNR, incluyendo la validez predictiva de su test de diagnóstico (*Level of Service Inventory-*

*Revised*, o LSI-R), así como la capacidad de reducir hasta un 26% la reincidencia entre quienes han participado en sus programas, incluyendo aplicaciones en distintos sistemas penales del mundo y diferentes poblaciones criminales.

En el contexto de la discusión sobre reinserción social, el modelo RNR ha sido destacado por su capacidad para identificar aquellos factores de riesgo que propician conductas delictuales, así como su eficacia en reducir la reincidencia apuntando directamente a estos factores; por otro lado, sin embargo, también ha sido criticado por su estrecha orientación, no sólo hacia el manejo de riesgos de los infractores, sino al riesgo que los propios infractores representarían para la sociedad, con una insistencia que ha sido catalogada incluso como deshumanizadora (McIvor & McNeill, 2008). Estos propósitos serían perseguidos, por otro lado, con escasa atención al fortalecimiento de las capacidades de los penados para vivir una vida personalmente significativa en contextos no criminales (véase infra 2.2.3., GLM), y obviando la exigencia normativa de ofrecer oportunidades de reinserción en contextos donde el comportamiento criminal se encuentra fuertemente asociado con experiencias previas de exclusión social (McIvor & McNeill, 2008). De allí la necesidad de complementar los postulados de RNR con otras perspectivas acerca de la reinserción, que permitan hacerse cargo de sus limitaciones, conservando al mismo tiempo sus fortalezas en la predicción e intervención del comportamiento delictual.

### **2.2.2. Justicia Restaurativa (JR)**

La Justicia Restaurativa surge durante la segunda mitad del siglo XX como crítica al modo de proceder de la justicia penal -abogados y jueces-, a quienes se acusa de monopolizar la respuesta al delito como un asunto de estado y política penal, excluyendo de la resolución del conflicto causado por éste tanto a los implicados directos -víctima y victimario-, como a la sociedad en su conjunto (Christie, 1977). Desde el punto de vista de la JR, en cambio, es sobre la comunidad sobre quien recae la responsabilidad de hacer frente a las consecuencias de la delincuencia, con un doble desafío: reconocer aquellas condiciones que están permitiendo la existencia del crimen en su interior, y reinsertar a aquellos miembros que han salido de la comunidad a causa del crimen (Marshall, 1999).

En términos generales, una definición aceptada de los objetivos de la JR es que ésta apunta a la “reparación de la víctima, la restauración del ofensor a una vida respetuosa de la ley, y la reparación del daño causado con el crimen a la comunidad. Reparación no es solamente una mirada al pasado; es también, si no más, el interés de construir una sociedad mejor en el presente y el futuro” (Marshall, 1999; traducción propia, p.5). Así, la JR apuntaría a reparar y restaurar las relaciones dañadas por el delito, incorporando en este proceso a todos los involucrados: víctima, ofensor y comunidad.

A la luz de lo anterior resulta posible comprender una concepción fundamental para la JR, representada por la afirmación de que “el comportamiento delictivo no sólo viola la ley, sino también hiere a las víctimas y a la comunidad” (ONU, 2006), cuestionando, en consecuencia, la capacidad del castigo, como única respuesta al delito, de solucionar el conflicto y recuperar la paz social. De allí, también, que el énfasis sea puesto en el daño que el ofensor causa a la víctima y que ha de ser reparado, y no en el crimen cometido en sí mismo (Bazemore & Umbreit, 1995; Wood, 2013). Esto es precisamente lo que Sherman y Strang (2007) han denominado visión moral de la JR, cuya premisa fundamental es que el ofensor ha de tratar de reparar el daño, poniendo sus energías en hacer del mundo en general, y de su comunidad en particular, un lugar mejor del que dejó luego de cometer el delito.

Desde sus inicios, han sido muchas las formas que la Justicia Restaurativa ha tomado, ya sea a través de instancias establecidas fuera del sistema penal o al interior de éste, es decir, presentándose, o bien como una alternativa, o bien como complemento a las condenas penales, especialmente las privativas de libertad (Fonseca, 2015). Por su parte, ya sea al interior o en los márgenes de los sistemas penales establecidos, las prácticas más representativas de la JR incluyen la mediación entre víctima y ofensor, las conferencias familiares, sentencias de círculos, libertad condicional reparadora, entre otras (ONU, 2006).

Con frecuencia, sin negar que el objetivo central de la JR sea la reparación del daño, simultáneamente se asume que, como consecuencia de la participación en procesos de reparación, el ofensor no reincidirá en su conducta delictual (Lauwaert, 2015). Por esta razón, diversas investigaciones han puesto a prueba los resultados de la JR en la reducción de la reincidencia, comparándolos con las prácticas de la justicia convencional. Como

síntesis de estos hallazgos, y a pesar de la dificultad que supone para sistematización de resultados la gran variedad de formas y programas existentes que se asocian al enfoque restaurativo (Weatherburn & Macadam, 2013), el Manual de la ONU sobre Justicia Restaurativa ha sostenido que “parece haber consenso de que los programas de justicia restaurativa no tienen un desempeño menor a cualquier otro método en términos de atender las necesidades de las víctimas y de los delincuentes y con respecto a las tasas de recondenación” (ONU, 2006).

Por otro lado, de acuerdo a la revisión realizada por Sherman y Strang (2007), la evidencia más robusta del funcionamiento de la JR provienen de las reuniones cara a cara entre víctima y ofensor; mientras, otros programas asociados al enfoque restaurativo presentarían resultados menos sólidos a su favor. Por su parte, Lauwaert (2015) señala que los estudios del impacto de la JR sobre la reincidencia de los infractores que participan en instancias restaurativas no son concluyentes; por ende, la autora se centra en profundizar en aquellos elementos del proceso restaurativo que contribuirían a la desistencia del ofensor, siguiendo el enfoque del *What works*.

Es así como, en base a la revisión de experiencias de mediación entre víctima y ofensor, y conferencias restaurativas celebradas en Austria, Bélgica e Irlanda del Norte, Lauwaert sostiene categóricamente que la JR resulta ser un apoyo real durante el proceso de desistimiento delictual, sin ser capaz de detonarlo por sí misma. Entre los elementos que contribuirían en el proceso, identifica la importancia de no desarrollar las instancias restaurativas en el marco de procesos judiciales tradicionales, de que el ofensor reciba un trato justo y respetuoso de parte del mediador y los demás participantes en los encuentros, y la existencia de instancias de comunicación abierta, con la posibilidad de conocer y ser confrontado por la experiencia de la víctima. La razón por la cual estos factores ayudarían en el proceso de desistimiento se asociarían con los sentimientos y emociones generadas durante los encuentros, tales como vergüenza, remordimiento y culpabilidad, junto con la posibilidad de, transitando este camino, dar por superado el hecho, sobreponiéndose a la culpa y a una autopercepción negativa (Thomas, Thompson & Karstedt, 2014).

En línea con lo anterior, las tres recomendaciones básicas de la ONU para que los procesos o programas restaurativos cumplan con su objetivo de reparación a cabalidad,

pueden también extrapolarse al apoyo exitoso a procesos de desistimiento delictual: 1) la existencia de una víctima identificable; 2) la participación voluntaria de la víctima y el ofensor; 3) que el ofensor acepte su responsabilidad sobre el acto cometido (ONU, 2006).

En síntesis, en el contexto de la discusión sobre reinserción social, la JR aparece como un potencial apoyo a procesos de cesación delictiva, mediante el fortalecimiento de la responsabilización del penado, y el apoyo de la comunidad para su reintegración a la vida social no delictual. Sin embargo, como han puesto en evidencia Ward y Langlands (2009), es necesario reconocer que la preocupación por la intervención y reinserción de los ofensores es, para la JR, una preocupación secundaria en relación con la reparación del daño causado a la víctima. Si bien ambos fines pueden entenderse como complementarios, ciertamente la perspectiva de la JR, por sí misma, no es capaz de dar cuenta del proceso de desistimiento delictivo, al que están dirigidos los modelos de RNR y el Buen Vivir. En este sentido, coincidimos con los autores al afirmar la complementariedad de estas perspectivas, sin que puedan subsumirse unas en otras.

### **2.2.3. Modelo del Buen Vivir (*Good Lives*, GLM)**

El modelo del Buen Vivir ha sido desarrollada por Ward y sus colegas durante la primera década del siglo XXI como una expansión del RNR, promoviendo un giro desde un modelo basado únicamente en el manejo del riesgo, hacia uno basado en el fortalecimiento de las capacidades propias de los penados. La propuesta del GLM implica un cambio de paradigma para abordar la intervención en contextos correccionales, lo que en parte permite explicar las críticas que ha recibido desde los promotores del RNR, a pesar de que los autores asociados al GLM han sido enfáticos en afirmar que, dentro de este modelo, los postulados de RNR mantienen su vigencia, si bien enmarcados en un nuevo contexto (Andrews et al., 2011; Wormith et al., 2012). Así, el GLM, basado en el paradigma del desistimiento delictual, busca no sólo enfocarse en las necesidades criminógenas para disminuir la reincidencia, sino simultáneamente desarrollar las fortalezas del infractor, así como proveerlo de recursos internos y externos que le permitan en el futuro alcanzar sus objetivos de vida sin la necesidad de delinquir (Ward et al., 2012).

Desde el paradigma del desistimiento, se distingue entre dos clases del mismo: una primaria, relacionada la cesación de la actividad delictiva, y la secundaria, que se refiere a la cesación de la identidad delictiva, es decir, que la persona experimente un cambio de identidad asumiendo un proyecto de vida prosocial (Arriagada, 2014). En este contexto, se han identificado una serie de factores que contribuirían a la desistencia, tanto primaria como secundaria: estabilidad laboral, el matrimonio o relación de pareja estable, la maternidad o paternidad, agotamiento a causa de las sucesivas condenas, etc. (Morales et al., 2005; Lauwaert, 2015). Tal como señalan Morales y otros (2015) en relación a estos factores, ninguno de ellos por sí sólo es condición suficiente para terminar con una trayectoria delictual; sin embargo, conjugados entre sí, y frente al efecto de la edad y la influencia de vínculos afectivos, estos eventos vitales pueden conformar una identidad prosocial en el penado que impacte en un cambio de rutina.

Basado en este proceso, el GLM parte de la premisa de que todo ser humano busca realizarse y lograr ciertos objetivos en la vida, y que algunos individuos, en este intento, cometen delitos debido a la falta de capacidades y apoyos necesarios para realizar sus planes de vida de manera prosocial. Así, el objetivo central de las intervenciones basadas en el GLM consiste en trabajar de manera coordinada con el infractor en el desarrollo de sus fortalezas y en la reformulación de su plan de vida, apoyándolo en un replanteamiento de prioridades y medios para alcanzarlas, para que pueda dejar de delinquir y llevar una vida que sea a la vez socialmente aceptable y personalmente significativa (Ward et al., 2012; Ward & Fortune, 2013; Ward & Langlads, 2009).

En este sentido, los autores de esta corriente han identificado un conjunto de once bienes primarios, que de manera consciente o inconsciente, y con distintos órdenes de prioridad, toda persona buscaría alcanzar. Estos bienes son: 1) vida, incluyendo una vida saludable y funcional; 2) conocimiento; 3) desarrollo en actividades recreativas; 4) éxito en el trabajo; 5) capacidad de agencia y autonomía; 6) paz interior; 7) relaciones de amistad y afecto; 8) pertenencia a una comunidad; 9) desarrollo espiritual; 10) felicidad o placer; 11) desarrollo creativo. Dado lo anterior, lo que se busca en las intervenciones terapéuticas en el contexto de GLM es identificar, junto con el ofensor, aquellos bienes primarios que le son más preciados, reconociendo el modo en que la persecución de dichos bienes derivó en



comportamiento delictivos, para reformular adecuadamente su búsqueda en el contexto de un “plan de buena vida” (Morales et al., 2015; Ward et al., 2012; Ward & Langlands, 2009).

La evidencia empírica que respalda la efectividad del modelo del Buen Vivir es, en concordancia con su juventud, más escasa que la asociada a RNR. Sin embargo, como reconocen incluso sus detractores (Wormith et al., 2012), existe una activa agenda de investigación en busca de poner a prueba sus postulados. Por otro lado, sus proponentes han destacado el carácter global del GLM, en el sentido de que se trataría de una teoría general de la rehabilitación, es decir, un marco interpretativo que da sentido a diversas teorías de menor alcance acerca de la desistencia delictiva; por ende, en lugar de hablar de la efectividad del GLM *en sí mismo*, la evidencia empírica debería poner a prueba programas concretos que sean afines o compatibles con las propuestas del modelo (Purvis, Ward & Willis, 2011; Willis & Ward, 2010; cf. Looman & Abracen, 2013).

En este contexto, Willis y Ward (2011) han destacado como una de las fortalezas del GLM, por contraste al modelo RNR, con su excesivo énfasis en la vigilancia de los factores de riesgo, es la capacidad de motivar a los ofensores en el cumplimiento de sus programas de rehabilitación; en este terreno, el GLM ha demostrado ser efectivo en aumentar las tasas de finalización de los infractores en los programas de intervención. Por otro lado, diversos programas, especialmente en el contexto australiano, han implementado efectivamente los principios del modelo del Buen Vivir en el tratamiento de ofensores con distinto grado de agresividad, resultado especialmente exitoso en reducir la reincidencia de criminales condenados por delitos sexuales (Harkins et al., 2012; Ward & Gannon, 2006; Ward, Mann & Gannon, 2007; Willis & Ward, 2010; 2013).

Desde el punto de vista de la reinserción social, el GLM ofrece un marco teórico no sólo para intervenir en procesos de rehabilitación, como es el caso de RNR, sino también para comprender el fenómeno de la desistencia delictiva. Así, sin renunciar a la eficacia de las intervenciones basadas en el diagnóstico y manejo de condiciones de riesgo, el GLM permite ampliar su alcance y proyectarse más allá de la no reincidencia, buscando caminos mediante los cuales un infractor pueda reincorporarse a la sociedad de manera productiva y

desarrollar su propio plan de vida de un modo personalmente significativo. Por otro lado, el GLM parece no prestar especial atención a la responsabilización del infractor sobre el daño que ha cometido y la necesidad de repararlo, cuestión que, sin embargo, resulta central en la justicia restaurativa. Por ende, el enfoque del GLM permite dialogar con las propuestas de la JR, con su énfasis en la responsabilización y la reparación, abordando de manera más completa el proceso de reinserción de los infractores (Ward & Langlands, 2009).

### **2.3. Penas no privativas de libertad**

En el contexto del reconocido fracaso de la privación de libertad como espacio resocializador, que se traduce no sólo en su baja capacidad de disminuir la reincidencia, sino también en haberse convertido en un espacio de socialización y contagio criminógeno, las penas no privativas de libertad han surgido como una alternativa al uso masificado de la prisión (Horvitz, 1992; MINJU, 2013; Villagra, 2008). Un hito fundamental en su desarrollo ocurrió en 1990, cuando la Asamblea General de las Naciones Unidas aprueba las “Reglas mínimas de las Naciones Unidas sobre medidas no privativas de libertad” (Reglas de Tokio), las que establecen los mínimos necesarios para que pueda darse una pena no privativa de libertad que no vulnere los derechos del penado, buscando tanto “reducir la aplicación de las penas de prisión, y racionalizar las políticas de justicia penal, teniendo en cuenta el respeto de los derechos humanos, las exigencias de la justicia social y las necesidades de rehabilitación del delincuente” (ONU, 1990, 1.5), como “fomentar una mayor participación de la comunidad en la gestión de la justicia penal, especialmente en lo que respecta al tratamiento del delincuente, así como fomentar entre los delincuentes el sentido de su responsabilidad hacia la sociedad” (ONU, 1990, 1.2).

Este uso racional y proporcionado de las penas privativas de libertad propuesto por las Reglas de Tokio conlleva un enorme desafío para la sociedad en su conjunto. A diferencia de las penas privativas de libertad, las penas cumplidas en el medio libre no permiten desentenderse del destino de quienes son condenados a ella. De ahí que, para lograr la reinserción social de quienes cumplen condena en libertad, dicha normativa contempla la necesidad de que se establezcan instancias y espacios para que el penado pueda pagar y

reparar el daño cometido y, al mismo tiempo, lo ayuden a tomar conciencia de la necesidad de modificar su conducta para reintegrarse socialmente.

Las Reglas de Tokio proponen una serie de alternativas de penas no privativas de libertad, entre las que se encuentran las sanciones verbales, libertad condicional, privación de derechos o inhabilitación, multas, indemnización, arresto domiciliario y servicios a la comunidad. La normativa permite que cada país utilice las penas que se adecúen mejor a sus necesidades y posibilidades de implementación, sin negar la necesidad de mantener las penas privativas de libertad para los delitos de mayor gravedad y en los cuales la función inhabilitadora de la prisión sea imperativa (Hurtado, 2005).

Dada esta gran diversidad de penas no privativas de libertad, es difícil realizar una revisión que haga justicia a cada una de ellas. En términos generales, sin embargo, se puede afirmar que “las intervenciones de reinserción social en el medio libre, ya sea a través de penas alternativas o en la etapa post-egreso, han demostrado ampliamente su eficacia por sobre los programas intramuros” (Morales et al., 2015, p.18). Adicionalmente, se han identificado una serie de características asociadas a la eficacia de los programas sustitutivos. Así, al igual que en las penas privativas de libertad, para que una pena sustitutiva cumpla su propósito de disminuir la reincidencia, diversos autores señalan la necesidad central de realizar una evaluación objetiva de riesgo y necesidad del infractor, que permita derivarlo al programa que mejor responda a su perfil (McGuire, 2001; The Pew Center on The States, 2007; cf. McIvor & McNeill, 2008). Junto con lo anterior, Petersilia (The Pew Center on The States, 2007) señala el rol central de la comunidad como supervisora y al mismo tiempo apoyo para el penado durante el cumplimiento de su condena. Por ejemplo, en el caso de los infractores adictos a las drogas, se ha demostrado que una pena no privativa que cuenta con instancias de rehabilitación y apoyo o supervisión de la comunidad lograría reducir la tasa de reincidencia en un 10 o 20% (The Pew Center on The States, 2007).

Para el caso chileno, un estudio realizado por Paz Ciudadana (Morales et al., 2012), señala que quienes son condenados a penas privativas de libertad tienen cerca de un 51% de riesgo de reincidencia versus el casi 28% de quienes cumplen en el medio libre. Es más, mientras entre los reincidentes egresados del sistema cerrado todos vuelven a ser

condenados a privación de libertad, en el caso de los reincidentes del sistema abierto únicamente el 55% es condenado a penas de cárcel, siendo el 45% restante condenado a cumplir nuevamente una pena en el sistema abierto, situación indicativa de delitos menos peligrosos (véase también GENCHI, 2013).

### **2.3.1. Servicios en beneficio de la comunidad**

Los servicios en beneficio de la comunidad son una de las penas no privativas de libertad reconocidas por las Reglas de Tokio. Si bien penas análogas existen desde los ordenamientos jurídicos del derecho romano -como trabajos en galeras, construcciones forzadas, envío a guerras, etc.-, es recién durante el siglo XX cuando comienzan a surgir experiencias en USA, Europa y Nueva Zelanda, que constituyen precedentes directos para lo que hoy se conoce como servicio en beneficio de la comunidad (MINJU, 2013).

Así, durante el año 1972 en Inglaterra, y siguiendo la propuesta de un informe emanado desde el Consejo Consultivo para el Sistema penal (conocido como Informe Wooton), el *Criminal Justice Act* estableció y reguló, bajo la denominación de *Community Service Orders*, los trabajos en beneficio de la comunidad para mayores de 17 años que hubiesen cometido delitos susceptibles de ser castigados con pena de prisión. Las razones detrás de esta iniciativa fueron en gran parte económicas, como una respuesta al alto costo de mantener población reclusa en las cárceles, así como la necesidad de promover la resocialización de los penados, labores que la cárcel no estaría cumpliendo.

Tras su implementación en Inglaterra, la mayoría de los restantes países europeos se inspiran en dicha regulación para implementar medidas similares en sus propios ordenamientos penales, reconociendo como elementos centrales de los servicios en beneficio de la comunidad el carácter voluntario de la participación del penado, la necesidad de supervisión durante la implementación de los trabajos, y su clara distinción respecto de las penas privativas de libertad (Tenreiro, 2012; Franco & Pincay, 2015). La cantidad de horas destinadas al servicio comunitario variará en proporción a la gravedad del delito cometido, si bien la pena siempre debe considerar que dichos servicios reporten algún beneficio real a la comunidad de destino (Hurtado, 2005). Adicionalmente, se reconoce como una condición mínima de funcionamiento que el trabajo realizado por el

infractor no ponga en peligro su salud física o mental, como tampoco implique una violación o menoscabo de su dignidad (MINJU, 2013; ONU, 1990).

Por su parte, en general se espera que los trabajos comunitarios por sí mismos constituyan una instancia resocializadora para los penados, permitiéndoles reflexionar sobre el acto cometido y adquirir hábitos laborales, sin necesariamente mediar, por otro lado, ninguna intervención específica adicional, más allá de la supervisión del cumplimiento realizada por algún delegado. En este sentido, en el marco de los trabajos en beneficio de la comunidad pueden no existir recursos específicos destinados a apoyar al penado en su proceso de cumplimiento ni a detonar un cambio de vida en él; se espera, en cambio, que la sola exposición a sus labores sea parte de un proceso resocializador que favorezca la reinserción social (Contreras, 2010; Hurtado, 2005; MINJU, 2013).

No obstante lo anterior, diversos autores están de acuerdo en señalar que, con independencia del modo en que sean implementados los trabajos comunitarios, estos son iguales o mejores que una pena privativa de libertad en términos de disminuir la reincidencia de quienes pasan por ella (Albalate, 2009; Capdevilla et al., 2016). Así, mientras algunas investigaciones han encontrado evidencia de que los trabajos comunitarios producen disminuciones significativas en la reincidencia de quienes pasan por ellos, en relación con población similar que es enviada a la cárcel, ningún estudio ha reportado hallazgos en el sentido contrario (Bazemore & Karp, 2004). Estos resultados se mantienen tanto en el corto como en el largo plazo (Wermink, Blokland, Nieuwbeerta, Nagin & Tollenaar, 2010).

Junto con ello, desde la corriente del *What works*, existen abundantes estudios que han buscado identificar, en base a la evidencia disponible, aquellos elementos asociados a experiencias exitosas de disminución de reincidencia mediante trabajos comunitarios. Siguiendo a Contreras (2010), es posible organizar dicha evidencia en cuatro categorías: valoración positiva del trabajo realizado; intervención de acuerdo a parámetros del modelo prosocial; percepción de justicia e imparcialidad de la condena; e intervención sobre las necesidades criminógenas del penado.

En cuanto a la primera de estas categorías, según señala McIvor (1992, en Rex & Gelsthorpe, 2002) la valoración positiva de la pena tiene que ver con una percepción del

penado de que el trabajo desarrollado le ha permitido estar en contacto con sus receptores y percibir que éste fue beneficioso para ellos; al mismo tiempo, resulta crucial que el cumplimiento represente una instancia de adquisición de nuevas habilidades y/o la posibilidad de poner al servicio de los beneficiarios habilidades propias. En este sentido, el contacto con nuevos grupos de personas y la percepción de que el trabajo realizado es de utilidad para ellos le permite al penado experimentarse como un ser social que puede contribuir con su trabajo al beneficio de otros, desarrollando un mejor concepto de sí mismo, y también tomando conciencia de que ser parte de la sociedad conlleva responsabilidades, visualizando que sus actos pueden beneficiar o dañar a otros (Bazemore & Karp, 2004). Por otro lado, la posibilidad de adquirir nuevas habilidades, ya sean hábitos de trabajo -responsabilidad, cumplir horario, etc.- o directamente aprender a realizar nuevas tareas, le daría al penado herramientas para romper con el círculo de la delincuencia, muchas veces asociada con falta de capacidades para insertarse laboralmente (Blay, 2007).

En esta línea, Rex y Gelsthorpe (2002) realizaron una evaluación de algunos programas piloto (*Pathfinder Projects*) desarrollados en Inglaterra, que buscan combinar trabajos comunitarios con certificación laboral y modelamiento prosocial, encontrando resultados promisorios sobre la percepción que tanto delegados como penados tenían respecto a la disminución de actitudes y comportamiento antisocial de los participantes. Uno de los aspectos más destacados por los autores por su asociación con buenos resultados en servicios comunitarios es que el infractor tenga la percepción de haber realizado un trabajo con impacto positivo tanto para él mismo como para los beneficiarios, en línea con los hallazgos previos de McIvor (1992, en Rex & Gelsthorpe, 2002).

En segundo lugar, otro aspecto asociado con mejores resultados de reinserción a través de trabajos comunitarios es la intervención de acuerdo a parámetros del modelo prosocial. Así, adicionalmente a lo recién señalado respecto de la valoración que el penado tenga de su propio trabajo en el contexto de la pena, el hecho de tomar contacto con trabajadores regulares, delegados y supervisores, puede exponer al infractor a experiencias de modelamiento prosocial (Trotter, 1993). En este sentido, los delegados y supervisores juegan un rol fundamental, en cuanto pueden guiar al penado en el reconocimiento del aporte que supone su trabajo, y el beneficio que éste significa para su entorno, influyendo

directamente en la valoración final que el penado realice de su participación en los servicios en beneficio de la comunidad.

De allí la importancia de que el delegado supervisor de la pena se encuentre debidamente capacitado para poder acompañar y guiar al penado durante todo su cumplimiento. Junto con ello, el cumplimiento en contextos donde el trabajo se realiza en conjunto con más voluntarios (o trabajadores del lugar), le permitiría al penado desarrollar un sentido de responsabilidad hacia los demás. Así, de acuerdo a un estudio realizado por Trotter (1993) sobre servicios comunitarios en el contexto australiano, se evidencia una disminución de más del 30% en la reincidencia en aquellos penados que fueron supervisados por delegados especialmente capacitados, versus aquellos que realizaron los trabajos comunitarios sin recibir supervisión (véase también McGuire, 2001).

Un tercer elemento que señalado como factor de desistimiento es la percepción de justicia e imparcialidad utilizada para condenar a trabajos comunitarios. En este sentido, resulta importante la percepción del penado de que fue tratado conforme a la ley, recibiendo una condena justa, y de haber sido tratado con dignidad y respeto durante todo el proceso de aplicación de la misma. Killias, Aebi y Ribeaud (2010) señalan, en esta misma línea, que la capacidad de reducción de la reincidencia de los trabajos comunitarios estaría relacionada con el hecho de que la pena misma permite que los penados perciban su condena como consecuencia de sus actos y no como una imposición arbitraria por parte del juez.

Por último, la cuarta categoría identificada corresponde a la intervención sobre las necesidades criminógenas del penado. Si bien, como se indicó previamente, los trabajos comunitarios pueden implementarse sin que existan recursos, ni humanos ni económicos, destinados a implementar intervenciones rehabilitadoras, también es posible que los encargados, delegados y supervisores, orienten la asignación del lugar del trabajo de acuerdo a los factores de riesgo del penado. Así, los infractores pueden ser enviados a “entidades que trabajan la problemática que el penado puede presentar (...) facilitando el contacto del sujeto con la red de servicios de ayuda existentes” (Contreras, 2010). Esta característica de los trabajos comunitarios exitosos es una aplicación concreta del principio de RNR que sostiene que las intervenciones correctivas eficaces son aquellas que apuntan

directamente a responder a los factores de riesgo dinámico de los penados (Andrews & Bonta, 2010).

Los servicios en beneficio de la comunidad, en definitiva, constituyen un intento por conjugar aspectos individuales del penado, como su responsabilización y la reparación del daño causado, beneficiando a la comunidad con su trabajo, con la dimensión comunitaria de la reinserción, generando la reciprocidad necesaria para que también la comunidad esté decidida a apoyar el proceso de reintegración de quienes habían provocado daño con sus actos. Mediante su trabajo, el penado tiene la oportunidad de demostrar a los demás, y demostrarse a sí mismo, su valía como un miembro de la sociedad capaz de aportar a su entorno, ganando nuevamente la confianza de aquellos a quienes dañó con su conducta delictual, y transformando su propia autopercepción en un sentido prosocial. Este fenómeno es lo que Bazemore y Karp (2004) denominan “merecer la redención”.

#### **2.4. Responsabilización y comunidad en la reinserción social**

A la luz del recorrido realizado en las secciones precedentes, es posible identificar dos dimensiones fundamentales para comprender el potencial para la reinserción social que tienen los servicios en beneficio de la comunidad: la responsabilización de los penados y el rol de la comunidad. Estos dos aspectos nos permitirán, posteriormente, guiar nuestro análisis acerca de la contribución de los servicios en beneficio de la comunidad para la reinserción social, a través del caso de la Prestación de Servicios en Beneficio de la Comunidad (PSBC).

##### **2.4.1. Responsabilización**

La noción de que quien delinque puede reintegrarse a la comunidad a la cual pertenecía con anterioridad a su infracción se encuentra implícita en el concepto de reinserción social. Para que este proceso ocurra sin reincidencia resulta necesario, en primer lugar, que el delincuente se sienta responsable de los actos cometidos, así como de sus consecuencias (Contreras, 2010; Marshall, 1999; ONU, 1990, 1.2).

De acuerdo a los antecedentes teóricos expuestos, este énfasis en la responsabilización de los infractores es central tanto en la Justicia Restaurativa como en el modelo del Buen Vivir, mientras en el modelo RNR el infractor parece jugar un papel mucho menos activo



en su propio proceso de rehabilitación (Ward et al., 2012; Ward & Langlands, 2009). Así, debido a su énfasis en la aplicación de intervenciones estandarizadas, basadas en el diagnóstico de riesgo realizado por profesionales, el modelo RNR ha sido criticado por suponer que una misma intervención calza para todos los infractores (“one-size-fits-all”). Si bien podría argüirse que el principio de Responsividad da cuenta de la necesidad de tomar en cuenta las particularidades del penado, ciertamente no es posible homologar esta adaptación de la intervención, basada en el diagnóstico de un tercero, con la posición activa que asume el penado en la JR y GLM. En estos últimos, en cambio, lo que se espera es que el penado se constituya en agente del proceso, siendo sujeto de su propia reinserción.

Al respecto, Braithwaite (2002), en su libro “Restorative justice and responsive regulation”, establece una distinción sumamente pertinente para nuestro propósito, entre responsabilización activa y pasiva. Mientras la primera sería propia de la justicia penal convencional, la segunda sería central para la justicia restaurativa. En este sentido, la justicia penal tradicional, al declarar culpable a un imputado, lo obliga a pagar por su delito mediante una condena fijada unilateralmente por el tribunal; es decir, se trata de una responsabilización no sólo pasiva, sino también externa al propio ofensor. Por contraste, en el contexto de la justicia restaurativa, se espera que el ofensor participe activamente no sólo en reconocer, sino también en reparar el daño causado, a través del esfuerzo por “volver las cosas a su lugar”. Desde allí se entiende que no es suficiente con que el ofensor reconozca su participación en el acto cometido para que ocurra un proceso restaurativo: es también reconocer el daño causado y estar dispuesto a repararlo. A esto, Wallis (2014) agrega la responsabilidad que le cabe también al ofensor de comprometerse a cambiar su conducta.

Para Walgrave (2012), por su parte, la responsabilización activa no puede ser entendida únicamente desde el ofensor, precisamente porque la JR comprende que el daño causado hiere a la sociedad en su conjunto y, por tanto, en el proceso de reparación deben participar no sólo el ofensor sino también la víctima y la comunidad. Así, incluso la responsabilidad de restaurar la paz social no sería únicamente atribuible al ofensor, sino que también ha de depender de la participación voluntaria de la víctima y la comunidad.

Por otro lado, si atendemos al GLM, también la participación del ofensor en el proceso de intervención aparece como central. En el paradigma del Buen Vivir, se busca que el

penado tome parte en la caracterización de sus propias prioridades vitales, identificando aquellos aspectos que lo han llevado a delinquir en la persecución de determinados bienes primarios. Asimismo, junto con este proceso de (auto)diagnóstico, el involucrado tiene la responsabilidad de replantearse su plan de buena vida, con la correspondiente necesidad de reorientarlo en un sentido prosocial, buscando una realización que no dañe a otros (Ward y Langlands, 2009; Ward et al, 2012).

En este sentido, la JR y el GLM constituyen paradigmas complementarios para comprender la responsabilización del penado en el proceso de reinserción. Mientras la JR permite dar cuenta de la necesidad de reparar el daño causado por el comportamiento delictual, el GLM busca contribuir a la reorientación del plan de vida y la conducta del ofensor en un sentido prosocial, poniendo la responsabilización en un horizonte de futuro.

#### **2.4.2. Comunidad**

La comunidad aparece como un actor fundamental del proceso de reinserción, tanto para la Justicia Restaurativa como para el modelo del Buen Vivir y, dentro del marco de las penas sustitutivas a la privación de libertad, aparece de manera especial en los servicios en beneficio de la comunidad. En el proceso de reinserción, la comunidad aparece ocupando un rol múltiple, al ser a la vez víctima que debe ser reparada, vigilante y acompañante del proceso de retribución y rehabilitación, así como la que recibe de regreso en su seno a los penados que han “merecido su redención”, ofreciéndoles una nueva oportunidad de vivir una vida personalmente significativa y socialmente respetable (Bazemore & Karp, 2004).

Resulta pertinente preguntarse, dada esta importancia que se le asigna, qué se entiende por comunidad. En este sentido, cabe destacar que comunidad es un concepto polisémico, cuya definición rigurosa continua siendo objeto de importantes debates teóricos al interior de la psicología comunitaria (Krause, 2001; Krause & Montenegro, 2016; Montero, 2004). No obstante esta indeterminación teórica, en el marco de los programas de reinserción social “comunidad” es utilizado como un concepto operativo, sirviendo para designar tanto al grupo humano afectado por el delito como a quienes ofrecen soporte y apoyo al penado en su proceso de reorientación vital (Fonseca, 2015). Esta aproximación pragmática al uso de comunidad hace que, a pesar de su omnipresencia en la literatura discutida, no exista un

sentido único capaz de englobar todas las acepciones que se asocian al concepto; lo que se busca no es definir comunidad, sino entender su rol en la reinserción social del ofensor.

En el marco de la justicia restaurativa, Fonseca (2015) destaca que los esfuerzos por definir comunidad no han sido capaces de mejorar su operacionalización en los programas de JR. Dado que, a su juicio, el debate por la definición parece ser no sólo interminable, sino en gran medida carecer de consecuencias prácticas para los programas, es que la autora propone centrarse en responder el *por qué* (con qué propósito) y *cómo* (a través de qué medios) la comunidad ha de involucrarse en los programas de justicia restaurativa. A esto podríamos agregar, llevando las palabras de Fonseca al contexto de las intervenciones correccionales, que la comunidad aparecerá siempre en la forma de organizaciones o instituciones “vicarias”, es decir, que ocupan el lugar y actúan en nombre de la comunidad, siendo tanto las receptoras del trabajo retributivo de los penados, el apoyo en su proceso de rehabilitación, así como las que muchas veces contribuyen, al finalizar el proceso, a entregar oportunidades a los penados de reinsertarse socialmente (Marshall, 1999; ONU, 1990; Ward y Langlands, 2009). Por ejemplo, en el caso chileno, que revisaremos a continuación, el rol de la comunidad lo ocupan instituciones públicas y privadas sin fines de lucro denominadas “entidades beneficiarias”, que reciben la colaboración de los penados en el marco de sus servicios a la comunidad.

En este contexto, en definitiva, se pone en evidencia que, para abordar la contribución de la comunidad a la reinserción social, su desarrollo en cuanto constructo teórico abstracto carece de interés por sí mismo, volviéndose sumamente relevante, en cambio, como expresión de aquello que los diversos actores entienden por comunidad, las funciones que le asignan en los programas de reinserción, su propósito, y el modo en que debería producirse o no un involucramiento comunitario en el contexto del cumplimiento de la pena (Bazemore & Maloney, 1994; Contreras, 2010; Marshall, 1999; Sherman & Strang, 2007; Ward et al., 2012).

## 2.5. Caso chileno

“La nueva Ley N° 18.216 busca establecer un diseño normativo que sea coherente con el objetivo de favorecer la reinserción social de las personas condenadas.” (MINJU, 2013, p.26)

### 2.5.1. De las penas alternativas a las penas sustitutivas

El 29 de Agosto 1944 se aprobó la Ley 7.821 que establecía la remisión condicional de la pena, la cual permitía a los jueces suspender hasta por tres años la aplicación de una determinada pena impuesta originalmente:

“Si resultare mérito para condenar por faltas a un reo contra quien nunca se hubiere pronunciado condenación, el juez le impondrá la pena que corresponda; pero si aparecen antecedentes favorables, podrá dejarla en suspenso hasta por tres años, declarándolo en la sentencia misma, y apercibiendo al reo para que se enmiende” (artículo 603, Ley N° 7.821, en Marín, 2008).

En caso de reincidencia, se le condenaría a cumplir la pena suspendida más la correspondiente a la nueva falta. Décadas después, en mayo de 1972, la Ley 7.821 fue modificada por la Ley 17.642, buscando “corregir algunos vicios que tras casi 30 años de aplicación se evidenciaban en la práctica judicial chilena” (Marín, 2008). Por su parte, el 14 de Mayo de 1983 se dictó la Ley 18.216 la con la cual se derogaba la anterior Ley 7.821. Con esta nueva legislación se incorporan dos nuevas medidas alternativas adicionales a la remisión condicional: la reclusión nocturna y libertad vigilada (Díaz, 2013; Marín, 2008).

La Ley 18.216 permanece vigente hasta el día de hoy, sin embargo, en junio del 2012 se aprobaron una serie de modificaciones mediante la Ley 20.603. Ésta modificó la denominación de la ley, que pasa de tratar acerca de “medidas alternativas” a “penas sustitutivas”, precisando con ello que no se trata de un beneficio otorgado al condenado, sino de una sanción “que a su vez se impone en forma sustitutiva a la pena privativa de la libertad originalmente impuesta, pudiendo ser revocada en el evento de ser incumplida”<sup>1</sup> (Piñera et al, 2010).

---

<sup>1</sup> “(...) las penas alternativas tiene un carácter originario; qué implica esto: ellas deben ser impuestas por el juez desde un primer momento y de manera directa; en las penas sustitutivas, en cambio, el juez deberá

Este cambio en la naturaleza jurídica de la pena tenía como fin acabar con la noción de beneficio o “perdonazo” que existía tanto entre los condenados como en la opinión pública, precisamente porque hasta entonces las medidas alternativas habían sido entendidas como un beneficio al que podían aspirar las personas condenadas sin que existiera de parte de ellas un esfuerzo en torno a su reinserción social y dónde los controles efectuados por los encargados de su ejecución y vigilancia habían sido débiles (Blanco, 2011; MINJU, 2013).

### **2.5.2. La nueva ley 18.216**

La modificación a la Ley 18.216 mediante la Ley 20.603 (junio 2012) representa un esfuerzo serio de poner a disposición de los jueces y de los condenados un diseño normativo coherente con uno de los objetivos principales de las penas no privativas de libertad como es la reinserción social. Para ello junto con modificar la denominación de la ley, se establecieron otras tres modificaciones importantes que buscaban, junto con la reinserción social, convertir el sistema de alternativas a la prisión en un mecanismo efectivo y eficaz en el control de la delincuencia (Piñera et al., 2010; MINJU, 2013). Las modificaciones introducidas se centraron entonces en: 1) establecer causales de improcedencia para la aplicación de penas sustitutivas, para lo cual se estableció un catálogo de delitos que quedan excluidos de la aplicación de penas sustitutivas; 2) diversificación del catálogo de penas sustitutivas: la nueva ley considera como penas sustitutivas la remisión condicional, reclusión parcial, libertad vigilada, libertad vigilada intensiva, expulsión de condenados extranjeros y prestación de servicios en beneficio de la comunidad; 3) En caso que el juez lo determine, el penado tendrá la obligación de asistir a un programa de rehabilitación por consumo problemático de alcohol y/o drogas (MINJU-GENCHI, 2013, MINJU, 2013).

Con el fin de que el objetivo resocializador de estas penas no quedase como letra muerta, o desprestigiado como había sucedido con la antigua Ley 18.216, se establecieron una serie de presupuestos y normativas que permiten realizar un mayor control del

---

necesariamente imponer la pena originalmente establecida y solo en un segundo momento, podrá a su discreción adoptar o no la decisión de aplicar la pena sustitutiva en su lugar. En este sentido ellas no son independientes a las penas de prisión porque, si bien la sustituyen, esta permanece detrás, o a la sombra, de una posible revocación” (Díaz, 2013, p.23).

funcionamiento de las penas, entre las que se encuentran el monitoreo telemático<sup>2</sup>, los informes semestrales y la posibilidad de realizar audiencias de control del cumplimiento de la pena (MINJU-GENCHI, 2013).

### **2.5.3. Pena de Prestación de Servicios en Beneficio de la Comunidad (PSBC)**

A pesar que la prestación de servicios en beneficio de la comunidad (PSBC) se introduce formalmente como pena sustitutiva con las modificaciones de la Ley 20.603, esta pena ya existía en Chile en algunos cuerpos legales. Junto con los servicios en beneficio de la comunidad que establece la Ley de Responsabilidad Adolescente (Ley 20.084, año 2005), los trabajos comunitarios estaban contemplados, desde mediados de los noventa, en las normativas legales asociadas a la ley de violencia en los estadios, la ley de caza y pesca, ley de alcoholes, ley de drogas, lavado de activos, entre otros (MINJU, 2013).

A pesar de su existencia previa a la Ley 20.603, con anterioridad a ella -y excluyendo de lo que sigue a la Ley 20.084- los trabajos comunitarios no habían tenido gran aplicación. La razón de esto sería que toda la responsabilidad de la ejecución de la pena quedaba a cargo del juez, al que sin embargo no se le proveía de las herramientas necesarias para realmente poder aplicarla y supervisarla<sup>3</sup> (MINJU, 2013). Las modificaciones introducidas por la Ley 20.603 buscaron subsanar esa deficiencia estableciendo las normativas suficientes y necesarias para que la pena de trabajos comunitarios no sólo exista sino que sea una alternativa real de pena sustitutiva.

De acuerdo a las modificaciones introducidas, la PSBC consistiría en la “realización de actividades no remuneradas a favor de la colectividad o en beneficio de personas en situación de precariedad” (Párrafo 3º, artículo 10, Ley 20.603). Según lo estipulado en el mismo cuerpo legal, existen dos condiciones en las cuales esta pena puede aplicarse, correspondiendo por un lado a casos donde las personas han sido condenadas a una pena

---

<sup>2</sup> Se trata de una tobillera electrónica que permite supervisar el cumplimiento de la pena por parte del penado. El monitoreo telemático es utilizado para apoyar la supervisión de las penas sustitutivas de reclusión parcial y libertad vigilada intensiva.

<sup>3</sup> Sólo por poner un ejemplo de esto, la Ley 19.327 en su artículo 6º establece: “La resolución que otorgue la conmutación deberá señalar expresamente el tipo de trabajo, el lugar donde deba realizarse, su duración y la persona o institución encargada de controlar su cumplimiento”. Es decir, no había una orgánica encargada de procesar dichos trabajos, sino que quedaba a discreción e iniciativa del juez.

privativa de libertad menor o igual a 300 días (Ley 20.603), o bien en casos donde la sanción corresponda a una multa que puede ser conmutada o complementada con trabajos en beneficio de la comunidad (Ley 20.587).

En la justificación de la normativa que establece esta forma de pena sustitutiva se afirma que su aplicación habría de constituir un medio para numerosos propósitos, como satisfacer los requerimientos de seguridad pública, disminuir la cantidad de condenados que cumplen castigo privados de libertad, favorecer la prevención del delito, desarrollando en los condenados un vínculo con comunidades y ambientes capaces de favorecer conductas pro-sociales en ellos, y contribuir a la paz social a través de la ejecución de labores que mejoren las condiciones de vida de una comunidad (GENCHI, 2013). Es decir, la pena no ha sido pensada para cumplir un único fin, sino que busca responder simultáneamente a una serie de funciones encomendadas.

Junto con lo anterior, la pena de prestación de servicios en beneficio de la comunidad no tiene únicamente un carácter punitivo, sino que, de acuerdo al Decreto 552, que aprueba el reglamento de la pena, la PSBC tendría también una dimensión explícitamente restaurativa. Así, de acuerdo a dicha normativa legal, más allá de su tradicional carácter retributivo o punitivo, la PSBC buscaría también incorporar:

“parcialmente un objetivo restaurativo, ya que busca involucrar directa y significativamente a las partes interesadas en el delito, esto es, el ofensor y la comunidad, de manera que exista la posibilidad de un intercambio y participación en la toma de decisiones, que contribuya a compensar el mal ocasionado a la sociedad, que es la receptora de los servicios prestados por el condenado.” (Decreto 552, artículo 4).

Por otro lado, a pesar de que la PSBC no está acompañada de un proceso de intervención, el análisis que hizo el Ministerio de Justicia a las modificaciones introducidas por la Ley 20.603 a la Ley 18.216, señala que:

“debe tenerse presente que la prestación de servicios en beneficio de la comunidad centra sus exigencias en los aspectos positivos del penado, vale decir, cuenta con el desarrollo de actividades que permiten al condenado desplegar potencialidades encaminadas a lograr un resultado. En otras palabras, no se le pide al sujeto que se

haga cargo de sus problemas, resaltando el déficit que pueda presentar sino que, en una línea diferente, exige de sus capacidades personales. Igualmente beneficia a la reinserción el implícito reconocimiento que el condenado no debe segregarse del cuerpo social, por el contrario, se parte de la base que ejecutará un servicio que beneficia a la comunidad en presencia y a la vista de toda la población” (MINJU, 2013).

### **3. Síntesis y preguntas directrices**

Llegados a este punto de nuestro recorrido, es posible sintetizar la discusión en torno a la reinserción social sosteniendo que se adoptará, como marco de la presente investigación, lo que se ha denominado como enfoque basado en las fortalezas, por contraste a los enfoques basados en las debilidades (Ward et al., 2012; cf. Looman & Abracen, 2013). Este último apelativo ha sido frecuentemente utilizado para referirse al modelo RNR, debido a su ya destacado énfasis en el manejo de los factores de riesgo o necesidades criminógenas de los ofensores, dirigiendo sus intervenciones a evitar que los participantes incurran en ciertas conductas que potencialmente los ponen en el camino de la reincidencia, como el abuso de sustancias o la asociación con amistades antisociales. Sin embargo, según se sostiene desde los enfoques basados en las fortalezas de los ofensores, como la JR y el GLM, el modelo RNR fallaría precisamente allí donde debería ser más fuerte: en propiciar un proceso a través del cual el ofensor sea capaz de reformular su proyecto de vida de una manera que le resulte personalmente significativa, desarrollándose en un entorno no criminal, y que lo ponga en el camino de la desistencia (Ward & Langlands, 2009). Esto no quiere decir que desde el enfoque basado en las fortalezas se considere que los factores de riesgo no deban ser abordados, pero los ubica en un nuevo contexto, a la luz de la reinserción del ofensor a la comunidad de la cual se apartó debido a su conducta delictual.

Complementando lo anterior, se destacó previamente la necesidad de comprender la reinserción como un proceso bidireccional para cuya realización resulta indispensable, por un lado, que el ofensor se responsabilice por la transgresión cometida, y retribuya a la comunidad por el daño causado y, por otro lado, que la comunidad esté abierta a este retorno del ofensor, ofreciendo las oportunidades necesarias, no sólo para que éste



“merezca su redención”, sino también para que desarrolle las capacidades que le hagan falta para desistir del delito y vivir una vida socialmente aceptable (Bazemore & Karp, 2004).

Dentro de las penas sustitutivas a la privación de libertad, enmarcadas también en este enfoque pro-rehabilitación basado en las fortalezas, los trabajos en servicio de la comunidad buscan precisamente ser esta instancia de responsabilización y retribución para los ofensores, instancia en la cual, bajo la supervisión y con el apoyo de una determinada comunidad, los penados pueden hacerse responsables del daño cometido no simplemente siendo castigados, sino poniendo sus capacidades al servicio de producir beneficios para la comunidad, fortaleciendo al mismo tiempo sus capacidades de vivir una vida significativa en un contexto no criminal.

En concordancia con este enfoque que persigue la reinserción mediante los servicios en beneficio de la comunidad como pena sustitutiva a la privación de libertad, es que la presente tesis busca comprender la contribución de los trabajos comunitarios a la reinserción social de los ofensores que pasan por ellos, a partir de un estudio de caso de la pena de Prestación de Servicios en Beneficio de la Comunidad (PSBC), en la región Metropolitana. Así, mientras la pregunta general que guía nuestra indagación es por la posibilidad de que los trabajos comunitarios contribuyan a la reinserción social, esta investigación aborda el problema a partir de un caso particular, preguntándose por la contribución de la PSBC a la reinserción de los penados que pasan por ella.

Para responder a esta pregunta, nos detendremos en las dos dimensiones previamente destacadas de la reinserción como proceso bidireccional, a saber, la responsabilización del ofensor, y el rol de la comunidad en el proceso de cumplimiento de los servicios comunitarios. A partir del estudio de estas dimensiones, por ende, se buscará explorar si existe un potencial rehabilitador en los servicios en beneficio de la comunidad. Cabe recordar, en este punto, que el presente estudio no constituye una evaluación del impacto de los servicios en beneficio de la comunidad ni de la PSBC sobre la reinserción de sus participantes, sino una exploración acerca de sus características en tanto podrían contribuir al proceso de reinserción de los ofensores.

#### **4. Objetivos**

General:

Identificar y analizar los elementos presentes en los trabajos en beneficio de la comunidad que podrían contribuir a la reinserción social de los penados, a partir del caso de la PSBC en la Región Metropolitana.

Específicos:

a) Describir y analizar la entrada en vigencia y funcionamiento de la pena de PSBC en la Región Metropolitana.

b) Caracterizar el significado y sentido que los actores otorgan a la responsabilización del penado en el contexto de la PSBC.

c) Caracterizar la noción de comunidad y el rol que los diversos actores de la PSBC le asignan a ésta en el cumplimiento de la pena.

#### **5. Metodología**

La presente investigación está diseñada como un estudio exploratorio de caso sobre la implementación de la Pena de Prestación de Servicios en Beneficio de la Comunidad (PSBC) en la Región Metropolitana. En este marco, hemos adoptado un diseño de investigación mixto; si bien el encuadre general de nuestro estudio es cualitativo, se recurre a métodos cuantitativos descriptivos e inferenciales para ampliar la caracterización de la implementación de la pena y profundizar en algunos aspectos que no podían ser abordados a partir de entrevistas cualitativas.

Se trabajó fundamentalmente con dos corpus de información. En primer lugar, se realizaron 18 entrevistas en profundidad a actores de la PSBC (5 entidades beneficiarias, 9 penados y 4 delegadas de Gendarmería), más 4 entrevistas a informantes clave. A partir de estas entrevistas, se describen las percepciones y experiencias que dichos actores han tenido en su paso por la PSBC. Adicionalmente, se trabajó con una base de datos censal provista por Gendarmería de Chile, que contiene información detallada sobre los penados que han pasado por la PSBC. A partir de esta base de datos se construyó una descripción general de su implementación y fue posible poner a prueba algunas hipótesis acerca de la relación

entre características de la pena recibida y las instituciones beneficiarias, con distintos resultados relacionados con la PSBC.

A continuación se describirán en mayor detalle las opciones metodológicas de esta investigación, así como las distintas etapas involucradas en el levantamiento, análisis, y presentación de los resultados.

### **5.1. Diseño y enfoque metodológico: estudio de casos con métodos mixtos**

El diseño de investigación adoptado puede definirse a partir de una serie de coordenadas que resumen sus características. Al respecto, podemos decir que se trata de un estudio no experimental, exploratorio y descriptivo, que toma la forma de un estudio de caso con métodos mixtos. A continuación detallaremos cada una de estas características.

En cuanto al carácter no experimental de nuestro estudio, este se refiere a la ausencia de una intervención manipulada por el investigador, como sería el caso, por ejemplo, de una evaluación de impacto con asignación aleatoria de los servicios en beneficio de la comunidad. De allí que nuestro estudio no busque determinar relaciones causales ni ser explicativo de las asociaciones reportadas, sino que se trata de un estudio descriptivo y exploratorio. Los estudios de estas características son especialmente pertinentes en un contexto, como el de la PSBC, donde no existen investigaciones previas que permitan levantar hipótesis concretas acerca del funcionamiento del programa o fenómeno de interés (Gerring, 2012). Así, dado el poco tiempo de funcionamiento de los trabajos comunitarios como pena sustitutiva en el caso chileno, resulta necesario realizar una descripción detallada de su implementación, puesta en marcha y actual funcionamiento, que permita explorar la perspectiva de los diversos actores involucrados, y sentar las bases para futuros estudios explicativos e incluso evaluaciones de impacto con hipótesis levantadas a partir de una primera descripción.

Precisamente, este estudio intensivo de una unidad de análisis delimitada en el tiempo y en el espacio puede ser acometida mediante un diseño de estudio de caso. Un estudio de caso es “un examen detallado, completo e intensivo de una situación, de un sujeto o de un evento en su propio contexto y desde una perspectiva integral” (Reyes y Hernández, 2008). Se busca abarcar un caso en particular en su complejidad, utilizando para ello la diversidad

de técnicas de recolección y análisis de datos que resulten necesarias para cumplir con su objetivo, así como considerando a todos los actores pertinentes para caracterizar el fenómeno de interés (Stake, 2007; Yin, 2009).

Una de las particularidades de la investigación en profundidad de un caso particular, es que permite ponerlo en un contexto comparado, dialogando con otros casos con los que comparta características relevantes, y/o con discusiones teóricas relevantes para el contexto analizado (Gerring, 2007). En la presente tesis, el estudio intensivo de la implementación de la PSBC en la región Metropolitana nos permitirá poner en diálogo su funcionamiento con la literatura sobre trabajos comunitarios y, en general, con las diversas teorías de la reinserción reseñadas previamente.

Por otro lado, dado el carácter intensivo de la indagación que implica un estudio de casos, existe una importante afinidad entre la realización de este tipo de diseño con los enfoques mixtos de investigación, pues su pragmatismo metodológico permite hacer un uso ecléctico de diversas técnicas simultáneamente, alcanzando una visión más completa del fenómeno estudiado. Dado que, a pesar de encontrarse hace al menos cuatro décadas entre las herramientas de investigación disponibles para las ciencias sociales, el enfoque mixto tiende a ser menos utilizado que los estudios exclusivamente cualitativos o cuantitativos, resulta necesario realizar una breve descripción de sus características y potencialidades.

Tradicionalmente, se ha considerado que la metodología de las ciencias sociales se encuentra dividida entre enfoques metodológicos cualitativos y cuantitativos, entendidos como opuestos e inconmensurables entre sí. Mientras los enfoques cualitativos pondrían su énfasis en el carácter subjetivo de la realidad y en la interpretación de la experiencia que realizan los diversos actores sociales, los enfoques cuantitativos buscarían aproximarse a un conocimiento científico objetivo, donde la realidad debe ser medida y evaluada de manera externa al sentido que le asignan los sujetos involucrados. Sin embargo, ya desde los años '60 y '70 surge lo que algunos consideran un nuevo enfoque metodológico, conocido actualmente como diseño de investigación mixto, que en lugar de oponer las tradiciones cualitativas y cuantitativas busca hacer uso simultáneo de sus técnicas y procedimientos para conocer más acabadamente un fenómeno (Pereira, 2011; Vasilachis, 2006).

Uno de los mayores impulsores de los diseños mixtos de investigación, John Creswell (2009), ha sostenido que las metodologías cualitativas y cuantitativas no son opuestas ni carentes de conexión, sino que ambas forman parte de un continuo metodológico en el que una investigación *tiende* de ser cualitativa o cuantitativa, dependiendo del énfasis del investigador y de la temática abordada. Siempre de acuerdo a Creswell, un diseño de investigación mixto se define en la intersección entre visiones filosóficas subyacentes, estrategias de investigación, y métodos concretos de indagación.

Así, en cuanto a la visión filosófica, cada enfoque presenta afinidad con determinadas concepciones acerca de la realidad social. Mientras el enfoque cualitativo tiende a situarse en un marco constructivista o hermenéutico, el enfoque cuantitativo es cercano a perspectivas (pos)positivistas y deterministas. Por contraposición, el enfoque mixto, en cuyo marco situamos esta investigación, suscribe una perspectiva *pragmática*, es decir, no presenta un compromiso fuerte con las visiones ontológicas antes señaladas, sino que asume que la complejidad de la realidad incluye tanto dimensiones experienciales e interpretativas como aquellas “objetivas”. Por esta razón, busca utilizar todos los medios a su disposición, para abordar una realidad que no se agota en una única dimensión (Batthyány y Cabrera, 2011; Creswell, 2009).

Por su parte, la estrategia de investigación se refiere al encuadre que da sentido a las técnicas concretas de levantamiento y análisis utilizadas en el estudio. Así, pueden identificarse de estrategias cualitativas, que consideran técnicas como la etnografía, entrevistas, fenomenología, etc., de estrategias cuantitativas, que incorporan análisis descriptivos, correlaciones, estadística multivariada, etc., o bien una estrategia que combine ambas. En este último escenario, en que conviven estrategias tanto cualitativas como cuantitativas, cada una contribuye con un tipo de información específica que puede ser integrado de diversas maneras.

Así, mientras algunos estudios buscan triangular información cualitativa y cuantitativa como forma de corroborar información (por ejemplo, percepciones de actores clave con datos de registro), otros utilizan diseños secuenciales, donde se aplican sucesivamente estrategias cualitativas y cuantitativas, en distintos órdenes, a un mismo problema, o también diseños concurrentes, donde ambas estrategias se emplean de manera simultánea.

En el caso de la presente investigación, se trata de un estudio mixto de carácter concurrente, donde ninguna estrategia precede a la otra; asimismo, el uso de técnicas cualitativas y cuantitativas no busca, en nuestro caso, corroborar información (triangulación), sino complementarla entre sí, con el fin de obtener la visión más completa posible del fenómeno estudiado, caracterizando nuestro caso de un modo que no sería posible recurriendo únicamente a métodos cualitativos o cuantitativos (Muñoz, 2013).

Por último, es preciso destacar que en las estrategias de investigación mixta, lo cualitativo y lo cuantitativo no tienen necesariamente el mismo peso, sino que puede tratarse de diseños con “enfoque dominante” (Pereira, 2011). Este es el caso de la presente investigación, en la cual los análisis cuantitativos están enmarcados en un enfoque cualitativo, que tiene prevalencia tanto en la pregunta de investigación, como en el análisis y en la interpretación de los resultados. Por ende, en la recién señalada complementariedad de ambas estrategias, se buscará que la información cuantitativa provea el contexto general del caso a estudiar, ofrezca descripciones y permita establecer asociaciones complementarias a un análisis de la implementación de la PSBC basado fundamentalmente en la perspectiva de sus propios actores.

## **5.2. Técnicas de recolección y análisis de datos**

Dado que se trata de un estudio de carácter mixto, se utilizaron distintas técnicas para recopilar y analizar la información. En primer lugar, se describirán las fuentes de información y técnicas de análisis utilizadas para elaborar los resultados cuantitativos, para luego explicar en detalle el levantamiento y análisis de la información cualitativa.

### **5.2.1. Datos y análisis cuantitativos utilizados**

La descripción cuantitativa de la PSBC presentada en esta tesis se realizó a partir de una base de datos facilitada por Gendarmería de Chile, que contiene información censal de todos los penados que han pasado por la PSBC desde su puesta en marcha hasta enero del 2016. Si bien la pena comienza a operar formalmente el 27 de diciembre del año 2013, una vez promulgada la ley y establecido el reglamento que norma su implementación, ya

durante los meses previos del 2013 algunos jueces comenzaron a enviar penados a cumplir sus condenas en la PSBC, a pesar de encontrarse en el período de vacancia.

En total, la base de datos cuenta con 1.179 casos, con información sobre los penados, las instituciones beneficiarias, la zona de cumplimiento de la pena, etc., aunque no todos los penados cuentan con información completa sobre todas las variables incluidas. De allí que el número de casos reportado pueda variar dependiendo de los análisis realizados.

Esta base de datos corresponde a la información que recopila cada delegada sobre los penados a su cargo, actualizada mensualmente, y consolidada por los coordinadores territoriales de la PSBC responsables de la Región Metropolitana, mediante una planilla de cálculo. Dado que no se cuenta con un sistema estandarizado de codificación de cada uno de los antecedentes del penado ingresados a la base, un primer desafío fue recodificar las variables para poder describirlas utilizando software estadístico. Esta recodificación consistió en homologar aspectos formales (mayúsculas, minúsculas, tildes) y de contenido (descripciones), hasta llegar a una versión final de la base.

Una vez consolidada esta versión, se realizaron dos tipos de análisis. En primer lugar, se realizaron *análisis descriptivos*, mediante tablas de frecuencia y gráficos de distribución, que permiten caracterizar la PSBC en términos de sus participantes, instituciones, penas, etc. En segundo lugar, se utilizaron también técnicas de *estadística inferencial*, para explorar la asociación entre distintas variables contenidas en la base de datos. Así, se utilizaron análisis de correlación para pares de variables continuas, test de medias para evaluar la asociación entre variables continuas y categóricas, y test Chi2 para tablas de contingencia. Estos test estadísticos permitieron reportar la existencia o no de relaciones estadísticamente significativas entre distintas características de los penados y las instituciones beneficiarias (Aron y Aron, 2012).

### **5.2.2. Datos y análisis cualitativos utilizados**

La información cualitativa utilizada en esta investigación fue levantada a través de entrevistas en profundidad semi-estructuradas. A continuación se describe esta técnica, luego se presenta el modo en que fue seleccionada y contactada la muestra de participantes,

una caracterización de la misma, y finalmente se señala cómo se analizó la información resultante.

### **5.2.2.1. Entrevista en profundidad**

La entrevista es una técnica de recogida de datos cualitativos de larga data en los estudios sociales, que busca poner al investigador en relación directa con los individuos entrevistados, en una situación que asemeja la comunicación cotidiana entre hablantes, y que busca dar cauce a una expresión relativamente espontánea de las percepciones del entrevistado acerca del fenómeno de interés (Gaínza, 2006). En su aplicación, puede variar tanto en su grado de profundidad como en su grado de estructuración, dependiendo del propósito que ésta tenga en la investigación.

En nuestro caso, realizamos entrevistas en profundidad semi-estructuradas, con el doble propósito de obtener información y al mismo tiempo acceder al terreno subjetivo de las percepciones de los actores de la PSBC sobre la implementación de la pena. A diferencia de la entrevista estructurada, donde se aplica un cuestionario estandarizado de preguntas abiertas a todos los entrevistados por igual (Corbetta, 2003), en la entrevista semi-estructurada se construye una pauta que indica los temas que se espera abordar durante la conversación, sin necesariamente seguir un orden predeterminado ni realizar preguntas concretas sobre cada dimensión. En este sentido, se busca mayor respeto al devenir del diálogo para que, sin perder de vista los propósitos de la entrevista para la investigación, puedan emerger temas inicialmente no considerados por el investigador (Alonso, 1994).

Por su parte, el apelativo de “en profundidad” aplicado a la entrevista corresponde al intento de acceder al mundo de significado y percepciones que los participantes tienen sobre el fenómeno de interés, de tal forma de no permanecer superficialmente en sus constataciones fácticas, sino que profundizar en su propia interpretación de la realidad (Gaínza, 2006; Taylor y Bodgan, 1987). Resulta necesario considerar, como precaución, que dichas percepciones subjetivas no necesariamente (o, incluso, improbablemente) representan una versión coherente y única de la realidad; en cambio, corresponden más bien a una construcción narrativa polisémica, que por ende no está exenta de contradicciones y



tensiones internas, que el investigador debe a su vez interpretar y valorar (Silverman, 2005).

#### **5.2.2.2. Muestra y procedimiento**

Existen distintas estrategias posibles para seleccionar los casos en estudios cualitativos; debido a la mayoritaria ausencia de muestras aleatorias, hay quienes incluso sostienen que no debería hablarse de “muestra” en estudios cualitativos. Sin embargo, lo fundamental es reconocer la existencia de diversas lógicas a partir de las cuales pueden seleccionarse a los participantes de un estudio cualitativo, y que dichas lógicas deben ser explicitadas por el investigador (Flick, 2007). En nuestro caso, se trató de un muestreo que buscó incorporar entrevistados entre distintos actores de la PSBC, sin que su número estuviese definido de antemano, y expandiendo la muestra en la medida en que esto hizo falta para lograr una descripción en profundidad del fenómeno estudiado. En este sentido, se trató de una estrategia de muestreo cercana a las propuestas de la *teoría fundamentada* y su muestreo teórico (Flick, 2007; Silverman, 2005).

Así, la selección de entrevistados se realizó mediante un muestreo no probabilístico, siendo diseñado para incorporar en la muestra a distintos actores de la PSBC. Se trata, por ende, de un muestreo intencionado que busca incluir las voces de instituciones, delegadas y penados en la caracterización de la pena. Por ende, se tomó la decisión sobre a quiénes entrevistar en base a lo que las mismas entrevistas previas fueron arrojando, y el proceso de interpretación de los datos indicó como necesario (Taylor y Bogdan, 1987; Hernández, 2014). Se dio por finalizado el proceso de entrevistas una vez que se produjo saturación, es decir, alcanzando el punto en el cual las entrevistas realizadas no añaden nada nuevo a lo ya conocido a partir de entrevistas anteriores (Hernández, 2014). Debido a lo anterior, se realizaron tantas entrevistas como fue necesario para lograr una visión lo más completa posible del caso estudiado.

Ahora bien, mientras en el caso de las entidades beneficiarias y las delegadas de Gendarmería fue posible concertar directamente las entrevistas con los funcionarios respectivos, la selección de los penados tuvo un componente más “azaroso”. En efecto, estas entrevistas dependían de la coincidencia con el penado en el lugar de cumplimiento,

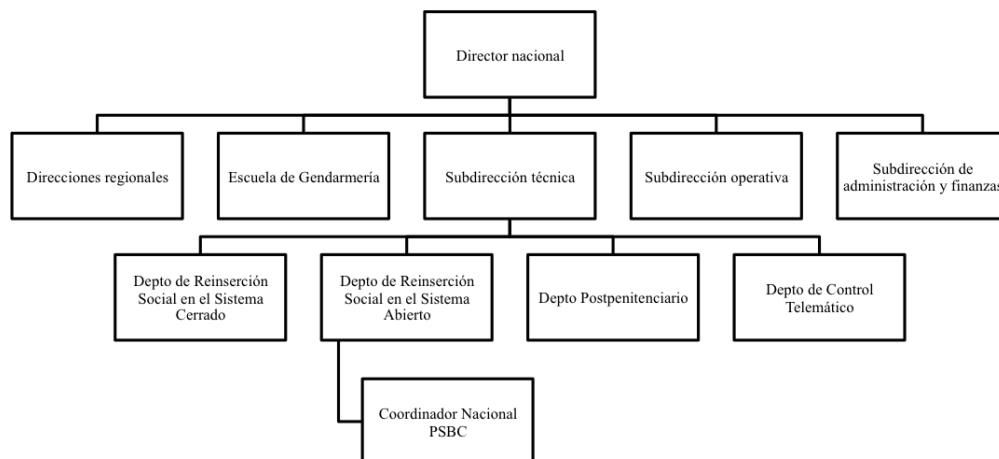
cuyas inasistencias no son infrecuentes, dado el carácter voluntario de la pena. Más adelante se señalarán las dificultades presentes en el contacto y participación de los distintos entrevistados en el contexto de esta investigación.

Para comprender mejor la ubicación y el rol de cada uno de los entrevistados en la implementación de la PSBC, a continuación se describirá brevemente la estructura orgánica de la pena, de modo que el lector puede identificar la ubicación de los distintos actores que se encuentran incluidos en la muestra.

### 5.2.2.3. Orgánica de la PSBC

Gendarmería de Chile, servicio dependiente del Ministerio de Justicia, es el encargado de “contribuir a una sociedad más segura, garantizando el cumplimiento eficaz de la detención preventiva y de las condenas que los Tribunales determinen, proporcionando a los afectados un trato digno, acorde a su calidad de persona humana y desarrollando programas de reinserción social que tiendan a disminuir las probabilidades de reincidencia delictual” (MINJU-GENCHI, 2011).

Figura 1: Organigrama Dirección Nacional de Gendarmería

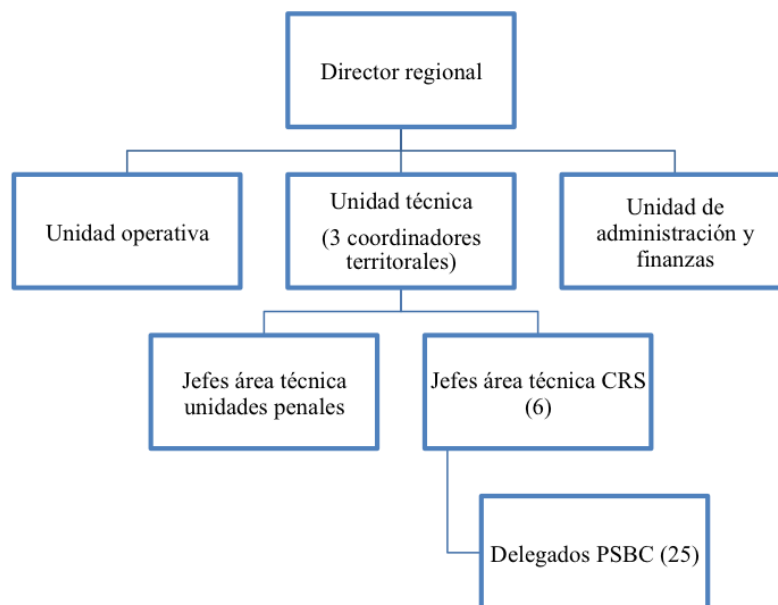


Fuente: Elaboración propia en base a información sacada de MINJU-GENCHI (2013).

Para llevar a cabo esta misión Gendarmería se organiza en una Dirección Nacional y 15 Direcciones Regionales. Como se ve en la Figura 1, la Dirección Nacional organiza su trabajo a través de cuatro subdirecciones: la Escuela de Gendarmería; Subdirección de Administración y Finanzas, Subdirección Operativa y Subdirección Técnica.

Es la Subdirección Técnica “la encargada de desarrollar los programas y proyectos institucionales tendientes a la reinserción social de las personas atendidas en los distintos sistemas, velando por el mejoramiento permanente del régimen penitenciario”<sup>4</sup>. De manera de hacer más eficiente y pertinente su quehacer, la Subdirección Técnica se divide en cuatro departamentos: Postpenitenciario, Monitoreo Telemático, Reinserción Social en el Sistema Cerrado y Reinserción Social en el Sistema Abierto. El departamento de Reinserción Social en el Sistema Abierto es el encargado del diseño, gestión y control de los planes y programas que buscan la reinserción social de las personas condenadas a penas sustitutivas (Ley 18.216). Es en este departamento donde se encuentra la coordinadora nacional de la PSBC.

Figura 2: Organigrama Dirección Regional Metropolitana



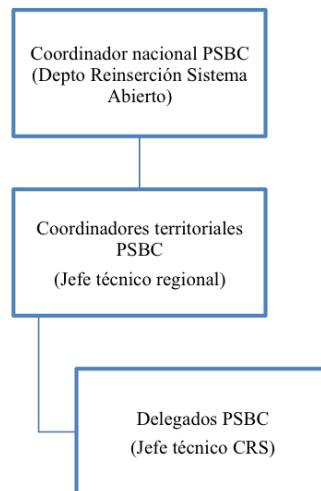
Fuente: Elaboración propia en base a información de MINJU-GENCHI (2013).

<sup>4</sup> [http://www.gendarmeria.gob.cl/organigrama\\_nuevo/sitio\\_sdtecnica.html](http://www.gendarmeria.gob.cl/organigrama_nuevo/sitio_sdtecnica.html)

Como se puede ver en la Figura 2, el organigrama de la dirección regional metropolitana es bastante similar al de la dirección nacional. Es al interior de la unidad técnica de la región Metropolitana, donde se encuentran los tres coordinadores territoriales de la pena, los cuales son los encargados de establecer los convenios a nivel regional, así como supervisar y orientar el trabajo que realizan las delegadas de la pena.

El seguimiento, asistencia y control de los condenados a penas sustitutivas se realiza en los Centros de Reinserción Social (CRS). La Región Metropolitana cuenta con seis CRS, los que se encuentran repartidos por la región haciéndose cargo cada uno de las comunas que por jurisdicción le son adjudicadas. Es en los CRS donde se encuentran los delegados de la PSBC, encargados de la supervisión y correcta ejecución de la pena. La región Metropolitana cuenta actualmente con 25 delegados de la pena que se dividen entre los seis CRS existentes.

Figura 3: Organigrama PSBC



Fuente: Elaboración propia en base a información de MINJU-GENCHI (2013).

Finalmente, el organigrama de la PSBC atraviesa los dos organigramas anteriores. Como se aprecia en la Figura 3, si bien todos los involucrados en la orgánica de la PSBC (coordinador nacional, Coordinadores territoriales y delegados) dependen administrativa y jerárquicamente de su superior directo (señalado entre paréntesis en el organigrama), para temas vinculados a la implementación de la pena trabajan en estrecha coordinación. El

coordinador nacional de la pena es el responsable “de asegurar el óptimo funcionamiento de la pena sustitutiva de PSBC a nivel nacional, administrando su ejecución y fortaleciendo su funcionamiento a través de difusión y generación de convenios” (MINJU-GENCHI, 2013). Por su parte los coordinadores territoriales son responsables “de gestionar la oferta de servicios comunitarios locales, y promover, gestionar y ejecutar convenios con las distintas entidades.” (MINJU-GENCHI, 2013), junto con ellos, son los encargados de supervisar el desempeño y retroalimentar a los delegados de la PSBC. Finalmente, los delegados de la pena son quienes trabajan de manera directa con los penados, supervisando y promoviendo el cumplimiento de la pena. Cada delegado puede tener a su cargo un máximo de 45 penados.

#### **5.2.2.4. Muestra**

La muestra está compuesta por 18 entrevistas cuyos participantes fueron seleccionados de entre los tres actores principales de la pena. Estos son: las delegadas de la PSBC, entidades beneficiarias<sup>5</sup> y los infractores condenados a la PSBC. De las 18 entrevistas mencionadas, cuatro corresponden a las delegadas, cinco a entidades beneficiarias y nueve a penados realizando la PSBC. Para tomar contacto con los entrevistados, los coordinadores territoriales de la PSBC jugaron un papel clave tanto en la gestión como en la coordinación de las entrevistas. Los participantes en la muestra final fueron los siguientes:

##### **Delegadas**

Las cuatro delegadas de la PSBC entrevistadas, son mujeres de entre 30 y 45 años de edad, que se encuentran trabajando en la pena desde antes que ésta entrara en vigencia (agosto 2013). Las entrevistadas pertenecen a tres de los seis CRS existentes en la RM, estos son: CRS Santiago; CRS Santiago Oriente; y CRS Santiago Sur.

---

<sup>5</sup> Las entidades beneficiarias son las instituciones públicas o privadas sin fines de lucro con que Gendarmería ha firmado convenio de colaboración. La institución pone a disposición de las delegadas una cierta cantidad de vacantes dónde los penados puedan realizar el trabajo. El convenio de colaboración estipula la cantidad de vacantes a disponer y el tipo de trabajo a realizar por parte de los penados.

### Entidades beneficiarias

Como se puede apreciar en la Tabla 1, los entrevistados pertenecen a cinco entidades beneficiarias de distintas características: se buscó que hubiese diversidad tanto en la cantidad de penados recibida, como en las áreas de interés de cada uno.

El/la entrevistada en cada una de las instituciones es la contraparte del convenio en ese lugar en particular. Esto significa que es quien recibe al penado en la primera visita al centro y quien le asigna las tareas a realizar; así como el encargado de informar a Gendarmería sobre el cumplimiento de la pena. Esto no necesariamente significa que dicha contraparte asuma la supervisión directa y en terreno del penado, labor que muchas veces es delegada a otros miembros de la institución; asimismo, tampoco implica que dicha contraparte haya participado directamente en la elaboración o firma del convenio de colaboración con Gendarmería en el marco de la PSBC.

Tabla 1: Caracterización entidades entrevistadas

Entidad	Tipo de entidad	# penados recibidos por la entidad (2013-2016)
1	ONG personas marginadas	99
2	ONG medioambiente	19
3	ONG colaborador SENAME	3
4	Fundación personas situación de calle	141
5	Municipio	66

Fuente: Elaboración propia.

### Penados

Las entrevistas a los penados se realizaron en el lugar y horarios en el cual se encontraban cumpliendo la pena. Si bien no corresponden necesariamente a las mismas entidades a las cuales se entrevistó, si pertenecen a los mismos CRS incluidos en la muestra.

Como se puede ver en la Tabla 2, se entrevistó a nueve penados con distintas características personales y delictuales. La tabla fue construida casi en su totalidad en base a la información facilitada por los penados durante la entrevista. Es por esto que el delito no aparece en términos legales, sino en el modo expresado por los mismos penados. Únicamente la información referida a la ley por la cual llegaron a la pena fue facilitada por Gendarmería.

Es importante señalar que, como se indicó anteriormente, existen dos caminos distintos por los cuales un penado puede acceder a la PSBC, ya sea como sustitución de penas de cárcel (Ley N° 20.603), o como un medio para pagar una multa económica (Ley N° 20.587). Sin embargo, una vez incorporados a la pena, la ley por la cual ingresaron no juega ningún rol en la asignación de la entidad beneficiaria de cumplimiento ni en las tareas realizadas en ella. Considerando lo anterior es que, por un lado, se buscó incorporar a penados provenientes de ambas leyes en la muestra, sin que dicha incorporación se traduzca en un análisis de resultados desagregado.

La principal dificultad práctica en la realización de las entrevistas de los penados fue lograr tomar contacto con ellos. Para no afectar el cumplimiento de la pena ni la asistencia del penado al centro de cumplimiento, estas entrevistas no fueron concertadas con antelación. En su lugar, gracias a la información facilitada por Gendarmería y la entidad beneficiaria, se pudo acudir directamente a los centros de cumplimiento en los días y horarios en que habrían penados cumpliendo sus labores, y en ese contexto se les invitaba participar en la investigación y conceder una entrevista.

No obstante lo anterior, y dado el carácter “voluntario” de la asistencia<sup>6</sup>, en diversas ocasiones los penados no se presentaron al lugar y no pudieron realizarse las entrevistas. Cuando sí se presentaron, en cambio, accedieron a entrevistarse para la investigación. Estas entrevistas presentan gran variabilidad en términos de su profundidad dependiendo del penado: mientras con algunos la entrevista fluyó como una conversación durante casi una hora, en otros casos se trató de respuestas breves en base a monosílabos.

---

<sup>6</sup> El único mecanismo que existe para “obligar” al penado a cumplir es que en caso que esto no suceda o deje de suceder, se le informa al juez para que éste revierta la pena.

Tabla 2: Caracterización penados entrevistados

Penado	Sexo	Edad	Anteced. penales	Delito	Condena por Ley	# horas	Tipo institución	Trabajo realizado
1	M	49	No	Venta DVDs pirata	20.587	48	ONG	Cocina y tareas domésticas
2	M	20	Si	Robo con sorpresa	20.587	240	ONG	Aseo del lugar y tareas varias
3	M	35	Si	Venta productos piratas	20.587	1224	Municipio	Aseo del lugar y tareas varias
4	F	23	Si	Hurto en tienda	20.587	70	Municipio	Aseo y mantención del lugar
5	M	45	No	Fraude al fisco	20.587	4320	Municipio	Aseo y mantención del lugar
6	F	24	Si	Consumo de marihuana en espacio público	20.587	24	Municipio	Aseo y mantención del lugar
7	M	36	Si	Choque en estado de ebriedad, sin licencia, sin daños a terceros	20.603	400	Fundación	Atención de usuarios
8	M	22	Si	Tres hurtos calificados	20.603	50	Municipio	Aseo y mantención del lugar
9	M	32	No	Conducción en estado de ebriedad	20.603	81	Fundación	Recolección y orden de donaciones

Fuente: Elaboración propia.



### **Informantes clave de Gendarmería**

Por último, y en paralelo a las entrevistas ya mencionadas, se entrevistó a cuatro informantes claves de la PSBC, cuya situación institucional les permitía aportar con un panorama global de la PSBC que resultó fundamental para el presente estudio. Los informantes fueron: la coordinadora nacional de la PSBC; la abogada del Departamento de Reinserción Social del Sistema Abierto de la Dirección Nacional de Gendarmería de Chile; y dos delegados territoriales de la región Metropolitana para la PSBC.

#### **5.2.2.5. Análisis de las entrevistas**

Para proceder al análisis de las entrevistas resultó necesario, en primer lugar, transcribirlas en formato digital, para hacer posible su procesamiento con asistencia del computador. Las transcripciones fueron analizadas en el software orientado a análisis cualitativo y mixto MaxQDA, versión 12.

Las entrevistas fueron codificadas y categorizadas considerando las temáticas emergentes entre los participantes, considerando al mismo tiempo la relevancia que los conceptos de responsabilización y comunidad ocupan en nuestra caracterización de la PSBC. Por ende, dado que nuestro afán no es explicativo ni de construcción de teoría, sino exploratorio y descriptivo, se recurrió a la codificación abierta, por ser una versión más flexible del análisis cualitativo (Flick, 2007, 2008). Por otro lado, el hecho de que este ejercicio de codificación se haya realizado simultáneamente durante el proceso mismo de las entrevistas, permitió incorporar temáticas emergentes en las entrevistas sucesivas, refinando la pauta utilizada a lo largo del proceso de investigación.

Una vez codificadas las entrevistas y categorizadas de acuerdo a las temáticas y percepciones expresadas por los participantes, se realizó una comparación por actores, buscando identificar si era posible asociar ciertos discursos con la posición que cada entrevistado ocupa en la orgánica de la PSBC, ya sea como penado, miembro de una entidad beneficiaria o delegados de la pena, contrastando sus visiones acerca de la implementación, un procedimiento estándar en el análisis de datos cualitativos (Flick, 2007; Silverman, 2005).

La presentación de los resultados sigue esta misma estructura. En términos temáticos, se aborda en primer lugar la percepción general de la pena, de acuerdo a los resultados obtenidos de la codificación abierta; luego, se presentan los resultados en torno a la responsabilización de los penados y el rol de la comunidad en la PSBC, puntos centrales en nuestra caracterización de la pena. Cada una de estas dimensiones es abordada separadamente para cada actor de la PSBC, delegados, entidades y penados, permitiendo comparar las experiencias que cada uno de estos actores ha tenido en su participación en los trabajos comunitarios desde su implementación.

### **5.3. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos de la investigación fueron tomados en cuenta tanto en el diseño del estudio, levantamiento y análisis de la información recopilada, así como en su reporte final, incluyendo los resultados cualitativos y cuantitativos. En primer lugar, todos los entrevistados firmaron un consentimiento informado, mediante el cual fueron informados acerca de los propósitos de la investigación, y accedían a participar de manera voluntaria y confidencial en la entrevista. El formato del consentimiento informado puede revisarse en los Anexos.

Por otro lado, se resguardó la confidencialidad de la información tanto al reportar los resultados de las entrevistas como en los análisis de la información cuantitativa, evitando entregar información que permita individualizar a los participantes y sus opiniones.

## **6. Resultados**

Buscando dar cuenta de una manera ordenada y clara de los tres objetivos específicos de este estudio, los resultados se han articulado de manera secuencial en torno a cada uno de ellos. Por ende, la presentación de los resultados se divide en tres apartados: 1) Entrada en vigencia y funcionamiento de la pena, 2) ¿Contribuye la PSBC a la responsabilización de los penados? y 3) ¿Cuál es el rol de la comunidad en la PSBC? A su vez, se espera que el objetivo general pueda ser abordado, una vez resueltos los objetivos específicos, en la discusión presentada en la sección siguiente.

## **6.1 Entrada en vigencia y funcionamiento de la pena**

Este apartado busca dar respuesta al primer objetivo específico que consiste en *describir y analizar la entrada en vigencia y funcionamiento de la pena*.

Para ello hemos desglosado esta sección en cuatro partes: 1) “Condiciones de implementación de la pena”, que busca entregar al lector una caracterización de la puesta en marcha de la pena, incluyendo las etapas de difusión de su existencia y firma de convenios con entidades beneficiarias; 2) “¿Cómo opera la pena?”, donde se describe su funcionamiento desde que el penado es condenado a la PSBC hasta su egreso; 3) “¿Quiénes son los penados de la PSBC?”, donde se presenta una descripción de las principales características de la población que ha pasado por la PSBC durante su vigencia; 4) “Valoración general de la pena por parte de sus actores”, sección que recoge las apreciaciones generales de los distintos involucrados en el funcionamiento de la pena.

### **6.1.1. Condiciones de implementación de la pena**

En la Región Metropolitana, existen tres coordinadores territoriales de la PSBC. Son ellos los encargados de la difusión de la pena en la región, así como de la gestión y ejecución de convenios con las distintas entidades.

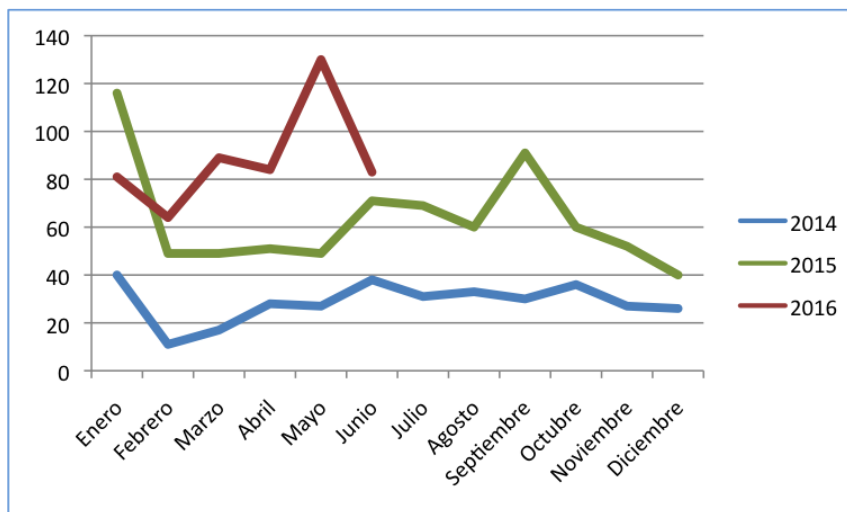
Los coordinadores territoriales señalan que el desafío ha sido mayor de lo esperado: habiendo pasado más de dos años desde el comienzo de la pena, aún hay muchos jueces que la desconocen o que son reacios a asignarla. Esto a pesar del trabajo realizado por ellos mismos de acudir a tribunales de garantía a presentarla in situ, promoviendo su asignación:

“Nosotros hemos estado visitando algunos tribunales, nos ha costado hartito generar la instancia de la reunión y siempre desde la insistencia, con algunos nos ha funcionado mucho más, con otros menos. Hay algunos tribunales en donde había mucho desconocimiento de la pena” (Coordinador territorial).

De la mano con este aspecto negativo, el desconocimiento y/o desconfianza por parte de tribunales, ha tenido también un aspecto positivo: ha significado un inicio de la pena con

menor tasa de penados por delegadas<sup>7</sup>, lo que les ha permitido tanto a los coordinadores territoriales como a las delegadas y entidades contar con una especie de tiempo piloto, que ha permitido ir ajustando su funcionamiento sin la presión de estar trabajando a su capacidad máxima (Coordinador territorial; Delegada 2).

Gráfico 1: Penados según mes y año de presentación



Nota: Información actualizada a junio 2016

Fuente: Elaboración propia realizada con base de datos de Gendarmería

El trabajo realizado por los coordinadores en tribunales se ve reflejado en las cifras de la pena: desde el período de vacancia (junio 2012) y entrada en vigencia de la PSBC (27 diciembre 2013), hasta junio del año 2016, han pasado por ella 2443 penados en la Región Metropolitana. Si consideramos el año en que se han presentado a la PSBC, se puede observar un aumento en los penados que han sido condenados a esta pena sustitutiva. Como se puede ver en el Gráfico 1, el año 2015 (757 penados) más que duplicó los penados que pasaron por la PSBC el 2014 (344 penados). A pesar de no contar con toda la información para el año 2016, las estadísticas evidencian que continúa aumentando el número de penados condenados a la PSBC.

Junto con la necesidad de darse a conocer en tribunales -para que los jueces asignen la pena-, los coordinadores territoriales son los encargados de dar a conocer la pena para que

<sup>7</sup> Según indica el Decreto 552, cada delegado podrá tener como máximo 45 penados a su cargo.

nuevos organismos, públicos o privados sin fines de lucro, firmen un convenio de colaboración que permita contar con vacantes en las cuales se pueda realizar la prestación de servicios. Al respecto, los coordinadores resaltan la dificultad que han tenido para establecer convenios con organismos públicos. Fuera de los municipios y el Instituto Nacional de la Juventud, ministerios y organismos estatales han evadido su “responsabilidad social” (Delegada 2) de dar espacios para que los penados puedan cumplir con su condena de servicio a la comunidad. La importancia de contar con nuevos convenios radica en la necesidad de no sólo aumentar el número de plazas de trabajo, sino también la diversidad de espacios y tareas a realizar por parte de los penados, así como de poder vincular a los penados en distintos espacios de socialización.

“(…) lo que nosotros hacemos es ir a golpear la puerta de una fundación que es una casa, que es la casa de otro y decirle “sabí que acéptame a este penado, que tengo que, esto es lo que dice la ley y bueno somos todos sociales y bla, bla, bla”; ese es nuestro discurso, siempre desde la sensibilización. Muchas personas han querido firmar con nosotros, nosotros hemos tenido hartos convenios, pero eso, ojala fuera tan fácil y simple como te lo estoy conversando, porque hay un millón de cosas que pasan. (...) la verdad es que la sensación que nos queda a nosotros cuando estamos ofreciendo un convenio, es siempre como esto de vender un intangible, de vender un servicio que no existe y del cual nosotros tampoco podemos responder porque el penado en cualquier momento te puede decir “sabe qué señorita, yo no quiero cumplir más así, prefiero pagar la multa o prefiero irme a una privativa de libertad”, que nos ha pasado, son los menos, pero ha pasado” (Coordinador territorial).

De acuerdo a los datos disponibles, existen en la región Metropolitana 66 instituciones beneficiarias que reciben penados en el marco de la PSBC. Los organismos sin fines de lucro corresponden a 31, mientras 25 municipalidades reciben penados. Los organismos públicos (distintos de municipios) que reciben penados en el contexto de la PSBC son sólo 9, de los cuales 2 corresponden a instituciones directamente dependientes de Gendarmería.

La mayoría de los penados (53%) ha realizado servicios en beneficio de la comunidad en organismos sin fines de lucro que mantienen convenios con Gendarmería con tal propósito; por su parte, un 45% ha realizado los trabajos comunitarios en alguna municipalidad, mientras poco más del 2% restante se desempeña en organismos públicos no municipales.

### **6.1.2. ¿Cómo opera la pena?**

Una vez condenado el infractor a la PSBC, ha de presentarse en el CRS de su jurisdicción (según domicilio) para entrevistarse con el delegado de la pena y dar inicio al cumplimiento de la misma. Entre las principales tareas del delegado se encuentran: realizar entrevista al penado para conocer sus habilidades y competencias; dar a conocer al penado las condiciones de cumplimiento; elaborar en conjunto con el penado plan de actividades a cumplir, y la supervisión del cumplimiento de la pena.

“Son un sinnúmero de cosas, comuna de residencia, horas, el perfil de la persona, también por supuesto sus habilidades, su historia actividad laboral, la experiencia laboral de la persona, eso. Hay por ahí algunas preguntas relativas a sus intereses, sus gustos, sus preferencias en base un poco a todo eso. Ahora, la realidad no siempre permite eso, de repente hay que buscar, hay que ir descartando o la institución no tiene el cupo” (Delegada 1).

El primer día, la delegada acompaña al penado al lugar de cumplimiento para presentarlo a quien, desde la entidad, hará de “jefe”. Será esta persona quien lo introduzca en la institución, le asigne las tareas y supervise que firme el libro de control de cumplimiento de la PSBC al ingresar y al retirarse del lugar. Dado que la base del cumplimiento de la pena es la cantidad de horas realizadas, el control de entrada y salida pasa a ser una labor fundamental; la contraparte desde la entidad estará a cargo de supervisar no sólo el trabajo realizado sino también que el penado recuerde firmar, y no falsee información de ingreso y egreso al hacerlo. Si el penado deja de asistir, u ocurre

alguna irregularidad, el encargado de la entidad es quien debe informar a Gendarmería, comunicándose con la delegada del penado correspondiente.

“Yo tengo que destinarlos y les pongo, eh, “usted va estar a cargo de tal persona”, porque yo no los puedo estar viendo. Entonces, “usted va a estar a cargo de tal persona” y después voy pidiendo, llamando eh, acá en recepción, las niñas [de la recepción] tienen el libro donde firman. Eh, yo les digo “¿cómo van los jóvenes?, ¿han venido a firmar?”; “sí, sabe que alguno no ha venido”, pero de Gendarmería están siempre bien atentos. Entonces ahí yo, eh, saben cuando alguien dejó de cumplir y de todas maneras yo les aviso “sabes que este niño no vino hoy día, algo pasó no sé”; y ellos vienen después, ellos se encargan” (Entidad 5).

El último día de cumplimiento, se realiza en la entidad una reunión de cierre a la que asiste el penado, el delegado, la contraparte de la entidad y quien supervisó el trabajo del penado. En esa reunión se da un feedback y evaluación al penado por el trabajo realizado. Luego de eso, el delegado ha de emitir los informes necesarios para instruir a tribunales de la finalización y cumplimiento de la pena.

Según la información facilitada por los coordinadores territoriales, a enero del 2016 de los 1993 que se presentaron a la PSBC, un 30% de quienes se han presentado en los CRS para cumplir con la pena la habían finalizado, mientras casi un 12% estaba todavía en cumplimiento. Por su parte, un 36% de los penados había definitivamente incumplido la pena, es decir, las delegadas habían reportado su falta de responsabilidad en los trabajos comunitarios asignados, decisión refrendada por el juez correspondiente. El resto de los penados se encontraba en diversas situaciones, como haber pagado las multas o penas de cárcel correspondiente (“Pena sustituida”), o haber recibido una orden judicial de suspender o revocar la pena (“Pena revocada” y “Pena suspendida”).

### **6.1.3. ¿Quiénes son los penados de la PSBC?**

Es poco lo que la normativa técnica de la pena señala respecto a quién puede ser condenado a la PSBC. Como ya se señaló la pena puede sustituir a penas privativas de

libertad inferiores a 300 días o a penas de multa. En el caso que la PSBC se aplique como sustitutiva de la pena de cárcel “se requiere que el condenado ya tenga antecedentes penales, o sea, se trate de un reincidente, al cual se le da una última oportunidad antes de tener que cumplir su condena privado de libertad.” (GENCHI, 2013). Cuando la PSBC sea una alternativa a la pena de multa, no hay restricciones en la cantidad de veces que pueda darse.

Gracias a las estadísticas facilitadas por Gendarmería (información actualizada a enero 2016) es que podemos realizar una descripción de quienes son los condenados a la PSBC. Como se verá a continuación, se trata de un perfil bastante similar al de las personas privadas de libertad (Morales, Hurtado, Figueroa, Ortiz, Polanco & Muñoz, 2016).

Respecto a las **características socio-demográficas** de los participantes en la PSBC, un 83% son hombres, y la abrumadora mayoría corresponde a chilenos. En la base de Gendarmería, únicamente un 0,4% (es decir, 8 casos) corresponde a ciudadanos extranjeros, todos los cuales provienen de países de América Latina. Esto no resulta extraño pues, de acuerdo a la ley de penas sustitutivas, a los extranjeros sin permanencia definitiva en Chile que cometan delitos que calificarían para la PSBC, se les expulsa del país como pena sustitutiva.

Por su parte, el promedio de edad de los penados de 34 años, si bien existe bastante fluctuación. Así, por ejemplo, sólo el 5% más joven tiene menos de 22 años, mientras sólo el 5% mayor tiene más de 54 años; los casos extremos son jóvenes con 18 años (límite legal de edad para acceder a la PSBC), y un máximo de 71 años.

A partir de la información disponible, es posible aproximarse a una caracterización socioeconómica de los penados que llegan a la PSBC. Así, por ejemplo, la mayoría de los penados no ha completado su escolaridad obligatoria (61%)<sup>8</sup>, mientras sólo un 31,8% de los penados ha terminado 4º año de enseñanza media. Es decir, apenas el 6,5% (71 penados) ha alcanzado algún tipo de educación post-secundaria, considerando tanto la formación de carácter universitario como técnico de nivel superior.

---

<sup>8</sup> El desglose corresponde a un 16,6% con educación básica incompleta, un 18,6% con educación básica completa, y un 26,4% con escolaridad media incompleta.



Ahora bien, si consideramos la comuna de proveniencia de los penados, el panorama indica igualmente que quienes llegan a la PSBC provienen de sectores socialmente vulnerables. Así, por ejemplo, tómesese como ilustración el listado de las 10 comunas cuyos habitantes tienen mayor representación en la PSBC: El Bosque, La Florida, La Pintana, Lo Espejo, Maipú, Melipilla, Pedro Aguirre Cerda, Puente Alto, San Bernardo y Santiago.

Por su parte, igualmente ilustrativo resulta que casi el 32% de los penados de la PSBC declaran no encontrarse trabajando al comenzar la pena; es más, entre aquellos que declaran sí estar trabajando, únicamente 1 de cada 3 dice estar contratado formalmente en su lugar de trabajo. Por ende, si bien la desocupación no es la norma, la mayoría de los penados participa en el mercado laboral de manera informal.

Finalmente, en cuanto a la salud de los penados, un 12% de ellos declaró sufrir de dependencia al alcohol, drogas, o ambas. Por otro lado, un 8% de los penados declara sufrir de alguna enfermedad crónica al iniciar el cumplimiento de la pena.

En cuanto al perfil delictual de quienes llegan a la PSBC, según la información provista por Gendarmería, un 92% de ellos tiene antecedentes previos. Si bien la gran mayoría tienen sólo una condena anterior, existe también un importante grupo, correspondiente al 15% de los penados, que tiene 10 o más condenas previas. Al analizar la asociación entre el número de condenas previas y la ley por la cual se encuentran en la PSBC, se encontró una relación estadísticamente significativa entre ambas (test de medias con 1896 gl, estadístico  $t = -5,7$ ; valor  $p = 0,00$ ), en el sentido de que quienes provienen de la ley 20.603, es decir, quienes sustituyen penas de cárcel, tienen en promedio mayor número de antecedentes penales que los provenientes de la ley 20.587, que corresponde a la sustitución de una multa.<sup>9</sup> Para el 92,8% de los penados es primera vez que son condenados a la PSBC.

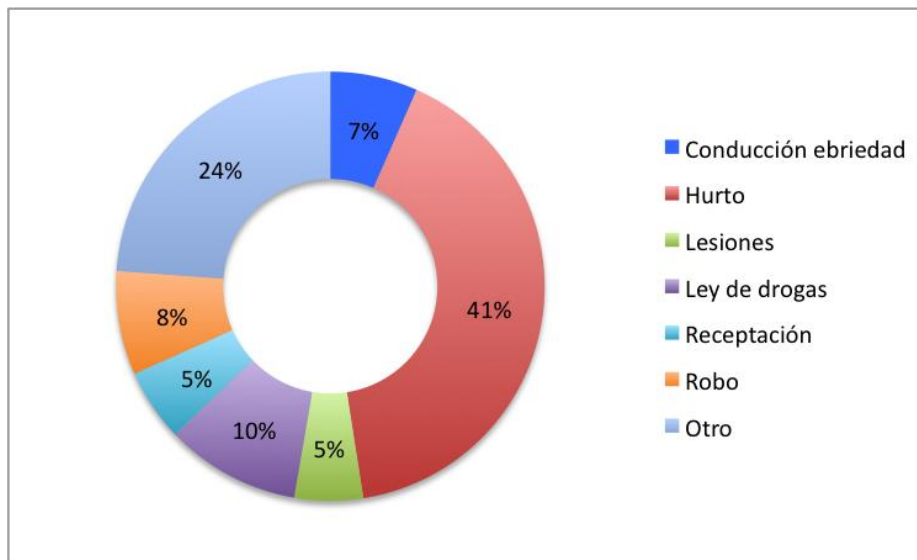
Como se aprecia en el gráfico 2, el 40,9% de las condenas corresponden a delitos de hurto, seguido a la distancia por los condenados por ley de drogas (10,9%), delitos que en conjunto representan la mitad de los penados de la PSBC. Le siguen robo, conducción en estado de ebriedad, receptación y lesiones, cada uno con entre un 5 y un 7% de la muestra.

---

<sup>9</sup> En el tiempo que lleva en vigencia la PSBC, un 56% de los penados ha ingresado a la PSBC por la Ley 20.603, mientras el resto proviene de la Ley 20.587. s.

Desgraciadamente la información facilitada por Gendarmería no nos permite conocer, especialmente en el caso de hurtos y robos, si el acto fue contra una persona en particular o contra la propiedad privada.

Gráfico 2: Porcentajes delitos por los que se llega a la PSBC



Nota: Información actualizada a enero 2016.

Fuente: Elaboración propia realizada con base de datos de Gendarmería

El promedio de horas de condena son casi 100 horas de prestación de servicios; sin embargo, este número resulta poco informativo debido a la existencia de casos extremos que “inflan” el promedio. Al observar en detalle, se encuentra que sólo un 5% de los penados recibe menos de 18 horas; la mitad de los penados recibe menos de 54 horas; por su parte, el 95% de los penados recibe penas inferiores a 264 horas, y el 99% inferiores a 960 horas. Existen, en cambio, casos extremos que han recibido 1728, 2400, 4320 y 4808 horas de trabajos comunitarios, sólo por nombrar los cuatro casos con más carga horaria; mientras, el mínimo registrado son 2 horas y media en la PSBC.

Por cierto, resulta interesante preguntarse si existe alguna asociación entre el número de horas asignadas a trabajos comunitarios y la ley por la cual el penado se encuentra cumpliendo condena. Al respecto, se encontró una diferencia estadísticamente significativa entre el promedio de horas de los penados provenientes de la ley 20.603 (71,5), y aquellos

provenientes de la ley 20.587 (138,1) (test de media con 1921 gl; estadístico  $t= 6,9$ ; valor  $p=0,00$ ). Es decir, contrario a lo que podría esperarse, la cantidad de horas asignadas a trabajos comunitarios, es mayor entre aquellos penados que se reciben la pena en sustitución de multas que entre aquellos que la reciben en sustitución de cárcel. Este resultado se mantiene incluso eliminando los casos extremos reportados previamente.

Por último, queda por referirse a las labores que los penados se encuentran realizando en las instituciones beneficiarias a las que son asignados. Lamentablemente, esta información está disponible para menos de la mitad de los penados (893); sin embargo, permiten obtener un panorama sobre el tipo de trabajos comunitarios realizados. La gran mayoría de los penados realiza labores de aseo y mantención en las instituciones beneficiarias (79%), es decir, limpieza de oficinas, baños, instalaciones institucionales, y mantención de espacios como bodegas, jardines, etc. Le siguen quienes realizan servicios y apoyo en las instituciones, por ejemplo, sirviendo café, realizando apoyo logístico (estafeta, conductor), etc., correspondientes a un 16%. Sólo un 1,9% de los penados con información atiende directamente a usuarios de las instituciones beneficiarias, ya sea en actividades sociales propias de los organismos sin fines de lucro donde se desempeñan (cuidado de ancianos, personas en situación de calle, etc.), como en tareas de oficina (recepción, telefonista, etc.). Finalmente, sólo 4 penados (0,5%) aparecen cumpliendo funciones especializadas que requieren formación previa (arquitectura, taller de primeros auxilios, desarrollo de software, o taller de artes marciales), resultado acorde con la baja especialización educativa y laboral previamente reportada.

#### **6.1.4. Valoración general de la pena por parte de sus actores**

En términos generales, la percepción que se tiene de la PSBC es positiva por parte de todos los actores entrevistados.

Un primer aspecto a mencionar es la percepción positiva que tienen los **delegados de la pena** en cuanto la entienden como una oportunidad para el penado de aprender hábitos laborales y conocer espacios y personas “no contaminadas”.

“(...) el saber que tú eres un aporte para, ¿cachai?, o sea, yo delinco, ya, yo delinco, estoy delinquiendo qué sé yo, pero también me están diciendo que puedo aportar a la sociedad y que puedo cambiar, que puedo modificar conductas, haciendo un aporte para. Esta pena te enseña que tú podí ser un aporte dentro de una comunidad y dentro de una sociedad (...) también dependiendo de la cantidad de horas, vayan pudiendo adquirir hábitos de trabajo, eh, hábitos de conducta, de comportamiento; hay muchos de estos casos que han llegado que no tienen...que no han trabajado jamás en su vida, por lo tanto pa’ ellos también en su primer trabajo, es un desafío nuevo pa’ ellos también.” (Delegada 3).

“(...) una persona que por distintos motivos ha estado privada de muchas cosas, eh, ponerla en contacto con la realidad país, sacarla muchas veces de los guetos en los que está, eh, se puede también de una u otra manera fomentar hábitos laborales, hábitos de sociabilidad, buenas prácticas, buenas conductas. De una u otra manera, aunque pueda parecer pretencioso, puede en algunos casos preparar a una persona para, para algo mejor, hay personas que nunca han trabajado, en las redes formales por lo menos, ya, y esto es como una aproximación...” (Delegada 1).

“Yo creo, tiene muchas posibilidades, de desarrollo, porque no son para condenas que tienen, eh, se supone que no son para personas que tienen grandes antecedentes o condenas muy gravosas, si no que son, por ejemplo, para los pagos de multa, las condenas de menos de 300 días. Entonces hace de una persona que de repente nunca ha trabajado, que tenga antecedentes de cumplir horarios, de seguir instrucciones, que lo reciban bien en un lugar, que tengan a alguien, que él pueda ver que lo que está haciendo significa algo para otra persona, y eso puede servir para que lo mejor diga “pucha, a lo mejor lo estoy haciendo mal”, hay veces que quedan trabajando en las instituciones, de repente las mujeres quedan trabajando en el lugar donde estaban cumpliendo la pena y que no habían trabajado nunca en la vida. Entonces, eso no se puede dar en la firma, por ejemplo, o en la libertad vigilada y menos casi en la cárcel. Además yo creo que el medio libre es la alternativa para el cumplimiento de

la pena, especialmente para las penas que son tan graves como por ejemplo, de repente, los homicidios, las violaciones...” (Delegada 2).

Algunas delegadas mencionan también un elemento que es central, y que remite al espíritu de las Reglas de Tokio. Para ellas la PSBC no tiene sólo que ver con oportunidades, sino también con justicia. El penado, sujeto de derechos, ha de pagar por el delito causado sin que eso signifique una vulneración de sus derechos, como es recurrente que pase con las penas privativas de libertad.

“Es una manera distinta de ver también a la persona. Una persona que tiene derechos, una persona que tiene derecho a mantener su vida familiar, sus redes, ¿ya?, que por una u otra razón haya cometido tal delito o falta, eso no necesariamente implica que tenga que estar privado de todo, sino que puede tener una oportunidad de una manera distinta y yo creo que es válido (...) puede compensar el daño causado, pero de otra forma, no por la vía tradicional que es la cárcel” (Delegada 1).

Como puede verse, las delegadas depositan en la pena grandes esperanzas, pues esperan que el hecho de insertarse en una comunidad a trabajar le permita al penado modificar su conducta y cambiar de vida. Se entiende que el cumplimiento de la pena puede llegar a ser, en sí mismo, una intervención para el penado, siempre y cuando no se trate de un perfil muy contaminado y/o condenado a baja cantidad de horas.

“La pena en sí misma es una intervención, sin tú tener que hacer mucha intervención, porque estay, es como lo que te dije al principio, que tienen que adquirir compromisos, tienen que adquirir horarios, tienen que adquirir buenas pautas de comportamiento, que a lo mejor nunca lo habían hecho en la vida; eso en sí va adquiriendo, la persona va adquiriendo una intervención, sin que de repente tú te sientes todos las veces, una vez al mes y digamos “ya, que opina de..” y tratemos

un tema en específico, los roles o los cumplimientos de metas, que eso lo ve en la práctica, es como permanentemente práctico” (Delegada 2).

No obstante lo presentado previamente, las delegadas son enfáticas en destacar que existen diversos elementos por mejorar. El primero tiene relación con los convenios de colaboración que se establecen. Las delegadas critican los trabajos que tienen que realizar los penados en algunos de los convenios y abogan por convenios más “abiertos”, esto es, con relación más directa con la comunidad. En numerosas ocasiones aparece la idea de que los coordinadores, quienes están a cargo de buscar nuevos convenios para la PSBC, no realizan adecuadamente su trabajo. Como se verá más adelante (infra, sección 6.3), esta percepción negativa respecto a ciertos convenios, específicamente al trabajo que los penados realizan en ellos, tendría su origen en la poca claridad (o exigencia) que se estableció desde la Ley y la normativa técnica de la pena, sobre lo que se va a entender o no por comunidad y trabajos comunitarios.<sup>10</sup>

Un segundo aspecto que enturbia la percepción positiva de la pena es el desempeño de tribunales de garantía. Las delegadas cuestionan los largos tiempos que éstos se toman para responder a sus preguntas respecto a casos puntuales; y más aún el sentir que a pesar de ser ellas quienes mejor conocen al penado, que tribunales cuestione sus sugerencias e indicaciones sobre ciertos penados y su no-cumplimiento. Esta mala comunicación entre las partes entorpecería el trabajo que ellas tienen que realizar, al mismo tiempo que las desautorizaría frente a los penados más conflictivos o reacios a cumplir con la pena.

“Tú informas el incumplimiento, ellos parecen que llaman quebrantamiento, hay una tendencia en los jueces a reingresar<sup>11</sup> al usuario. Entonces, claro, nosotros nos ceñimos estrictamente a la norma técnica, tratamos de cumplir lo más posible, con cierta flexibilidad por supuesto, para no ser tan rígida, pero hay momentos que ya tú tienes que informar el incumplimiento...y el tribunal lo reingresa. (...) Entonces, no

---

<sup>10</sup> “La PSBC consiste en la realización de actividades son remuneradas a favor de la colectividad o en beneficios de personas en situación de precariedad (...)” Ley 20.603, artículo 10.

<sup>11</sup> El juez vuelve a enviar al penado para que cumpla con la PSBC.

todos los jueces dan fe del informe de la delegada, porque por algo tú estás diciendo que no tiene compromiso con la pena, que no tiene hábito laboral, que por lo tanto es muy difícil llegar...” (Delegada 1).

“Yo creo, o sea, de repente hay usuarios que no tienen adhesión a la pena, y uno manda oficios y manda oficios y no cumplen y no se presenta y se reiteran los oficios. O sea, tribunal lo devuelve. Yo entiendo, el tribunal es garantista lo entiendo, pero ya cuando tú ves que el penado no entiende. O sea, o sea. Da como lata, a veces se les da la oportunidad y no la aprovechan.(...) en el fondo, es como que, yo le digo “señor, acá si usted falta dos veces, incumple; si saca la vuelta hay oficio. En el fondo usted se entenderá con el magistrado”. Pero cuando vuelve, es como que tú vales callampa, ¿cachai?, como que no vales nada” (Delegada 4).

En el caso de los entrevistados de las **entidades beneficiarias**, hay un sentimiento de empatía hacia la temática y los penados que explica en parte la firma de convenios, así como el perseverar en ellos a pesar de las dificultades. Todas las entidades entrevistadas trabajan con o para usuarios con perfiles similares a los de los penados –en el lenguaje de los entrevistados: vulnerables, pobres, drogadictos, alcohólicos, etc.-, esto hace que para los entrevistados el convenio sea entendido como una instancia más de cooperación y trabajo - como lo hacen en el día a día en sus instituciones- en dónde ellos pueden aportar con oportunidades a quienes las necesitan.

“Es como la gente que nosotros atendemos acá, si nosotros no le damos una oportunidad o no la atendemos, no la atiende nadie, para algo trabajamos con los más pobres de los pobres. Entonces, en el caso de ellos también, ya han llegado tan bajo que están dentro de los pobres, de los más pobres, pero a lo mejor no en lo económico, pero sí en lo interior. (...) La verdad es que como oportunidad en sí es que conozcan, la verdad más que nada que conozcan que si siguen en el camino – esa es la idea-, pero que sí siguen en el camino que están, van a terminar igual o peor que las personas que están acá” (Entidad 4).

“Cuando nos presentaron este proyecto Gendarmería, el pastor me invitó a mí y a otro muchacho (...) “estupendo”, le dije, si toda la gente que tenemos acá en [la institución] ha salido de las cárceles, ha robado, ha delinquido, ha pasado a llevar la ley y por qué no lo vamos a hacer, más de alguno rescataremos para el Señor, que es nuestro propósito” (Entidad 1).

“Yo creo que nosotros esperamos ser nosotros un aporte para la gente, más que nosotros esperemos que ellos nos aporten algo, la idea es que nosotros podamos aportar, dar una oportunidad, que vea, no sé otra realidad, que se puede hacer otra cosa; por lo menos eso yo espero, espero que, por ejemplo, este niño que está ahora aquí, cabrito, 20 años no sé, que vea que sí hay posibilidades, que hay otro mundo, no solamente el que él conoce” (Entidad 5).

Este gesto inicial de querer colaborar, se ha visto reforzado por buenas experiencias. A pesar de reconocer la existencia de experiencias negativas e incumplimiento, consideran que los penados han sido un aporte para sus instituciones.

“ (...) igual hemos tenido robos, hemos tenido indisciplina, eh, consumo; pero entre suma y resta, ha sido más suma que resta” (Entidad 4).

“No, mira yo encuentro espectacular todo esto, yo no le haría ningún, esta todo OK. (...) yo no le cambiaría nada, nada, nada. No, el cumplimiento de los delegados también, ellos están constantemente...” (Entidad 1).

Esta valoración positiva tiene que ver en parte con que el trabajo realizado sirve de ayuda para la entidad. El recibir penados significa recibir nuevas manos que se suman y aportan en el quehacer cotidiano. Si bien señalan que no es el aspecto más importante - como lo es el estar dando una oportunidad-, para las entidades la recepción de penados sería un aporte no menor en la carga laboral de cada día.



“Nuestros recursos son escasos, entonces ellos nos ayudan; por ejemplo, en el mismo poli hay, en el otro polideportivo, tenemos poquita gente, súper poca y ellos hacen hartas cosas; a veces se nos pasa que no se pueden limpiar las áreas verdes, todos los alrededores y ellos dejan impecable y cumplen” (Entidad 5).

“(…) a veces no doy abasto, ¿por qué?, porque hay personas que no pueden hacer fuerzas y, pero llegan 2 ó 3 de ellos y ya “esto y esto para hoy día”, y lo hacemos en un día” (Entidad 1).

En cuanto a los **penados**, a pesar de la diversidad de delitos -y cantidad de horas- por los cuales se encontraban cumpliendo con la PSBC, la percepción de la pena era para todos algo positivo. Un elemento destacado por todos es ciertamente la posibilidad de cumplir en libertad. El temor a cumplir en un espacio para muchos desconocido y del que se tiene malas referencias como es la cárcel, o el rechazo a volver a estar preso es lo que no dudan en destacar todos los penados. A pesar que no les parezca grave su “falta” (penado 6) o que no les guste trabajar (penado 2), la PSBC es una alternativa frente a la privación de libertad que valoran enormemente.

“Es que a mí me correspondía cárcel y tengo todos los beneficios ocupados. Tengo pena efectiva, beneficios y este fue el último comodín que me quedó y me lo saqué con trabajos comunitarios. Después de esta, no tengo otra. (...) sabí que, la verdad es que no lo veo ni como castigo” (Penado 7).

“Me dijeron y yo lo acepte al tiro, si prefiero estar aquí que estar allá encerrada” (Penado 4).

“(…) igual es bueno o habría estado en cana, querían mandarme pa’ la peni” (Penado 2).

“Mejor que estar preso (...) Por qué, porque pago, estoy pagando, no estoy preso, porque si me voy preso, me voy a llevar preso toda mi familia. Capaz que pierda lo que tengo con mi mujer, la casa donde arriendo. (...) Tendría que ser weón para no aceptar esto yirme preso, porque yo creo que una persona con sus 5 sentidos...Si aquí, me levanto a las 7, por decirle, me baño, me vengo. Aquí entro a las 8:30 y me voy a las 4 o 5. Después me quedo todo el rato en la casa, después me queda el otro día, el otro día y si yo dejo esto botado, me voy a levantarme a las 5 de la mañana, 6 de la mañana. Me van a encerrarme a las 3, voy a comer lo que haiga. No voy a tener paz, voy a tener que andar preocupado de pelear. En cambio aquí no, salgo, voy pa’ afuera, supermercado, me doy vuelta, me fumo mi cigarro y así voy matando la hora” (Penado 3).

Un segundo aspecto que valoran los penados -algunos incluso manifiestan haber esperado lo contrario- es el buen trato recibido durante su cumplimiento, tanto por parte de las delegadas como de las instituciones. Si bien no lo mencionan explícitamente, el buen trato ayudaría a hacer más ameno el cumplimiento. Algunos incluso dieron a entender a lo largo de la entrevista que de no haber sido así -si se hubiesen sentido discriminados o maltratados- habrían dejado de asistir rápidamente.

“La delegada que tengo, no un 7, un 8. Por qué, porque ella, puta, me conversa distinto que la otra y me hace, me orienta” (Penado 3).

“Me hubiese sentido mal, yo habría dejao’ la...” (Penado 2).

“Son buena onda, nada que decir. Me gusto aquí. Por eso he cumplido, así todas las horas” (Penado 4).

Esta valoración positiva de la pena que tienen los actores involucrados en ella sin lugar a dudas es una de las grandes riquezas de la pena. Tanto para quienes trabajan en ella (delegadas), como quienes colaboran (entidades) y quienes la realizan, la PSBC es

percibida no sólo de manera positiva, sino también con potencial para realmente incidir en la vida de quienes pasan por ella.

## **6.2. ¿Existen elementos de la PSBC que contribuyan a la responsabilización de los penados?**

En este apartado se busca dar cuenta del segundo objetivo específico, que es *caracterizar el significado y sentido que los actores otorgan a la responsabilización del penado en el contexto de la PSBC*. Sobre responsabilización se conversó especialmente con los penados, pues nos interesaba conocer cómo ellos vivencian e interpretan sus actos, las consecuencias y relación de éstos con la prestación de servicios en beneficio de la comunidad. De ahí que esta sección fue construida en gran medida en base a las entrevistas realizadas a los penados.

Cuando se le preguntó a las delegadas y entidades por la responsabilización del penado, todos condicionaron su respuesta al perfil del penado y su trayectoria delictual: señalando que a más contaminado, existiría menor noción del daño y por tanto serían mas indiferentes con el acto cometido y sus consecuencias. El mayor o menor grado de contaminación impediría o haría posible una modificación en la conducta del penado: desde aquellos que abandonaron -o incluso robaron en- la entidad después de un par de horas de cumplimiento, hasta aquellos que una vez cumplida la pena se quedaron trabajando -contratados o como voluntarios- en el lugar. Para las delegadas y entidades éstos últimos serían los casos más exitosos.

“Muchos lo entienden como una responsabilidad, ‘es una responsabilidad que tengo que cumplir por el delito cometido’. Ya, pero análisis más profundo, estoy reparando, no. Es que nuestros usuarios no son de tan bajo compromiso como se pensaba al comienzo, entonces, para mucho de ellos es difícil en un tan breve periodo de tiempo hacer un procesamiento en ese sentido, si han estado por años , ehm...cometiendo delitos. Entonces algunos de ellos logran hacerlo, quizá, por lo que yo he visto, los que tienen menor compromiso, su primera vez, como que hacen ese link” (Delegada 1).

“...hay usuarios que ‘pucha señorita, sabe que la embarre y por eso estoy aquí’; hay otros que ‘mmm noo, esto es mi primer delito y por eso estoy aquí’ y tú sacai el extra de investigación y tiene no sé, unos 80 delitos previos (...) podría decir que los más refractarios podría ser que son los que menos hacen la asociación del delito, además para ellos esto es un beneficio, no es una pena, es un beneficio, porque no estoy privado de libertad, estoy aquí, estoy en la playa como dicen ellos” (Delegada 3).

“Noción de daño, pocaza, porque son penas complementarias o son penas para faltas, faltas muy menores. Entonces, como son faltas menores, las personas que tienen mayor compromiso delictual, tiende a sentirlo como, que los condenen por algo tan poco” (Entidad 2).

Para conocer el sentir de los penados respecto a la responsabilización, la entrevista se articuló en base a los cuatro elementos mencionados por Braithwaite (2002) y Wallis (2014) como necesarios para que exista una responsabilización o participación activa en el proceso. Estos son: reconocimiento de los hechos; reconocimiento del daño; intención de reparar el daño e intención de modificar su conducta.

Cuando se les preguntó a los penados entrevistados por el **reconocimiento de los hechos**, para ninguno fue problema señalar por qué se encontraba realizando la PSBC. Y al decirlo, ninguno cuestionó su responsabilidad en el acto. Nadie mencionó haber sido condenado injustamente o ser inocente. Los nueve entrevistados reconocieron haber sido condenados a la PSBC por actos -no necesariamente para ellos delitos- que habían cometido.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Como toda investigación cualitativa, los datos corresponden a la información dada por los mismos entrevistados. Esto implica que en algunos casos los datos no coinciden con los facilitados por GENCHI. Las razones de esto escapan a lo que se busca hacer en esta tesis. Por tanto, no se pondrá en duda la palabra de los penados.

“Si yo cometí un... bueno yo no puedo llamarlo delito, porque es un error no más, si por las marcas no más, pero lo que pasa es que yo ya era muy reiterado” (Penado 3).

“Por hurto (...) fui yo sola, me pillaron sola. Entre a una tienda, saque unas prendas y me pillaron” (Penado 4).

“Me sacaron un parte. (...) Lo que pasa que cuando llega mi pareja de la pega, yo me tomo como un rato así, me fumo el pito, me relajo y después vuelvo a mi rutina que es mi hija. [...] Fue sólo que me pillaron fumando, me sacaron un parte y no pude pagarlo.” (Penado 6).

“Como normal poh, un robo, es como tener plata o no tener plata. Obvio que hay que pagar, así es la esta, que vamo’ a hacerle, uno sabe lo que hace no má’, sabe que si te pillan vai a caer...” (Penado 2).

No sucedió lo mismo cuando se les preguntó por el **daño causado** por su acto. Para todos la pregunta por las posibles víctimas y el daño causado fue ajena y sin sentido. Únicamente el penado 2, quien estaba por robo con intimidación, señaló que existía una víctima, de la que sin embargo no recordaba nada; tampoco parecía interesarle o preocuparle el tema.

C: ¿Fue un robo?

P: Un robo con sorpresa, pero no me acuerdo

C: ¿No tení como ningún recuerdo de eso, ni que hayai visto su cara de terror ni nada, saliste corriendo?

P: Si poh” (Penado 2).

Para el resto de los penados no existe víctima alguna o es demasiado abstracta como para que sea posible imaginar que con su acto se le hace daño alguno. Esta ausencia de noción de víctima y luego de daño, se debe precisamente a que los delitos por los que

fueron condenados son los llamados “delitos sin víctima” (como el de penado 6 por fumar marihuana en espacio público; o manejo en estado de ebriedad sin terceros como víctimas) o dónde la víctima no es una persona natural (como el caso del robo a una multitienda, venta de productos piratas y fraude al fisco).

“C: ¿Tú sientes que fumar marihuana le hace daño a alguien?

P: Yo creo que no, mientras no estés dando pecho a una guagua, teniendo hijo no. Porque quedai igual, igual sabí que tení que darle la comida, la leche, cuidarla” (Penado 6)

“Si yo soy comerciante, lo único que infrinjo son las marcas. Yo le ofrezco esta polera a usted, ¿qué daño le estoy haciendo a usted?, si usted sabe que... (...) uno infringe para las marcas no mas” (Penado 3).

“A las grandes cadenas, con todo lo que le roban, no pierden nada” (Penado 8).

Independiente que no exista noción del daño causado, una vez condenado a la PSBC los penados han de participar en el diseño del plan de actividades. Esta participación tiene dos instancias: la primera es la entrevista inicial realizada por la delegada donde se les pregunta por sus intereses y habilidades, así como lugar de residencia, trabajo y disponibilidad horaria. En la medida en que el penado de una buena entrevista la delegada podrá buscar entidades y quehaceres que se adecuen más a sus gustos/necesidades. La segunda instancia es la firma del plan de actividades que manifiesta el acuerdo de penado con el plan propuesto. En esta instancia la delegada le presenta al penado el lugar, horario y labor que realizará durante la prestación de servicios, teniendo el penado siempre la posibilidad de cuestionar la oferta y solicitar o proponer modificaciones.

Todos los penados reconocieron haber participado del diseño del plan de actividades, aunque, como se evidenció en las conversaciones, en general de manera bastante pasiva: respondiendo a las preguntas que se les realizaron y aprobando sin cuestionamientos el

plan. A pesar de lo pasiva que fue su participación, los penados valoran el hecho que se les pregunte y el que ellos también puedan preguntar y aprobar el plan de trabajo.

“Hable con la señorita Yeni, la señora Yeni me explicó todo básicamente como es, como iba a ser, el horario, el comportamiento y me hizo firmar y yo acepte todo” (Penado 1).

“Es súper bueno, porque uno elige los horarios, o sea, cuando uno acomode y uno le dice a las delegadas” (Penado 4).

“El horario lo elige uno. Ellos te dan a elegir en qué comuna. Yo vivo aquí nomás.” (Penado 9).

Únicamente el penado 3 mencionó haber tenido problemas al momento de acordar el plan de actividades. En su caso, dadas las muchas horas por pagar (1224)<sup>13</sup> para la delegadas era importante que trabajara jornada completa de manera de finalizar rápido; para él en cambio, si bien era importante terminar cuanto antes, también era necesario tener tiempo disponible para trabajar:

“Quería que viniera todos los días. Claro ¿y de qué vivo?, tengo 3 hijos poh, y usted sabe que los hijos piden, a lo mejor usted no tiene, pero...(…) si poh y tengo que pagar arriendo y todo eso. Entonces ella no me entendía, ahí tuvimos problema” (Penado 3).

---

<sup>13</sup> 1224 horas, trabajando jornada completa corresponden a 153 días de trabajo, lo que significa 5 meses de trabajo, los 7 días de la semana. En este caso, el penado empezó a cumplir en Julio del 2014. Trabaja dos veces por semana, jornada completa. Es significa que para cumplir con la pena tiene que trabajar 76,5 semanas, lo que corresponde a casi un año y medio de trabajo. Cuando se entrevistó al penado, febrero 2016, aún le quedaban un par de meses para finalizar, esto porque durante el cumplimiento se había ausentado varias semanas presentando licencia médica.

A pesar de la participación en el diseño del plan de actividades, éste va a ser entendido por los penados como la instancia para pagar por el acto cometido, no como una instancia de **reparación del daño**, pues como ya se vio, éste no existiría.

“C: Te hace sentido en tú caso, pensar en reparar el daño, ¿creí que es necesario?

P: No poh, porque qué daño” (Penado 3).

Dado que no existe en los penados entrevistados noción de daño, lo que es comprensible dado la no existencia de una víctima concreta en muchos de los casos, no es posible que logren establecer una relación causal daño-plan de actividades. Lo que sí existe es la necesidad de pagar por el acto cometido. Independiente que les parezca o no razonable que en Chile sea delito lo que hicieron, entienden que existe una sanción y están dispuestos -o resignados- a pagar por ello.

“Si lamentablemente tengo que pagar poh.” (Penado 3).

“(…) el estado tiene un convenio con el municipio y entonces ahí, yo les pago a ellos, yo le pago a la muni y la muni paga allá. (...) yo no puedo andar reclamando sí, yo tendría que haber estado preso.” (Penado 3).

“Me citaron al juzgado y me dijeron ‘¿tení como pagar?’, yo dije ‘no, realmente no tengo’; ‘ya, entonces mira vamos a tratar de solucionar el problema, ¿puedes hacer tú trabajo comunitario?’, ‘sí, no tengo ningún problema’, ‘ya, van a ser 58 horas’, que equivale, una UTM son 2 días” (Penado 1).

Cuando se les preguntó si pensaban cumplir con el plan de actividades, todos manifestaron su intención de que así fuese. La importancia de cumplir no tendría que ver con un proceso de reparación, sino de cumplir con la pena establecida, pues no se quiere tener problemas con la justicia y correr el riesgo de ser condenado a cárcel.



“(...) tengo que saber cumplir, si yo tampoco quiero arrancar de la justicia. (...) que vayan y golpeen la puerta de mi casa y que voy a tener que andar escondiéndome, no. Nunca lo he hecho, las veces que me he mandado su cagaíta, he apechugado como corresponde” (Penado 7).

“(...) tendría que ser weón para no aceptar esto yirme preso, porque yo creo que una persona con sus 5 sentidos...” (Penado 3).

Al preguntarles por su intención de **modificar su conducta** nos interesaba conocer si esta intención existía, y si el cumplimiento de la pena había influido en ello. Para algunos, su intención de modificar su conducta tendría que ver con experiencias de cárcel previas a la PSBC. La sensación de “haberla sacado barata” (penado 7) y de que no van a haber más beneficios los impulsa a decir que no quieren volver a correr riesgos.

C: Tú vas a seguir haciendo esto?, ¿ha servido esta pena algo para ti?

P: no, no, no. Ya no me va a tocar de nuevo beneficio, de ahí ya me voy...

C: te voy a ir presa

P: entonces no, de verdad que no quiero

C: como esta fue la última vez

P: sí” (Penado 4).

Al temor a la cárcel, se le suma la experiencia positiva de trabajo en las respectivas entidades: el penado 4 se ha dado cuenta que puede trabajar y el penado 7 que no quiere llegar a viejo en las condiciones de las personas que atiende en la hospedería.

“(...) nunca antes había trabajado, así que aquí como que aprendí a cumplir horario. (...) Yo en esto he aprendido que trabajar así en lo que sea, hasta limpiar baños es mejor que andar haciendo tonteras por ahí. (...) mi hermana trabaja, tiene un trabajo y ella habló con la jefa si me podía [recibir] me dijeron que si poh, cuando yo fuera no mas. Entonces yo estoy esperando cumplir con esto y me voy a trabajar con ella

(...) es bodeguera. (...) Tener sueldo, todos los meses tu plata sin arriesgar nada” (Penado 4).

“He reflexionado harto. De hecho igual, ya no tomo lo que tomaba antes, y de hecho como que ya puse los pies sobre la tierra sí. Llego a la casa, ya no tomo el fin de semana. (...) parte que estoi cumpliendo con puros viejitos que son alcohólicos, tampoco quiero ir para allá, cachai. (...) Porque igual de ver, no sé, la situación en la que están algunos viejitos. Yo tampoco quiere llegar a estar así. No poh. Está bien tomar, pero no a extremos como venía haciéndolo (...) estaba tomando viernes, sábado y domingo” (Penado 7).

Por otro lado, para el penado 1 y 5 el acto por el cual se encuentran cumpliendo es circunstancial (un contador que hizo mal su trabajo o deudas pendientes) y por tanto la modificación de la conducta ni siquiera es tema. Ellos esperan finalizar su cumplimiento para retomar sus vidas.

“Y antes de venir acá me encomendé a Dios, le pedí ayuda a Dios, que me cuidara, que me protegiera y que terminara luego esto para así yo tener, para estar al día con la ley, que a mí no me gusta tener problemas con la ley” (Penado 1).

Para otros de los penados no hay buenas razones para modificar su conducta: al penado 2 le gusta lo que hace y no le gusta trabajar; para el penado 3 es la forma que tiene de mantener a su familia -el municipio le ofreció trabajo por el sueldo mínimo, pero eso no le alcanza para mantener a su familia-; el penado 6 no le ve lo malo a fumar marihuana sin embargo, de ahora en adelante señala que se preocupará de no hacerlo en espacios públicos.

“Ahora estoy vendiendo lentecitos, me gano por ahí en el suelo, porque es lo único que puedo hacer poh. igual me dijeron que yo no podía volver a caer, pero ¿de qué vivo?” (Penado 3).

“(…) la vendí, porque si fumo en la plaza, me arriesgo a que me saquen un parte, que me vean fumando y todo, pero igual evito que le llegue el humo a mi hija y que no me vea. Entonces, como que ahora quizás lo voy hacer pero no tan así público” (Penado 6).

Finalmente, uno de los penados mencionó un factor que parece importante mencionar: el delito cometido y por el cual se encontraba cumpliendo con la PSBC había sucedido más de dos años antes. El lapso de tiempo pasado entre que se cometió el delito y el cumplimiento de condena parecería influir en que la modificación de la conducta no tenga necesaria relación directa con la pena dada. En su caso, al momento de ser entrevistados dijo ya haber dejado de delinquir y encontrarse trabajando como panadero. Los trabajos comunitarios no habrían influido en su decisión de dejar de delinquir.

En síntesis en la tabla 3 se aprecia los principales hallazgos presentados en esta sección. A diferencia de lo que ocurrió cuando se le preguntó a los penados por el hecho por el cual se encontraban realizando la PSBC donde ninguno tuvo problemas en mencionarlo, al preguntársele por los daños del acto las respuestas difirieron. A pesar de que en términos generales ninguno tiene noción del daño causado, las razones de ello varían. Mientras que para algunos el posible daño causado no tiene importancia -“sólo infrinjo las marcas” o “una tienda no es tan grave como asaltar otras cosas”- pues se trataría de una víctima lejana y con la que es difícil empatizar, para otros no existiría una víctima propiamente tal por lo que la noción de daño para ellos es lejana y ajena (“Yo creo que la marihuana no es una droga”, “no hubo daños a terceros”). A pesar que sería por distintas razones, ningún penado visualiza la realización de la prestación de servicios como una instancia de reparación; la PSBC es concebida únicamente como instancia para pagar por el daño cometido.

Al preguntarle a los penados por su intención de modificar su conducta, de no volver a cometer el mismo acto que lo llevó a tener que realizar trabajos comunitarios, las respuestas son consecuentes con lo anteriormente mencionado: para algunos se trata de que no los vuelvan a pillar, pues el acto en sí mismo no es visto como negativo (e.g. fumar marihuana; vender productos pirateados, etc.); mientras que para otros el temor a caer

preso, la adquisición de hábitos laborales o la identificación con los usuarios de la entidad, serían las razones esgrimidas para modificar su conducta.

En definitiva, es posible caracterizar la disposición de los penados como una *responsabilización incompleta*, pues si bien son capaces de reconocer el acto cometido y acatar la pena correspondiente, parecen no asumir que sus actos han afectado a terceros o que constituyen conductas de riesgo potencialmente dañinas.

Tabla 3: Componentes de una responsabilización activa

Componente	
Reconocimiento de los hechos	<p>*Por un choque en estado de ebriedad y sin licencia (...) no hubo daños a terceros.</p> <p>*Me cagaron, pero tengo que asumir el fraude al fisco.</p> <p>*Yo no puedo llamarlo delito, porque es un error nomás, si por las marcas nomás, pero lo que pasa es que yo ya era muy reiterado.</p> <p>*Me pillaron consumiendo un pito.</p> <p>*Entré a una tienda, saqué unas prendas y me pillaron.</p> <p>*Como normal po, un robo.</p> <p>*Estuve mal de lucas y tomé unos DVDs que eran míos y los salí a vender a la feria. (...) me tomaron detenido por vender, por la ley intelectual.</p>
Reconocimiento del daño causado	<p>*No hubo daños a terceros.</p> <p>*Si soy comerciante, lo único que infrinjo son las marcas.</p> <p>*¿Qué daño?</p> <p>*Yo creo que la marihuana no es una droga.</p> <p>*Una tienda no es tan grave como asaltar otras cosas.</p>
Intención de reparar el daño	<p>*Uno sabe que si te pillan, tienes que pagar.</p> <p>*Tengo que pagar.</p>
Intención de modificar su conducta	<p>*No me gusta tener problemas con la ley.</p> <p>*Hasta limpiar baños es mejor que andar haciendo tonteras por ahí.</p> <p>*Me dijeron que no podía volver a caer, pero ¿de qué vivo?</p> <p>*De ver la situación en la que están algunos viejitos...yo tampoco quiero llegar a estar así.</p>

Fuente: Elaboración propia

### 6.3. ¿Cual es el rol de la comunidad en la PSBC?

En este apartado se busca dar cuenta del tercer objetivo específico que es *caracterizar la noción de comunidad y el rol que los diversos actores de la PSBC le asignan a ésta en el cumplimiento de la pena.*

Desde la PSBC se entiende comunidad como la entidad beneficiaria -pública o privada sin fines de lucro- que ha firmado un convenio de colaboración con Gendarmería, y que idealmente ha de estar ubicada cerca de los lugares dónde se mueve cotidianamente el penado. Se espera que mediante el servicio realizado al interior de la entidad el penado beneficie mediante su trabajo a la colectividad o a personas en situación de precariedad (Ley 20.603; Decreto 552; MINJU-GENCHI, 2013).

A pesar de tratarse de una pena enfocada en la comunidad, para todos los entrevistados hablar sobre ella no fue sencillo. Las respuestas en torno a la comunidad están llenas de silencios, miradas interrogantes y respuestas contradictorias. A pesar que en mayor o menor medida cada entrevistado tenía una noción, en abstracto o en base a experiencias previas, de lo que era comunidad, esta noción se desvaneció o volvió contradictoria al vincularla con la PSBC. A pesar de esta dificultad, que en un principio pareció callejón sin salida, la conversación sobre la experiencia de la PSBC llevó necesariamente a los actores a reflexionar qué era comunidad desde su experiencia.

A pesar que, como ya se vio, desde la Ley 20.603 y desde la normativa técnica de la pena (GENCHI, 2013) la definición de comunidad es extremadamente amplia, éstos mas de dos años de experiencia han hecho que **las delegadas** tengan claridad de lo que, desde la PSBC, ellas van a entender por comunidad y esperan de ella.<sup>14</sup>

Para las delegadas es importante que al penado le haga sentido el trabajo realizado, que lo vincule a nuevos espacios, que sea en lo posible un espacio de aprendizaje, pues creen que si eso ocurre es más probable que el penado no reincida. De ahí que si bien desde la ley el servicio prestado por el penado en cualquier entidad beneficiaria se entiende como

---

<sup>14</sup> A estas alturas de la conversación se entrecruzan y mezclan la noción de comunidad y trabajos comunitarios, lo que es bastante esperable si se considera que lo que se entienda por comunidad tendrá repercusiones directas en lo que se ejecute como servicio a la comunidad, y viceversa. Por lo tanto las delegadas van a hablar de comunidad o trabajos comunitarios de manera casi indistinta

trabajo comunitario, para las delegadas no todas las entidades permiten realizar un servicio real a la comunidad. De ahí que dividan en dos a las entidades: cerradas y abiertas, entendiendo únicamente a las segundas como instancias donde el penado logra realizar un servicio en beneficio de la comunidad.

Por entidades cerradas van a entender como aquellos espacios donde el penado cumple el rol de un trabajador más al interior de la institución, realizando un trabajo poco vinculado con el medio social y que beneficia exclusivamente a la entidad misma.

“... estamos hablando de instituciones cerradas, por lo tanto el trabajo que se hace son en instituciones cerradas y no se refleja en la comunidad, estamos hablando, no sé, dentro de una municipalidad; o sea, yo le estoy dando el servicio a una gente cerrada, pero no le estoy prestando el servicio total a la comunidad que es lo que en el fondo te está diciendo la pena” (Delegada 3).

“tengo otros penados que me han dicho ‘señorita: ¿ir a barrer una oficina?, de que aporte estamos hablando. O sea, yo lo voy a hacer, porque tengo que cumplir, ¿pero de qué aporte estamos hablando?, porque lo que yo estoy haciendo es alivianarle la pega a otra persona que contrataron, que le están pagando para hacer eso, pero no estoy haciendo ningún aporte” (Delegada 3).

“...que no estén encerrados en una municipalidad, sino que hagan algo colectivo, pero para la comunidad, no para una institución” (Delegada 2).

Por entidades abiertas, o comunidades, entienden aquellas que le ofrecen al penado, a través del trabajo realizado, la oportunidad de vincularse con la comunidad o realizar un trabajo que pueda ser valorado por ésta. Desde esta noción de comunidad, para las delegadas es central que el penado se experimente como un sujeto que se vincula y aporta a personas/comunidades vulnerables, o que en caso de no tener vinculación directa con la comunidad, que ésta pueda enterarse del trabajo realizado, ya sea porque la actividad se

realiza al aire libre o porque la entidad se preocupa de transmitírselo a la comunidad beneficiaria.

“Para mí, también que sea comunitario significa que sea más visible, que no estén encerrados en una municipalidad, sino que hagan algo colectivo, pero para la comunidad, no para una institución; que la comunidad tenga la capacidad de abrirse. Por ejemplo, yo creo que la municipalidad, podrían llegar a ser una buena opción, cuando hacen aseo en la plazas, porque eso sirve, porque todas las personas que están ahí, les sirve que les hagan aseo en una plaza, que va a tener limpia” (Delegado 2).

“Para mí el sentido de lo comunitario, es que haya efectivamente el sentido como de retribución a un otro o a los otros y otras, ¿ah?. Para mí ahí cobra vida el tema del comunitario, hay una comunidad que se ve beneficiada o que se sensibiliza por lo menos con la presencia de esta persona. Eh, claro y en ese sentido hay que distinguir porque hay instituciones donde se cumple esa premisa y en otras no” (Delegada 1).

“Son muy pocas las instituciones con las que tú podí ver un trabajo real, por ejemplo, el Hogar de Cristo, yo creo que con ellos sí puedes ver un trabajo real; porque llega un usuario y te lleva a una viejita a sacar hora al consultorio, o te lleva un viejita a sentarla, aunque sea a sentarla a la calle, para mí eso es más trabajo comunitario o con personas en situación de precariedad” (Delegada 2).

Como se puede ver el *qué* van a entender por comunidad las delegadas está en estrecha relación con quién es el beneficiario del trabajo realizado. A pesar que inicialmente catalogan a los municipios como entidad cerrada y donde el penado no realiza un trabajo que beneficie de alguna forma a la comunidad pues se dedicaría a labores de limpieza y orden de oficinas –dónde se beneficia al municipio que se ahorra pagar por el aseo-, más adelante señalan que si la labor que el penado realiza es de aseo y ornato de espacios

públicos, sí se entendería por comunidad pues el trabajo realizado beneficiaría a los vecinos que utilizan o transitan por esos espacios.

De esta división de entidades, o trabajos realizados al interior de ellas, como abiertos y cerrados se desprende que a pesar que en abstracto las delegadas decían entender por comunidad “como un grupo de personas. De hecho así se entiende comunidad, más de 2 personas, ya estamos hablando de comunidad” (Delegada 3), en la práctica para ellas el trabajo que el penado pueda realizar al interior de una entidad y que beneficie únicamente a quienes trabajan en ella, no es trabajo comunitario, pues no hay una comunidad que se beneficie. De ahí que desde la PSBC van a entender comunidad como:

“Contacto con la realidad país, eh, con las dificultades sociales, con la variedad, digamos, de problemáticas que se dan en la sociedad, es decir, no en un espacio pulcro, carente de conflicto, sino que donde se refleje un poco la diversidad de lo que es el país. En ese espacio un penado, junto a otras personas comunes y corrientes desempeñando juntos un trabajo en pos de un beneficio, que ellos logren percibir concretamente como algo positivo, bueno para tal o cual persona. Porque muchos de ellos no logran abstraer, entonces, si tú los llevas a estas instituciones que no son desde el punto de vista tan propicias, ellos no van a sacar la conclusión de que están...” (Delegada 1).

Cuando, luego de preguntarles por su noción de comunidad se les pregunta a las delegadas por el rol que éstas tienen el cumplimiento de la pena, señalan principalmente dos. La primera tiene que ver con la supervisión del penado que significa básicamente asegurarse que el penado firme al llegar y al retirarse del lugar, sin falsear la información. Junto con ello señalan que es importante que las entidades no las desautoricen frente a los penados o que se adjudiquen tareas que no les corresponde.

“Que no lo mandoneen mucho y que tengan control de, que lo vigilen, porque ellos igual son mis ojos y que no te desautoricen, porque nosotros le decimos al penado “usted no puede hacer, esto y esto y esto y, en la institución se van a encargar”, pero



hay instituciones que dicen “váyanse no mas, ponga la hora que sea”, que también nos ha pasado” (Delegada 2).

“Que estén ahí con el libro, que revisen o; de repente el penado no va, se ausenta el penado y nosotros ese día no nos tocaba ir a supervisar, entonces nosotros sí ellos no nos avisan que el penado faltó no tenemos como saberlo (...) y también velar en el trabajo que tiene que hacer, o sea, ellos van allá y esa persona le da el trabajo a realizar durante el día, ellos también tienen que ver el tema de cómo se relacionan con el resto de los, las personas que hay en la entidad. Es un jefe, ya. En el fondo cumple el rol de la jefatura” (Delegada 3).

“Podría darse que se establece un vínculo específico con un encargado y él impone sus propias normas, sus propias orientaciones y escapa a lo que nosotros queremos lograr. Siempre tiene que haber una buena coordinación con la delegada” (Delegada 1).

En segundo lugar, las delegadas señalan como fundamental el trato que el penado recibe al interior de la entidad. Las delegadas esperan y destacan el hecho que desde la entidad integren al penado durante su cumplimiento.

“Es súper importante la entidad. Si la entidad, o sea, si el penado no sé siente cómodo en la entidad, tenlo por seguro que el penado no va a cumplir” (Delegada 3).

“Aquí nosotros los tratamos bien y los trata bien también la institución, por lo menos nosotros nos aseguramos de eso” (Delegada 2).

“Yo por lo menos, en mis instituciones siempre he sentido que los penados se han sentido involucrados de mi institución, se han sentido parte de la institución y han hecho cosas también por la institución ¿cachai?, que no están establecidas dentro del cumplimiento de la PSBC, por ejemplo, tenía un penado que estaba en el Hogar de

Cristo y que él llevaba cosas de su casa para poder reparar sillas de ruedas que estaban malas, porque no habían recursos y él llevaba de su casa toda las semanas para reparar; o tenía otra señora, que ella que se quedaba fuera de los horarios establecidos para cocinarles cosas ricas a los adultos mayores. Entonces, sí es cierto que hay un compromiso de parte de ellos y eso responde también a cómo las entidades los ven y si se sienten valorados” (Delegada 3).

“Ellos mismos, constantemente están orientándolos, yendo más allá del mero trabajo específico que tienen que realizar. Entonces, por ejemplo, cuando han habido casos de no sé, problemática de adicción o algunos tienen muchas problemáticas familiares o un sinfín de cosas que se van dando, hay algunos lugares donde ellos han establecido vínculos, han establecido conversaciones con ellos y eso de una u otra forma los ha ayudado, versus, instituciones que solamente les interesa, que el libro, que firmen el libro, que no se vayan sin firmar el libro y es lo único que hacen digamos” (Delegada 1).

En el caso de las **entidades beneficiarias**, éstas se perciben a sí mismas como una comunidad y/o al servicio de una. Si bien ésta percepción tiene matices diferentes dependiendo de la entidad, para todas esta autopercepción es independiente del convenio firmado con Gendarmería.

“Como una comunidad laboral, como una comunidad como de oportunidad, porque yo creo que va mucho más allá. O sea, para trabajar acá, igual hay una remuneración, o sea, es tu trabajo, qué sé yo, pero tú también trabajas como a nivel de comunidad, porque no solamente trabajas con tu equipo, sino que trabajas con otros equipos (...) porque aquí, nosotros, por ejemplo, compartimos no sé, lo que te pasa con tus compañeros, lo que les pasa...” (Entidad 3).

“Es la comunidad laboral en la que se recibe al usuario ¿cachai?, ese sentido en la comunidad de [nombre entidad] que lo recibe y es uno más” (Entidad 2).

“La casa de acogida, porque es una comunidad en el fondo, es una comunidad porque viven cien personas, más los trabajadores” (Entidad 4).

“Todo lo que hacemos es en beneficio de la comunidad. Acá la gente viene, en el caso nuestro, en nuestra área a distraerse, a hacer actividad física y todo lo que hacemos, desde la persona que está en la portería para adentro, está al servicio de la comunidad” (Entidad 5).

Esta comprensión de sí mismas como comunidad, entra en contradicción con la noción que, como ya se vio, tienen las delegadas de la comunidad. Si bien cada una de las entidades entrevistadas ofrece distintos espacios de trabajo para el penado, dado que a sí mismas se comprenden como comunidad, cualquier trabajo que realice el penado al interior de ellas va a ser entendido como en servicio de la comunidad: ya sea orden y limpieza de un lugar cerrado; atención de usuarios o trabajo en espacios públicos.

Cuando se les pregunta por el rol que como entidad tienen en el cumplimiento de la pena, rápidamente explican que, tal como estipula el convenio firmado con Gendarmería, no es más que tener plazas de trabajo y supervisar que el penado cumpla, informándole a las delegadas de la pena cualquier irregularidad e incumplimiento. Sin embargo una vez adentrados en la conversación, comienzan a aparecer nuevos roles, que coinciden en todas y que si bien no son parte de las obligaciones contraídas, para las entidades son fundamentales. Uno de ellos es que a través suyo el penado pueda conocer y vincularse a nuevas redes, que le amplíen su horizonte.

“Yo creo que lo que más importa, es que puedan tener de verdad la experiencia de que ellos son parte de un mundo que va más allá del mundo delictual, cuando tienen un nivel de compromiso delictual muy alto, que ellos pertenecen a un universo mayor todavía y que eso es reconocido y que ahí tienen un lugar y que ese lugar, no es un lugar para torturarlo, maltratarlo, porque son recibidos como uno más” (Entidad 2).

“Cuando se empezaron a enterar del trabajo que nosotros hacíamos, como que eso les hizo click, ¿ya?, porque primero que nada, nunca pensaron que había gente que trabajara con niños con estas características, ¿entiendes?; entonces como que, porque además su discurso es eso, “no hemos tenido oportunidades, nadie nos da oportunidades, etc.” (...) Entonces cuando ellos empezaron a darse cuenta de las características de estos niños, ¿ya?, como que a ellos les llamó mucho la atención. Entonces en algún momento, más de alguno dio “ah, yo no que podía, no sé, buscar alguna institución, algún lugar donde me den otra oportunidad, ¿ya? Entonces, quizá eso, en las conversaciones diarias, podríamos nosotros lograr algo, de decirles a las personas que no hay solamente lo que ellos conocen, sino que hay otras posibilidades, ¿me entiendes?” (Entidad 3).

Para que eso suceda, señalan darse el tiempo no sólo de presentarlos e introducirlos en los equipos de trabajo donde desempeñarán la labor, sino incluso de darse el tiempo, cuando el penado lo necesita, para conversar con ellos.

“Nuestro objetivo es que ellos sientan, aunque sea un periodo muy corto, de que hay gente, que los trata bien, porque para nosotros es importante, porque los niños, con los que trabajamos, uno de sus grandes, no sé cómo decirlo, pero, es que nadie les da la oportunidad, es que todos los discriminan, que sé yo. Entonces los chicos son así, entonces uno dice, los adultos también les debe pasar lo mismo, ya. Entonces, porque han vivido, independiente de la razón, que sé yo, pero han vivido en un medio en el que siempre están siendo cuestionados, con muy pocas oportunidades, que sé yo. Entonces la idea de nosotros es que ellos sientan de que vienen para acá y va a haber alguien que le va preguntar cómo amaneció, como está...” (Entidad 3).

“Hay que hacerse amigo de ellos, tú tienes que sembrar amistad con ellos o si no, no vai a cosechar amistad para nada. Son cosas que uno ha aprendido en esto, en estos

20 años yo he aprendido mucho, a hacerme amigo de la gente que llega, no; ya tienes un parte ganada” (Entidad 1).

Si bien las entidades saben que no dependerá directamente de ellos el que un penado termine o no de cumplir con su pena, saben también que el hecho que éstos se sientan bien en el lugar de trabajo facilita y hace más ameno el cumplimiento.

Al preguntársele a los **penados** qué entendían por comunidad, desde su experiencia de cumplimiento, sin siquiera cuestionárselo, respondieron que comunidad era el lugar en el que se encontraban trabajando.

“Ahora entendí que esto es una empresa, ehm, una asociación donde mundialmente, es como una ONG, algo así que ayuda a personas que están desvalidas, en eso estoy acá, pero al principio no entendía mucho que es lo que era, pero ahora me he estado enterando. Básicamente como comunidad yo no lo había vivido (...) porque la comunidad que yo viví antes había sido de una amistad, de amigos que arrendábamos...” (Penado 1).

“El municipio igual es parte del estao’ poh. Si yo tengo que pagarle al estado, si es eso lo que estoy pagando yo, al estao’..y el estado tiene un convenio con el municipio y entonces ahí, yo les pago a ellos, yo le pago a la muni y la muni paga allá” (Penado 3).

Cuando se les preguntó si era importante que se diese a conocer el trabajo realizado por ellos; o si preferían atender usuarios que limpiar oficinas, a diferencia de lo que señalaron las delegadas, dijeron que les era indiferente. Para ninguno de los penados entrevistados era importante por sí mismo, el lugar de cumplimiento; lo importante era poder cumplir con las horas de trabajo y finalizar de una vez la pena.

“C: Para ti habría sido lo mismo estar pagando en [nombre entidad] o por ejemplo,

en una municipalidad barriendo o haciendo aseo en las oficinas o ordenando bodegas, ¿para ti sería lo mismo?

P: claro poh. Sí poh, con tal de no haber ido a pasar rabias para allá a la Peni” (Penado 7).

“Yo creo que cualquiera hubiese estado bien, con tal de cumplir las horas no más y hacer lo que dicen, está todo bien” (Penado 4).

Desde los penados entrevistados no existía la preocupación sobre si el lugar de cumplimiento o el trabajo realizado podría entenderse como en beneficio de la comunidad; simplemente era el lugar donde tenían que cumplir y dado que se trata de una pena de trabajos en servicio de la comunidad, asumen que se encuentran en una. Si bien los penados no lo identifican como un rol de la entidad, cuando se les pregunta por su experiencia y relación con la entidad durante el cumplimiento, todos valoraban profundamente el trato que se les estaba dando. Para los penados es fundamental el sentirse acogidos y no discriminados por ella.

“Los brazos, yo los tengo cortados, entonces para hablar con alguien, lo mismo fui a buscar pega y también te discriminan al tiro, por los brazos o porque estuviste presa, pero no ven tus cambios, yo tuve una hija y por ella he cambiado harto. Entonces como que siempre están ahí. No toda la gente, porque aquí me han tratado bien, ella me ha tratado bien, me mando hacer las cosas y yo la hago. Nunca ha habido así como una discriminación nada” (Penado 4).

“C: ¿cómo te han tratado acá?

P: súper bien, nada que decir (...) Me gustó aquí” (Penado 5).

“P: Aquí voy a cumplir dos años

C: Harto, eres parte del equipo ya

P: Si poh, si poh, yo comparto con ellos, septiembre, diciembre, comemos, soy uno más poh (...) yo conozco a todos ya, al alcalde...” (Penado 3).

“Yo me doy cuenta que los viejitos preguntan por el tío [nombre], cachai, ¿va a venir el tío?, ¿Cuándo va a venir?, ¿nos va a traer películas el tío?, ¿nos vamos a tomar su bebida?. Entonces como que los viejos andan ahí, yo siento ese cariño de ellos” (Penado 7).

“Súper amable, me gusta venir pa acá” (Penado 9).

La tabla 4 presenta una síntesis de los principales hallazgos de esta sección. Mientras que entre las delegadas existe una gran preocupación por lo que se está entendiendo por comunidad y un cuestionamiento a algunas de las entidades en relación a ello; entre entidades y penados no existiría tal preocupación. Para ellos, en cambio, la comunidad es entendida de manera práctica como el espacio en dónde se encuentran realizando la prestación de servicios.

Por otro lado, al profundizar en el rol de la comunidad, y a pesar de que cada actor pone acentos en distintos elementos (“que no te desautoricen” o “que el penado se sienta parte de un mundo que es más que sólo delinquir”), todos concuerdan en señalar la importancia que tiene que el penado se sienta acogido y reciba un buen trato en la comunidad en la cual se encuentra realizando la prestación de servicios.

Así, a pesar de no existir una definición clara o única de lo que se está entendiendo por comunidad, sí habría una noción clara de la importancia de la comunidad durante el cumplimiento de la pena. Junto con el acoger al penado, el rol de supervisión y espacio para conocer y vincularse con otras realidades serían centrales.

Tabla 4: Tabla resumen noción y rol de la comunidad en la implementación de la pena

actor	¿Qué se entiende por comunidad desde la PSBC?	Rol de la comunidad en la PSBC
Delegadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Que los penados no estén encerrados en una municipalidad</li> <li>* Que haya una comunidad beneficiada o que se sensibiliza con la presencia del penado</li> <li>* Que el penado tenga contacto con la realidad país</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Que no mandoneen mucho al penado</li> <li>* Que no te desautoricen</li> <li>* Rol de jefatura (supervisión cumplimiento)</li> <li>* Que involucren al penado</li> <li>* Que traten bien al penado</li> </ul>
Entidad Beneficiaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Nosotros somos una comunidad</li> <li>* Trabajamos al servicio de la comunidad (vecinos)</li> <li>* Equipo de trabajo en el cual se inserta el penado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Que el penado se sienta parte de un mundo que es más que solo delinquir</li> <li>* Que el penado se sienta acogido</li> </ul>
Penados	<ul style="list-style-type: none"> <li>* El municipio</li> <li>* La ONG donde se está realizando la PSBC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Soy uno mas</li> <li>* No me he sentido discriminada</li> <li>* Me recibieron súper bien</li> <li>* Los viejitos preguntan por mi</li> <li>* Me siento cómodo</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

## 7. Discusión y conclusiones

La presente tesis ha buscado responder una serie de preguntas que intentan contribuir al debate sobre las penas sustitutivas y su rol en la reinserción social, centrándonos especialmente en la pena de servicios en beneficio de la comunidad, mediante un estudio de casos a partir de la implementación de la PSBC en la región Metropolitana. El carácter exploratorio y descriptivo de nuestro estudio, si bien no nos permite determinar si quienes han pasado por la PSBC logran finalmente reinsertarse en la sociedad, sí nos permite realizar un contrapunto entre aquello que distintos modelos de reinserción han descrito como características necesarias para una implementación exitosa de los servicios comunitarios, y lo que ha ocurrido en la práctica con la implementación de la PSBC. Así, la presente investigación busca responder al doble propósito de, por un lado, caracterizar la PSBC a partir de su potencial contribución a la reinserción social y, por otro lado, poner en



diálogo la experiencia de la PSBC en la región Metropolitana con los postulados teóricos previamente revisados.

Tal como fue señalado previamente, entendemos la reinserción social como un proceso bidireccional, en el cual la participación activa tanto del penado como de la comunidad resulta clave (Villagra, 2009). Por ende, en un orden análogo al seguido en la sección de resultados, hemos estructurado la discusión de tal forma que nos permita abordar las dimensiones de responsabilización del penado y del rol de la comunidad en los servicios comunitarios. Resulta necesario aclarar, adicionalmente, que las dimensiones de responsabilización y comunidad corresponden a una distinción analítica entre dos aspectos de un proceso de reinserción que, en la práctica, se entrelazan entre sí, de tal manera que resulta difícil separarlos claramente. Esto hace inevitable, por momentos, incurrir en cierto grado de repetición al cubrir los elementos de la responsabilización y del rol de la comunidad; no obstante lo anterior, se mantendrá dicha estructura de presentación pues permite dar cuenta de mejor forma de los objetivos de la presente investigación.

### **7.1. ¿Existen elementos en la PSBC que ayuden a la responsabilización de los penados?**

En primer lugar, en torno a la responsabilización del penado, se identificaron tres elementos centrales que caracterizan su paso por los servicios comunitarios: la voluntariedad y participación del penado en el diseño del plan de actividades; la noción del daño causado y la necesidad de repararlo; y, por otro lado, la intención de modificar su conducta. A continuación abordaremos estas tres dimensiones, prestando especial atención a su posible aporte a las posibilidades de reinserción que ofrece la pena.

#### **7.1.1. Voluntariedad y participación del penado en el diseño del plan de actividades**

Resulta necesario destacar, desde un comienzo, el importante componente de voluntariedad con que cuenta la PSBC. En este sentido, a pesar de que el hecho de ser o no castigado no está en poder del penado, este sí cuenta con la atribución de aceptar o rechazar su participación en la prestación de servicios. Esta característica es común a todas las aplicaciones de servicios comunitarios como pena sustitutiva, y la distingue crucialmente

del trabajo forzado como forma de castigo penal. En el caso de la PSBC, el penado tiene el derecho de ser informado por el juez sobre las características de la pena, y puede eventualmente rechazarla, en cuyo caso recibirá otra condena, ya sea cárcel o multa. Incluso, una vez aceptada la PSBC, puede no presentarse o interrumpir su cumplimiento en cualquier momento, en cuyo caso el tribunal asignará una nueva pena sin que el incumplimiento constituya un delito adicional (Ley 20.603 artículo 11c; MINJU, 2013).

Por otro lado, el carácter voluntario de la participación del penado en la PSBC no sólo implica que éste acepta la pena, sino también que participa en el diseño y/o consiente las labores que deberá realizar en el marco de los servicios a la comunidad. Así, una vez aceptada la pena en tribunales, el penado debe presentarse en el CRS correspondiente, donde debe participar de la elaboración de un plan de cumplimiento, que considera las actividades a realizar y la entidad beneficiaria. El penado participa de este proceso mediante una entrevista con las delegadas, pudiendo adicionalmente solicitar modificaciones a la propuesta de cumplimiento recibida. En el contexto de esta investigación, todos los entrevistados afirmaron haber participado en el diseño de su plan de cumplimiento.

En vista de lo anterior, es posible reconocer que existen ciertos elementos básicos que harían posible la responsabilización del penado en el contexto de la PSBC, a saber, el carácter voluntario de la pena y la participación del penado en la elaboración de su plan de cumplimiento. Estas características corresponden a las recomendaciones provenientes de la normativa internacional sobre penas sustitutivas (ONU, 1990), así como de la experiencia acumulada en relación a los trabajos en beneficio de la comunidad (Bazemore & Karp, 2004; Rex & Gelsthorpe, 2002). Asimismo, representan un marco propicio para el desarrollo de procesos de reinserción social, tal como son conceptualizados desde el modelo del Buen Vivir y la Justicia Restaurativa, en los cuales se destaca la importancia de la responsabilización activa del penado; sin embargo, la participación voluntaria representa sólo un primer paso en este sentido, haciendo falta también una disposición a reparar el daño y la voluntad de cambiar la vida, dimensiones que serán abordadas a continuación.

### **7.1.2. Noción de daño causado y la necesidad de repararlo**

Un segundo aspecto de la responsabilización activa dice relación con tomar conciencia de que la acción cometida ha provocado daño, y que este daño debe ser reparado. En este contexto, al ser consultados por la necesidad de reparar el daño causado, la mayoría de los entrevistados mostraron sorpresa ante la pregunta, en general negando que existiera un daño derivado de sus acciones. Así, la visión de los entrevistados podría caracterizarse como la de haber cometido una transgresión legal sin víctima ni daño y, por tanto, no existiendo la necesidad de repararlo. En este sentido es que, previamente, hemos denominado la experiencia de los penados en la PSBC como un proceso de responsabilización incompleta.

En línea con lo anterior, los penados no consideran pertinente la identificación de una víctima de sus actos, ya sea una persona natural o un determinado grupo humano afectado por su conducta. En algunas instancias, esto podría asociarse a la naturaleza del delito cometido, como en hurtos en multitiendas donde no se identificaba un daño concreto derivado de su acción; asimismo, ocurre también en casos de fraude al fisco y venta de productos “piratas”, cuyos penados sostienen que es difícil imaginar que alguna empresa o el estado pudiese estar siendo realmente afectado por sus actos.

En otros casos, sin embargo, donde pudiese esperarse una identificación más directa con el daño, potencial o actual, de sus acciones, éste tampoco ocurre. Así, por ejemplo, los dos penados detenidos por conducción en estado de ebriedad no reconocen el riesgo que sus acciones implican para terceros, por el sólo hecho de que su detención no involucró daños a terceros; incluso, el único entrevistado que admite la existencia de una víctima de su acción debido a su robo, se mostró indiferente e insensible al daño causado (“no me acuerdo”).

De este modo, ya sea por la dificultad de identificar una víctima concreta como por la falta de empatía con el daño causado (Braithwaite, 2002), los participantes en la PSBC parecen no asociar su cumplimiento con la reparación del daño. Podrían mencionarse diversas razones para explicar lo anterior. Ahora bien, si nos centramos en el punto de vista de los objetivos parcialmente restaurativos declarados de la pena (Decreto 552, art. 4), resulta difícil imaginar que éstos pudieran satisfacerse en un contexto en el cual no se considera a la víctima como parte del proceso de cumplimiento. Como diversos autores han

destacado, es de suma importancia que exista una víctima y un daño identificable para llevar adelante un proceso de reparación, y no basta con que el proceso sea dictaminado por un tercero, en este caso, un tribunal de justicia (Bazemore & Karp, 2004; Marshall, 1999).

Por otro lado, tampoco existe una asociación directa entre el tipo de delito cometido y la entidad beneficiaria en la cual se realiza el cumplimiento, lo que representa una nueva dificultad a la existencia de un proceso de reparación del daño causado, pues la entidad beneficiaria difícilmente puede cumplir un “rol vicario”, ocupando el lugar de la comunidad dañada frente al penado. Como consecuencia de lo anterior, es posible entender que para los penados la entidad beneficiaria donde cumplen sus servicios no tiene mayor relevancia, en la medida en que no la comprenden como una oportunidad de reparar el daño causado, sino como un deber de saldar la deuda contraída con la justicia.

No obstante lo anterior, de igual forma es posible que los servicios en beneficio de la comunidad contribuyan a un proceso de responsabilización activa del penado, si bien no a través de la reparación del daño. Tal como señalan Bazemore y Karp (2004), la prestación de servicios a la comunidad puede propiciar no sólo el sentimiento de pertenencia a un entorno mayor, cuestión que será discutida más adelante, sino también la conciencia de que las propias acciones tienen consecuencias, pudiendo beneficiar o dañar a otros. Así, si bien la ausencia de víctima y noción de daño causado hacen imposible que exista una responsabilización completa, en el contexto de su participación en los servicios comunitarios los penados pueden desarrollar una mayor apreciación de las consecuencias de sus actos al hacerse parte del funcionamiento de una entidad beneficiaria, tomando conciencia de su pertenencia a una comunidad concreta. En tal sentido, los servicios en beneficio de la comunidad, si bien difícilmente actuarán como detonantes de un proceso de reinserción, o como instancias de reparación del daño, pueden ser un soporte y apoyo en procesos de reforzamiento de la responsabilización del penado (Lauwaert, 2015).

### **7.1.3. Intención de modificar su conducta (“cambiar de vida”)**

En diálogo con lo anterior, existe un grupo de penados que manifestó su interés de modificar su conducta durante su paso por la PSBC. Si bien para quienes sostuvieron esta intención la pena no representaba *la* razón de hacerlo, si evidenciaron que en mayor o

menor grado la experiencia de prestación de servicios contribuye a inclinar la balanza a favor de la reformulación de su plan de vida. Algunos aspectos compartidos por los entrevistados fueron la percepción de haberla “sacado barata”, el miedo a (volver a) caer preso, el estar dispuestos a trabajar “en lo que sea”, evitando “hacer tonteras”, todas razones entregadas por los penados para justificar su propio cambio de vida, y que habrían sido confirmadas durante el cumplimiento de la pena.

Junto con las razones antes descritas, durante las entrevistas los penados dan luces de un proceso previo a su participación en la PSBC, dando cuenta, por ejemplo, del deseo de cuidar una relación estable de pareja o evitar problemas familiares, indicando que su paso por los servicios en beneficio de la comunidad actúan como un apoyo o confirmación de la decisión de llevar una vida personalmente significativa y menos dañina para los demás (Ward et al., 2012). Los “demás” que fueron mencionados, sin embargo, son fundamentalmente ellos mismos y sus seres queridos más cercanos; como se indicó previamente, existe escasa conciencia de que sus acciones pudieron causar daño a terceros.

En definitiva, como ya se señaló, es posible caracterizar la disposición de los penados como una responsabilización incompleta, pues si bien aceptan participan de manera voluntaria en la prestación de servicios y son capaces de reconocer el acto cometido y acatar la pena correspondiente, parecen no asumir que sus actos han afectado a terceros o que constituyen conductas de riesgo potencialmente dañinas. La ausencia de noción de daño no sólo repercute en que no se conciba la PSBC como instancia de reparación, sino de alguna forma también en que las intenciones de modificar la conducta no son detonadas ni inspiradas en la conciencia de las consecuencias de sus actos para otros, sino para sí mismos y sus seres queridos.

## **7.2. ¿Cuál es el rol de la comunidad en la PSBC?**

Como ya se señaló, el rol de la comunidad en el proceso de reinserción de un penado es central. Así, el fenómeno bidireccional que es la reinserción se vuelve factible en la medida en que el penado es acogido y apoyado por la comunidad en su retorno a ella. En el contexto de la PSBC, el rol de la comunidad lo ocupa la entidad beneficiaria, que es quien recibe directamente el trabajo del penado, así como la instancia de apoyo y

acompañamiento durante el cumplimiento de la pena. En este sentido, destacaremos cuatro elementos centrales de la vivencia del penado en su paso por la entidad beneficiaria: 1) sentirse acogido y no discriminado; 2) valorar positivamente el trabajo realizado; 3) intervención sobre necesidades crimonógenas; 4) desarrollar y/o fortalecer sus habilidades. Cada uno de estos puntos será abordado a continuación.

### **7.2.1. Sentirse acogido y no discriminado**

La experiencia de los entrevistados fue coincidente en señalar que, más allá de las labores que se encontraban realizando, se habían sentido acogidos en las entidades beneficiarias, siendo tratados con respeto y no habiendo percibido prejuicios ni discriminación en su contra, situación que a algunos les causaba incluso sorpresa. Así, los penados señalan que la experiencia ha resultado menos dura que lo esperado (“me gusta venir para acá”), e incluso que se han llegado a sentir parte de la institución donde se encuentran cumpliendo (“soy uno más (...) conozco hasta al alcalde”), estableciendo relaciones de cercanía con los beneficiarios de su trabajo (“yo me doy cuenta de que los viejitos preguntan por el tío”). Esta percepción de los penados es corroborada por las delegadas, quienes destacan este trato como un aspecto intencionado en el establecimiento de convenios con diversas instituciones (“nosotros nos aseguramos de eso”).

Tanto algunos penados que fueron entrevistados, como delegadas y entidades beneficiarias, establecen una importante relación entre esta experiencia positiva de acogida, y el hecho de que el penado cumpla o no con la pena. Así, la recepción positiva de su participación en la entidad beneficiaria representaría una condición necesaria para asegurar el compromiso del penado en el cumplimiento (“Me hubiese sentido mal, yo habría dejao’ la ...”; “Si el penado no se siente cómodo en la entidad, ten por seguro que el penado no va a cumplir”).

Este sentimiento de bienestar durante el cumplimiento de la pena facilita que el penado permanezca en los servicios a la comunidad hasta completar su período; como han señalado con insistencia los proponentes del GLM, basarse en una aproximación positiva a los penados, reconociendo su propia dimensión humana y no únicamente criminal, es una de las fortalezas de las intervenciones y/o penas basadas en este modelo de reinserción (Ward

et al., 2012). Por otra parte, también podría sostenerse que la buena acogida facilita el establecimiento de lazos entre la comunidad, representada por la entidad beneficiaria, y quienes se encuentran cumpliendo la pena, siendo una instancia de respuesta a la necesidad de establecer relaciones personales en contextos prosociales, pues diversos investigadores han reconocido que la socialización en contextos delictuales es un importante factor de riesgo que dificulta enormemente la cesación delictiva (Andrews & Bonta, 2010; Andrews et al. 2010).

### **7.2.2. Valoración positiva del trabajo realizado**

El buen trato recién descrito no tendría repercusiones únicamente en el cumplimiento del penado, sino también en la valoración que éste le da a la pena y al trabajo realizado. Como mencionan algunas de las delegadas y entidades beneficiarias, habrían casos en que los penados no sólo realizan mucho más de lo que les corresponde (“tenía otra señora, que ella que se quedaba fuera de los horarios establecidos para cocinarles cosas ricas a los adultos mayores”), sino también en que algunos penados habrían mantenido el vínculo con la entidad realizando trabajos voluntarios, una vez concluido su período de cumplimiento. Así, uno de los penados señala durante la entrevista su intención de continuar como voluntario una vez finalizada la pena: “Yo converso con mi señora, igual le digo que terminando en septiembre, igual pretendo seguir viniendo, ya con mi hermano. Vamos a hacer algo más voluntario”.

En este sentido, la PSBC estaría permitiendo que los penados puedan experimentarse como miembros de un equipo, siendo útiles para los demás, y siendo valorados por su trabajo y contribución a la entidad. De esta forma, los penados desarrollan una mayor conciencia de su capacidad de aportar a la sociedad, involucrándose más allá de lo que por obligación les demanda la pena. Este fenómeno representa una de las fortalezas de la PSBC como servicios en beneficio de la comunidad, pues involucra a los infractores en actividades prosociales y en relaciones humanas que aportan desde el modelamiento de su conducta, apoyando procesos de resignificación del plan de vida de los participantes en la pena basándose en el fortalecimiento de su desempeño positivo (Ward et al., 2012; Rex & Gelsthorpe, 2002).

### **7.2.3. Intervención sobre las necesidades criminógenas**

Un aspecto también destacado previamente, es la importancia de que los servicios en beneficio de la comunidad, a pesar de no considerar una intervención psico-social que acompañe el proceso de cumplimiento del penado de manera adicional a las labores asignadas, se planifiquen de acuerdo al principio de responder a los factores de riesgo de los penados, pues los trabajos comunitarios serían una instancia propicia para ponerlos en contacto con redes de apoyo que les permitiesen resolver situaciones problemáticas (Contreras, 2010).

En el caso de la PSBC, parece ocurrir que no existe una intencionalidad tan explícita a la hora de seleccionar el lugar de cumplimiento y la labor que deberá realizar el penado. Sólo uno de los entrevistados, detenido por conducción en estado de ebriedad, destacó lo que para él significó haber cumplido en una hospedería para hombres en situación de abandono y con problemas severos de alcoholismo, pues la realidad allí experimentado lo confrontó con su futuro (“Porque igual de ver, no sé, la situación en la que están algunos viejitos. Yo tampoco quiero llegar a estar así. No poh”).

Si bien a partir de las entrevistas y, especialmente, la revisión de los registros de Gendarmería, es posible identificar más casos en que los penados hayan cumplido en una entidad relacionada con el delito cometido, no fue posible determinar patrones sistemáticos entre ambas dimensiones. Esto representa un terreno todavía por recorrer, en el sentido de que hacerse cargo de los factores de riesgo de los penados ha mostrado ser una de las estrategias más eficaces a la hora de planear programas de trabajo con infractores de la ley (Andrews & Bonta, 2011; Ward et al., 2012)

### **7.2.4. Desarrollo o fortalecimiento de habilidades**

De acuerdo al modelo del Buen Vivir, las conductas delictuales pueden ser comprendida a partir del proyecto de vida de quienes transgreden la ley, quienes al igual que el resto de las personas buscan satisfacer ciertos bienes humanos básicos, careciendo, sin embargo, de las capacidades para alcanzar tales propósitos por medios socialmente aceptables (Ward et al., 2012; Ward & Langlands, 2009). En este contexto, para que una pena y/o intervención tenga efectos de reinserción social, es necesario que estas instancias



fortalezcan las capacidades de penado de realizar su proyecto de vida de un modo que no transgreda la ley. Uno de los aspectos en que ha demostrado mayor eficacia en el contexto de los trabajos en beneficio de la comunidad, en el sentido descrito, ha sido el fortalecimiento de capacidades laborales en los penados (Rex & Golsthorpe, 2002).

En el contexto de la PSBC, un aspecto muy destacado por los entrevistados fue la adquisición de hábitos laborales, como la capacidad de trabajar y responder en contextos estructurados (“nunca antes había trabajado, así que aprendí a cumplir horario”). Este tipo de experiencias de cumplimiento sugieren que existe un gran potencial de los servicios en beneficio de la comunidad en el desarrollo de las capacidades de los penados; sin embargo, también es un ámbito en el que se revelan importantes tensiones entre los propósitos de la pena y las condiciones sociales de quienes son condenados al cumplimiento.

Así, por ejemplo, uno de los penados señaló sentirse bien en la entidad y encontrarse satisfecho con su labor, afirmando incluso haber recibido una oferta para permanecer trabajando en la entidad beneficiaria, en su caso un municipio, una vez finalizado el cumplimiento. Aún sintiéndose halagado, señala que permanecer realizando las mismas labores de mantenimiento y aseo que cumple en el marco de la PSBC implican ganar mensualmente el sueldo mínimo, insuficiente para mantener una familia de cinco integrantes. Por ende, a pesar de la precariedad que implica y el riesgo permanente de sufrir nuevas detenciones, el penado señala que deberá volver a la venta informal de productos falsificados. Así, a pesar de que la PSBC se presentó efectivamente como un espacio de valoración positiva del trabajo, la oportunidad posteriormente recibida no resulta suficiente para constituir una oportunidad real de abandonar las actividades ilícitas que le sirven de sustento.

Por otro lado, tal como se evidencia en el perfil demográfico, los penados a la PSBC provienen mayoritariamente de sectores vulnerables: más del 60% de ellos no ha completado su educación obligatoria, sólo el 32% se encontraba trabajando al iniciar la pena, y entre quienes trabajaban, sólo 1 de cada 3 lo hacía con contrato. Asimismo, el perfil de las comunas de procedencia de los penados reafirma esta percepción, tratándose de aquellas tradicionalmente catalogadas como vulnerables. Esta situación abre nuevas

interrogantes respecto al potencial de la PSBC de fortalecer las capacidades de los penados que pasan por ella.

Un ejemplo que podría servir de modelo para implementar medidas más eficaces de fortalecimiento de capacidades en los penados es el de los previamente mencionados *Pathfinder Projects* realizados en Inglaterra, los que combinan prestación de servicios a la comunidad con la obtención de certificaciones laborales en los casos que tengan suficientes horas de cumplimiento, lo que permite adquirir no sólo hábitos laborales, sino también entregar a los penados herramientas concretas para apoyar su proceso de inserción laboral (Rex & Gelsthorpe, 2002). En el caso chileno, el tiempo de condena, donde muchos penados cumplen por más de 100 horas, es propicio para implementar estrategias similares; sin embargo, de acuerdo a los datos reportados, la mayoría de los penados cumple funciones que agregan escaso valor a su trayectoria laboral, por ejemplo, mediante funciones de aseo y mantención en las entidades beneficiarias (79%).

### **7.3. Aspectos emergentes**

La dimensión recién señalada nos lleva a una reflexión que escapa a los objetivos de nuestra investigación, pero que se impone como necesaria a la luz de nuestros resultados. El sociólogo francés Loïc Wacquant (2004, 2010) ha desarrollado una importante agenda de investigación en torno a la denominada “criminalización de la pobreza”, argumentando que la cada vez más dura (y, agregaríamos, orquestada) persecución penal contra delitos y faltas contra la propiedad, ciertamente dirigida a los pequeños delincuentes, representa una característica propia de la estrategia del Estado neoliberal para enfrentar la pobreza. Así, el endurecimiento de las penas y la persecución rigurosa de dichos delitos representaría una suerte de contracara de la política social, donde el subsidio y el castigo son las dos herramientas privilegiadas para enfrentar la pobreza.

Resulta difícil no hacer eco de tales postulados, atendiendo al perfil de quienes pasan por la PSBC, descripción que coincide en gran medida con otras revisiones de la situación de exclusión social en la que se encuentran la mayoría de quienes pasan por la cárcel en nuestro país (Morales et al., 2016) y, habría que agregar, por las penas sustitutivas o, al menos, por la PSBC. El perfil de los delitos cometidos, si bien no en todos los casos, en

algunos de ellos no responde a un perfil de alto compromiso delictivo, sino más bien a estrategias ilícitas de subsistencia frente a las cuales el castigo parece ser una medida poco eficaz. Así, a pesar de que la PSBC efectivamente estaría en algunos casos permitiendo que el penado desarrolle hábitos laborales o que socialice en nuevos espacios prosociales, pareciese ser que el otorgar posibilidades reales de trabajo y desarrollo podría ser una solución mucho más adecuado.

#### **7.4. Desafíos para la PSBC a partir de los resultados**

A partir de los resultados presentados y discutidos en el marco de esta investigación, es posible identificar algunos desafíos que la PSBC debe enfrentar, si se busca alinearla con las experiencias más exitosas de trabajos comunitarios, así como ponerla en sintonía con las recomendaciones provenientes de los modelos contemporáneos de reinserción social.

En primer lugar, a pesar de que previamente se señaló que el penado participa en el diseño del plan de actividades, en la práctica la mayoría de los entrevistados afirmó que su participación se limitó a la aceptación del plan propuesto por las delegadas. Dada la importancia que tiene la responsabilización del penado para el cumplimiento de la pena, así como para que ésta se convierta en una instancia que aporte a la cesación delictiva, es que resulta necesario que el proceso de entrevista, diseño y aprobación del plan de trabajo sea comprendido como una instancia para aportar al empoderamiento del penado. Así, se requeriría que la PSBC se le presente al penado, no sólo como una retribución por el delito cometido, sino también como una oportunidad de comenzar a dejar atrás su comportamiento antisocial, adquiriendo o fortaleciendo actitudes prosociales mediante la prestación de servicios. Como primer paso en este proceso, el penado debería apreciarse como un sujeto con capacidad de decisión, aceptando voluntariamente la pena frente al juez, participando activa y propositivamente en el diseño del plan de actividades, así como tomando la decisión de asistir y cumplir con el trabajo debido.

En segundo lugar, y en línea con lo anterior, destaca la necesidad de intencionar con más fuerza el diálogo entre las necesidades y factores de riesgo del penado, por un lado, y la entidad beneficiaria y labor que debe cumplir, por otro. La evaluación positiva de los penados en torno a la oportunidad de adquirir habilidades, así como la influencia positiva

recibida del trabajo con usuarios con problemas similares, hace que sea necesario que dichas experiencias no sean casuales. Las delegadas de la pena, encargadas de realizar la primera entrevista y presentar al penado una propuesta de actividades, serían las encargadas de intencionar que el paso por la PSBC responda adecuadamente a los factores de riesgo con el penado. Asimismo, surge inmediatamente como desafío alcanzar un equilibrio entre ambas recomendaciones, es decir, la compatibilización de un diseño basado en las necesidades y factores de riesgo del penado, que sea al mismo tiempo respuesta a su propia iniciativa y capacidad de decisión.

Una tercera recomendación, que probablemente implicaría mayores esfuerzos para todos los participantes de la pena, pero que es a su vez la más ambiciosa en términos de su implementación y posible impacto, es la incorporación de oportunidades de capacitación y certificación laboral en el contexto de la PSBC. La experiencia exitosa de Inglaterra (Rex & Golsthorpe, 2002) ha mostrado que la existencia de una oferta de capacitación asociada a las penas que implican mayores horas de cumplimiento puede tener efectos positivos sobre la disminución de la reincidencia, lo que resulta esperable desde la perspectiva del GLM (Ward & Fortune, 2013), en cuanto la capacitación laboral es un modo concreto de fortalecer las habilidades de los penados para vivir una vida prosocial. Así, parece pertinente evaluar la posibilidad de una implementación piloto de certificaciones laborales para condenados a más de cierta cantidad de horas de cumplimiento. Algunos de los convenios actualmente existentes, por ejemplo, con la Fundación Cristo Vive, que ofrece capacitación laboral a trabajadores y jóvenes vulnerables, hacen soponer que una iniciativa en este sentido podría ser viable.

### **7.5. Limitaciones de la investigación y agenda futura**

Como todo trabajo de investigación, la presente tesis adolece de ciertas limitaciones que resulta necesario tener en cuenta a la hora de interpretar el alcance de sus resultados, al mismo tiempo que contribuyen a delinear algunas futuras líneas de investigación. En este sentido, una primera limitación a considerar, que quizás sea la más importante, dice relación con la selección de los penados que fueron entrevistados. La participación en el estudio se debió fundamentalmente a la posibilidad de tomar contacto con los penados en

las entidades beneficiarias, dado que, una vez realizado el contacto, no debimos enfrentar ningún rechazo de participar. Sin embargo, no pudieron ser entrevistados aquellos penados que, habiendo recibido la PSBC como pena en tribunales, no se presentaron a cumplirla a los CRS. Contar con la experiencia de dichos penados permitiría realizar un diagnóstico más certero de las dimensiones que determinan la participación en la pena y, de alguna forma, contar con una especie de grupo de contraste para las afirmaciones realizadas.

En segundo lugar, y complementando a lo anterior, otra limitación se relaciona con la imposibilidad de trazar la trayectoria de los penados en la PSBC con posterioridad a la entrevista. Así, dada la confidencialidad de las entrevistas y el anonimato de las bases de datos, no fue posible cruzar la información que nos permitiera saber quiénes cumplieron la totalidad de sus horas y quiénes no. Contar con esta información nos permitiría contrastar sus afirmaciones, especialmente relacionadas con la buena experiencia y la intención de completar el proceso, con aquello que realmente ocurrió. En conjunto, ambas limitaciones obligan a interpretar con cautela los resultados presentados pues, si bien representan en general una valoración positiva de las potencialidades de los servicios en beneficio de la comunidad, una porción relevante de actores, como son los penados que han incumplido la pena, han quedado fuera del análisis.

Junto con lo anterior, también es posible identificar una serie de desafíos para futuras investigaciones en el área de la reinserción y los trabajos comunitarios. En primer lugar, cabe recordar que la parte empírica de este estudio utiliza únicamente información proveniente de la región Metropolitana, lo que deja abierta la pregunta por la implementación y funcionamiento de la PSBC en otras regiones del país. Dadas las características de la pena, que implican una vinculación directa y permanente con organizaciones sin fines de lucro como las entidades beneficiarias, la disponibilidad de convenios y su funcionamiento en otros lugares del país permanece como una pregunta abierta y digna de abordarse en futuras investigaciones.

Finalmente, otra línea de investigación que resultaría de gran valor abordar en estudios futuros, dice relación con la evaluación del impacto de las penas sustitutivas en general, y de la prestación de servicios en beneficio de la comunidad en particular, a la reinserción social de los penados. El proceso de reinserción es, por su propia naturaleza, un proceso

extendido en el tiempo, por lo que resultaría necesario tomar en cuenta datos longitudinales que permitan seguir las trayectorias de quienes han pasado por esta pena. Esta información, además de dialogar directamente con el diseño de políticas sociales para enfrentar la delincuencia, permitiría complementar la imagen de la PSBC obtenida a partir de entrevistas a sus actores.

### **7.6. Palabras finales**

En los últimos meses, el debate sobre la seguridad pública y la delincuencia en nuestro país se ha centrado fundamentalmente en dar más atribuciones a las policías y aumentar las condenas privativas de libertad. La preocupación, tanto de los medios de comunicación, como de la clase política y los ciudadanos “de a pie” parece ser la misma: sacar de circulación a los delincuentes. Ahora bien, no es ningún secreto quienes son y de donde proviene la población penal en Chile: corresponden a los grupos más vulnerables y con menos oportunidades de desarrollar sus capacidades como ciudadanos productivos, es decir, precisamente aquellos con quienes la sociedad tiene la mayor deuda (Morales et al., 2016). Por desgracia, sin embargo, parece mucho más sencillo hacer con ellos justicia penal que social.

En este contexto, las penas sustitutivas y, particularmente, la PSBC, representan una interpelación a esta estrategia meramente punitiva de responder al delito. Así, se pone en evidencia que no basta únicamente con pensar en la aplicación eficaz del castigo, sino que también hace falta preguntarse por el aporte que, como sociedad, estamos realizando en pos de la reinserción social de quienes han infringido la ley. Sin duda, en aportar a esta reflexión radica no sólo el valor, sino también la necesidad, de estudiar la PSBC y su aporte a la reinserción. Así, esperamos que esta investigación haya sido un aporte para reafirmar la idea de que, para acabar con la delincuencia, no basta con encerrar en las cárceles a todo aquel que transgrede la ley, sino que hace falta ofrecerles oportunidades reales de vivir una vida que sea significativa para ellos mismos, sin que al mismo tiempo sean dañados otros miembros y lazos con una comunidad a la que el propio infractor pertenece, al menos como proyecto.

## 8. Referencias

Ahumada, H., & Grandón, P. (2015). Significados de la reinserción social en funcionarios de un centro de cumplimiento penitenciario. *Psicoperspectivas*, 14(2), 84-95. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-69242015000200009](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-69242015000200009)

Andrews, D.A., & Bonta, J. (2010). Rehabilitating criminal justice policy and practice. *Psychology, Public Policy and Law*, 16(1), 139-55. doi: 10.1037/a0018362

Andrews, D.A., Bonta, J., & Hoge, R.D. (1990). Classification for effective rehabilitation: Rediscovering psychology. *Criminal Justice and Behavior*, 17(1), 19-52. doi: 10.1177/0093854890017001004

Andrews, D.A., Bonta, J., & Wormith, J.S. (2011). The risk-need-responsivity (RNR) model. Does adding the Good Lives model contribute to effective Crime prevention?. *Criminal Justice and Behavior*, 38(7), 735-755. doi: 10.1177/0093854811406356

Arellano, B. (2009). *Reinserción comunitaria. La experiencia de un ex recluso* (Tesis de maestría inédita). Universidad de Chile, Santiago.

Arriagada, I. (2014). *Cesación delictiva en adolescentes infractores de ley* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile.

Bazemore, G., & Karp, D. R. (2004). A civic justice corps: Community service as a means of reintegration. *Justice Policy Journal*, 1(3), 1-35. Recuperado de <http://www.cjcj.org/uploads/cjcj/documents/bazemore.pdf>

Bazemore, G. & Maloney, D.(1994). Rehabilitating community service: Toward restorative service sanctions in a balanced justice system. *Federal Probation*, 58(1), 24-35.

Bazemore, G. & Umbreit, M. (1995). Rethinking the Sanctioning Function in Juvenile Court: REtributive or Restorative Responses to Youth Crime. *Crime & Delinquency*, 41(3). doi: 10.1177/0011128795041003002

Becker, G.S. (1974). *Essays in the economics of crime and punishment*. New York, NY: Columbia University Press.

Becker, G.S. (diciembre, 1992). *The economic way of looking at life*. Recuperado de [http://www.nobelprize.org/nobel\\_prizes/economicsciences/laureates/1992/becker-lecture.pdf](http://www.nobelprize.org/nobel_prizes/economicsciences/laureates/1992/becker-lecture.pdf)

Blanco, J. (mayo, 2011). Medidas alternativas a la reclusión. Freno a la delincuencia. *Revista del abogado*, 51, 20-22. Recuperado de <http://www.pazciudadana.cl/publicacion/medidas-alternativas-a-la-reclusion-freno-a-la-delincuencia/>

Blay, E. (2007). Nueve tópicos acerca del trabajo en beneficio de la comunidad: la necesidad de una discusión basada en conocimientos empíricos. *InDret: Revista para el análisis del derecho*, 4, 1-18. Recuperado de [http://www.indret.com/pdf/474\\_es.pdf](http://www.indret.com/pdf/474_es.pdf)

Bolívar, D., Brancher, L., Navarro, I., & Vega, M. (2013) Conferencing in South America as an exercise of democracy? An exploration of the “vertical” role of restorative justice. En E. Zinsstag & I. Vanfraechem (Eds.), *Conferencing and restorative justice: Challenges, developments and debates*. Nueva York, NY: Oxford University Press.

Boone, M. (2010). Only for minor offences: Community Service in the Netherlands. *European Journal of Probation*, 2(1), 22-40. doi: 10.1177/206622031000200103

Braithwaite, J. (2002). *Restorative justice and responsive regulation*. Nueva York, NY: Oxford University Press.

Capdevila, M., Ferrer, M., Framis, B., Blanch, M., Garrigós, A., Batlle, A.,...Mora, J. (2016). *La reincidencia en medidas penales alternativas 2015*. Recuperado del sitio de internet del Departamento de Justicia de Barcelona: [http://justicia.gencat.cat/web/.content/home/ambits/formacio\\_\\_recerca\\_i\\_docum/recerca/cat\\_aleg\\_d\\_investigacions/per\\_ordre\\_cronologic/2016/reincidencia\\_mesures\\_penals\\_alternatives\\_2015/reinc\\_mesures\\_penals\\_alternatives\\_investigacion.pdf](http://justicia.gencat.cat/web/.content/home/ambits/formacio__recerca_i_docum/recerca/cat_aleg_d_investigacions/per_ordre_cronologic/2016/reincidencia_mesures_penals_alternatives_2015/reinc_mesures_penals_alternatives_investigacion.pdf)

Christie, N. (1977). Conflicts as property. *The British Journal of criminology*, 17(1), 1-15. Recuperado de <http://bjc.oxfordjournals.org/content/17/1/1.full.pdf+html>

Contreras, M. (2010). *Eficacia rehabilitadora de la pena de trabajos en beneficio de la comunidad. Evaluación del modelo de ejecución en la provincia de Barcelona*. Recuperado del sitio de internet del Departamento de Justicia de Barcelona: [http://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/172923/SC\\_3\\_170\\_10\\_cast.pdf?sequence=1](http://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/172923/SC_3_170_10_cast.pdf?sequence=1)

Corbetta, P. (2003). *Metodología y técnicas de Investigación Social*. Madris: McGraw Hill.



Creswell, J.W. (2009). *Research design. Qualitative, quantitative, and mixed methods Approaches* (3a ed.). Los Ángeles, CA: SAGE.

Decreto 552. *Aprueba reglamento de la Pena de Prestación de Servicios en Beneficio de la Comunidad.* (2013) Recuperado de: <https://www.leychile.cl/Navegar/?idNorma=1057598&idParte=0>

Díaz, A. (noviembre, 2008). *Los Servicios en Beneficio de la Comunidad para Jóvenes Infractores en Chile y la prevención de la Reincidencia: Enseñanzas desde la Justicia Restaurativa.* Trabajo presentado en el seminario Justicia juvenil: una visión restaurativa, Santiago, Chile. Resumen recuperado de <http://www.justiciarestaurativa.org/news/los-servicios-en-beneficio-de-la-comunidad-para-jovenes-infractores-en-chile-y-la-prevencion-de-la-reincidencia-ensenanzas-desde-la-justicia-restaurativa/view>

Díaz, M.J. (2013). *Modificaciones introducidas por la 20.603 a la ley 18.216: De las medidas alternativas a las penas privativas o restrictivas a las penas sustitutivas de las mismas* (Tesis de maestría inédita). Universidad Andrés Bello, Santiago.

Escobar, R. (2011). Medidas sustitutivas a la pena de privación de libertad. *Derecho y Humanidades*, 18,41-50. Recuperado de <http://www.derechoyhumanidades.uchile.cl/index.php/RDH/article/view/19462>

Fattah, E. (2014). Victimología: pasado, presente y futuro. *Revista electrónica de Ciencia Penal y Criminología*, 16, 1-33. Recuperado de <http://criminet.ugr.es/recpc/16/recpc16-r2.pdf>

Flick, U. (2007). *An Introduction to qualitative research* (3a ed.). Los Ángeles, CA: SAGE

Flick, U. (2008). *Designing Qualitative Research.* Londres, UK: SAGE.

Fonseca, F. (2015). *The role of community in restorative justice.* Nueva York, NY: Routledge.

Franco, G. & Pincay, G. (2015). *Aplicación adecuada de la sanción no privativa de libertad dentro de la normativa penal de servicio comunitario* (Informe de investigación). Recuperado de <http://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2015/10/doctrina42195.pdf>

Gáinza, A. (2006). La entrevista en profundidad individual. En Canales, M., *Metodología de investigación social. Introducción a los oficios*. Santiago: LOM.

Gendarmería de Chile. (2013). *La reincidencia: Un desafío para la gestión del sistema penitenciario chileno y las políticas públicas*. Recuperado de [http://html.gendarmeria.gob.cl/doc/estudio\\_reincidencia/ESTUDIO\\_REINCIDENCIA\\_GENCHI\\_2013.pdf](http://html.gendarmeria.gob.cl/doc/estudio_reincidencia/ESTUDIO_REINCIDENCIA_GENCHI_2013.pdf)

Gerring, J. (2012). *Social Science Methodology. A Unified Framework* (2a ed.) Nueva York, NY: Cambridge University Press.

Gerring, J. (2007). *Case Study Research. Principles and Practices*. Nueva York, NY: Cambridge University Press.

Gumz, E., & Grant, C. (2009). Restorative justice: A systematic review of the social work literature. *Families in Society*, 90(1), 119-126. doi: 10.1606/1044-3894.3853

Harkins, L., Flak, V., Beech, A. & Woodhams, J. (2012). Evaluatin of a Community-Based Sex Offender Treatment Program Using a Good Lives Model Approach, *Sex Abuse*, 24, 519-543. doi: 101177/1079063211429469

Hernández, R. (2014). La investigación cualitativa a través de entrevistas: su análisis mediante la teoría fundamentada. *Cuestiones Pedagógicas*, 23, 187-210. Recuperado de [http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/23/Mis\\_5.pdf](http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/23/Mis_5.pdf)

Herrera, J. (3 de agosto de 2015). Para qué invitan entonces: Breve crónica del proyecto antidelincuencia. *El Desconcierto*. Recuperado de <http://www.eldesconcierto.cl/pais-desconcertado/2015/08/03/para-que-invitan-entonces-breve-cronica-del-proyecto-antidelincuencia/>

Hill, J., Andrews, D.A. & Hoge, R. (1991). Meta-analysis of treatment programs for young offenders: the effect of clinically relevant treatment on recidivism, with controls for various methodological variables. *The Canadian Journal of Program Evaluation*, 6(1), 97-109. Recuperado de <http://evaluationcanada.ca/secure/06-1-097.pdf>

Horvitz, M. (1992). Las medidas alternativas a la prisión. (Algunas reflexiones en torno a las medidas previstas en la Ley 18.216). *Sistema penal y seguridad ciudadana, Cuadernos de análisis jurídico*, 21, 131-153.

Hurtado, P. (2005). Diversificando la respuesta frente al delito: procedimientos y penas alternativas. *Persona y sociedad*, 19(1), 179-198. Recuperado de [http://www.pazciudadana.cl/wp-content/uploads/2013/07/2005-03-03\\_diversificando-la-respuesta-frente-al-delito-procedimientos-y-penas-alternativas.pdf](http://www.pazciudadana.cl/wp-content/uploads/2013/07/2005-03-03_diversificando-la-respuesta-frente-al-delito-procedimientos-y-penas-alternativas.pdf)

Krause, M. (2001). Hacia una redefinición del Concepto de comunidad. Cuatro ejes para un análisis crítico y una propuesta. *Revista de Psicología*, 10(2), 49-60. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26410205>

Krause, M., & Montenegro, C. (2016). Community as a Multifaceted Concept. En M.A. Bond, Keys, C.B., & I. Serrano-García (Eds.), *APA Handbook of Community Psychology*. Washington, DC: American Psychological Association

Killias, M., Aebi, M., & Ribeaud, D. (2000). Does community service rehabilitate better than short-term imprisonment?: Results of a controlled experiment. *The Howard Journal of Criminal Justice*, 39(1), 40-57. doi: 10.1111/1468-2311.00152

Lauwaert, K. (2015). *Guidance for developing restorative justice processes supporting desistance. Promising practices*. European Forum for Restorative Justice. Recuperado de [http://www.irks.at/assets/irks/Publikationen/Forschungsbericht/Guidance\\_for\\_developing\\_%20RJ\\_supporting\\_desistance\\_booklet.pdf](http://www.irks.at/assets/irks/Publikationen/Forschungsbericht/Guidance_for_developing_%20RJ_supporting_desistance_booklet.pdf)

Lavín, C. (2008). Toma de decisiones y control social del delito. *Serie indagación*, 6, 1-3. Recuperado de: <http://www.expansiva.cl/media/publicaciones/indagacion/documentos/20080104135709.pdf>

Ley 20.603. *Modifica la ley 18.216, que establece penas que indica como sustitutivas a las penas privativas o restrictivas de libertad*. (2012) Recuperado de: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1040510&buscar=20.603>

Looman, J. & Abracen, J. (2013). The Risk Need Responsivity Model of Offender Rehabilitation: Is There Really a Need For a Paradigm Shift? *International Journal of Behavioral Consultation and Therapy*, 8 (3-4), 30-36. Recuperado de: <http://psycnet.apa.org/journals/bct/8/3-4/30.pdf&uid=2014-12592-007&db=PA>

Lutz, B. (2013). Castigar a los pobres: el gobierno neoliberal de la inseguridad social. *Espiral. Estudios sobre Estado y Sociedad*, XX (57), 177-189. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/espiral/v20n57/v20n57a7.pdf>

Marín, J.C. (2008). Algunos aspectos procesales de la ley n° 18.216. *Revista de Estudios de la Justicia*, 10, 63-103. doi: 10.5354/0718-4735.2008.15220

Marshall, T. (1999). *Restorative justice: an overview*. Recuperado de <http://fbga.redguitars.co.uk/restorativeJusticeAnOverview.pdf>

Martinson, R. (1974). What works? - questions and answers about prison reform. *National Affairs*, 35, 22-54. Recuperado de [http://www.pbpp.pa.gov/research\\_statistics/Documents/MartinsonWhat%20Works%20194.pdf](http://www.pbpp.pa.gov/research_statistics/Documents/MartinsonWhat%20Works%20194.pdf)

McCord, C. (2012). *Community service or service in the community: the experience of women offenders and women's centres in Northern Ireland*. Recuperado de <http://www.wsn.org.uk/sites/default/files/publications/Community%20Service%20or%20Service%20in%20the%20Community%20the%20experience%20of%20women%20offenders%20and%20women's%20centres%20in%20Northern%20Ireland.pdf>

McGuire, J. (2001). What works in correctional intervention? Evidence and practical implications. En G. Bernfeld, D. Farrington, & A. Leschied (Eds.), *Offender Rehabilitation in Practice: Implementing and Evaluating Effective Programs* (pp. 25-44). New York, NY: WILEY.

McIvor, G., & McNeill, F. (2008). Developments in Probation in Scotland. En G. McIvor, & P. Raynor. *Developments in Social Work with offenders*. Londres, UK: Jessica Kingsley.

Ministerio de Justicia. (2013). *Nuevo sistema de penas sustitutivas ley n° 18.216. Análisis de las modificaciones introducidas por la ley n° 20.603*. Santiago de Chile.

Ministerio de Justicia & Gendarmería de Chile. (2011). *Balance de gestión integral*. Recuperado de [http://www.dipres.gob.cl/595/articles-88121\\_doc\\_pdf.pdf](http://www.dipres.gob.cl/595/articles-88121_doc_pdf.pdf)

Ministerio de Justicia & Gendarmería de Chile (2013). *Normas técnicas de Prestación de Servicios en Beneficio de la comunidad*. Santiago de Chile.

Montero, M. (2004), *Introducción a la psicología comunitaria. Desarrollos, conceptos y procesos*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.

Morales, A.M. (2006). Las salidas alternativas y las sanciones no privativas de libertad de reparación del daño y servicios en beneficio de la comunidad en el subsistema de

responsabilidad penal de adolescentes infractores de la ley penal. *Revista de Estudios de la Justicia*, 7, 159-182. doi: 10.5354/0718-4735.2006.15087

Morales, A.M., Hurtado, M.T., Figueroa, U.O., Ortiz, P., Polanco, D., & Muñoz, N. (febrero, 2016). *Estudio sobre los niveles de exclusión social en personas privadas de libertad*. Recuperado de <http://www.pazciudadana.cl/wp-content/uploads/2016/02/exclusion-social-final-3.pdf>

Morales, A.M, Muñoz, N., Welsch, G., & Fábrega, J. (2012). *La reincidencia en el sistema penitenciario chileno*. Recuperado de [http://www.pazciudadana.cl/wp-content/uploads/2013/07/2013-03-21\\_reincidencia-en-el-sistema-penitenciario-chileno.pdf](http://www.pazciudadana.cl/wp-content/uploads/2013/07/2013-03-21_reincidencia-en-el-sistema-penitenciario-chileno.pdf)

Morales, A.M., & Welsch, G. (2014). Modificaciones introducidas por la ley n° 20.603 y la conveniencia de robustecer el sistema de medidas alternativas a la cárcel. *Revista de Derecho Penitenciario*, 5, 19-25. Recuperado de [http://www.pazciudadana.cl/wp-content/uploads/2015/03/articulo\\_ammorales-y-gwelsch.pdf](http://www.pazciudadana.cl/wp-content/uploads/2015/03/articulo_ammorales-y-gwelsch.pdf)

Morales, A.M., Welsch, G., Cárcamo, J., Aguilar, L., & Sosa, M.E. (abril, 2015). *Reinserción social y laboral de infractores de ley. Estudio comparado de la evidencia*. Recuperado de <http://www.pazciudadana.cl/wp-content/uploads/2015/04/estudio-comparado-de-la-evidencia-en-reinsercion-social-y-laboral.pdf>

Organización de las Naciones Unidas. (1990). *Reglas mínimas de las Naciones Unidas sobre las medidas no privativas de la libertad (Reglas de Tokio)*. Recuperado de: <https://www.cidh.oas.org/PRIVADAS/reglasminimasnoprivativas.htm>

Organización de las Naciones Unidas. (2006). *Manual sobre programas de justicia restaurativa*. Nueva York, NY: UN.

Organización para la cooperación y el desarrollo económico. (2014). *Society at a Glance. OECD Social Indicators*. Recuperado de <http://www.oecd.org/els/soc/OECD2014-SocietyAtAGlance2014.pdf>

Piñera, S., Hinzpeter, R., Larraín, F., Bulnes, F. (2010). *Formula indicaciones a la indicación sustitutiva del proyecto de ley tendiente a modificar la Ley N° 18.216, que establece medidas alternativas a las penas privativas o restrictivas de libertad*. Boletín N° 5838-07

Purvis, M., Ward, T., & Willis, G. (2011). The Good Lives Model in practice: Offence pathways and case management. *European Journal of Probation*, 3(2), 4-28. doi: 10.1177/206622031100300202

Rex, S. & Gelsthorpe, L. (2002). The role of community service in reducing offending: evaluating pathfinder projects in the UK. *The Howard Journal of Criminal Justice*, 41(4), 311-325. doi: 10.1111/1468-2311.00246

Reyes, P., & Hernández, A. (2008). El estudio de caso en el contexto de la crisis de la modernidad. *Cinta de Moebio*, 32, 70-89. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10103201>

Sarre, R. (2001). Beyond "What Works?" A 25 year jubilee retrospective of Robert Martinson's famous article. *Australian & New Zealand Journal of Criminology*, 34(1), 38-46. doi: 10.1177/000486580103400103

Sherman, L., & Strang, H. (2007). *Restorative justice: the evidence*. Londres, UK: Esmée Fairbairn.

Silverman, D. (2005). *Doing Qualitative Research* (2a ed.). Londres, UK: SAGE.

Stake, R. (2007). *Investigación con estudio de casos* (4a ed.). Madrid: Morata.

Strang, H., Sherman, L., Mayo-Wilson, E., Woods, D., & Ariel, B. (2013). Restorative justice conferencing (RJC) using face-to-face meetings of offenders and victims: effects on offender recidivism and victim satisfaction. A systematic review. *Campbell Systematic Reviews*, 9(12), 1-59. doi: 10.4073/csr.2013.12

Taylor, S.J., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona, España: Paidós.

Tenreiro, J.M. (2012). *La sanción penal de trabajos en beneficio de la comunidad* (Tesis de doctorado). Recuperada de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/91C950A49F2F64FA05257E7D00011AB7/\\$FILE/TenreiroMatinez\\_JoseManuel\\_TD\\_2012.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/91C950A49F2F64FA05257E7D00011AB7/$FILE/TenreiroMatinez_JoseManuel_TD_2012.pdf)

The Pew Center on The States, (noviembre, 2007). *What works in community corrections. An interview with Dr. Joan Petersilia*. Recuperado de: [http://www.pewtrusts.org/~media/legacy/uploadedfiles/pes\\_assets/2007/what20works20in20community20corrections20pdf.pdf](http://www.pewtrusts.org/~media/legacy/uploadedfiles/pes_assets/2007/what20works20in20community20corrections20pdf.pdf)

Thomas, T., Thompson, D. & Karstedt, S. (2014). *Assessing the impact of Circles of Support and Accountability on the reintegration of adults convicted of sexual offences in the community. Final Report.* University of Leeds. Recuperado de: <http://www.law.leeds.ac.uk/assets/files/research/ccjs/CoSA/CoSA-Full-Report.pdf>

Troncoso, D. (2012). Retribución a la comunidad: la pena de prestación de servicios en beneficio de la comunidad en el sistema penal de Inglaterra y Gales. *Debates Penitenciarios*, 17, 1-25. Recuperado de [http://www.cesc.uchile.cl/publicaciones/debates\\_penitenciarios\\_17.pdf](http://www.cesc.uchile.cl/publicaciones/debates_penitenciarios_17.pdf)

Trotter, C. (1993). *The supervision of offenders - What works? A study undertaken in community based corrections, Victoria.* Melbourne, Australia: Universidad de Monash.

Vasilachis, I. (Ed.). (2006). *Estrategias de investigación cualitativa.* Barcelona, España: Gedisa.

Villagra, C. (2008). *Hacia una política postpenitenciaria en Chile.* Santiago, Chile: RIL.

Wacquant, L. (2004). *Las cárceles de la miseria.* Buenos Aires, Argentina: Manantial.

Wacquant, L. (2010). *Castigar a los pobres: el gobierno de la inseguridad social.* Barcelona: Gedisa.

Walgrave, L. (2012). *Restorative justice, self-interest and responsible citizenship.* Nueva York, NY: Routledge.

Wallis, P. (2014). *Understanding restorative justice. How empathy can close the gap created by crime.* Chicago, IL: Policy Press.

Ward, T., & Fortune, C.A. (2013). The Good Lives Model: Aligning Risk Reduction with Promoting Offenders` Personal Goals. *European Journal of Probation*, 5(2), 29-46. doi:10.1177/206622031300500203

Ward, T., & Gannon, T. (2006). Rehabilitation, etiology, and self-regulation: The comprehensive Good Lives model of treatment for sexual offenders. *Aggression and Violent Behavior*, 11(1), 77-94. doi: 10.1016/j.avb.2005.06.001

Ward, T., & Langlands, R. (2009). Repairing the rupture: Restorative justice and the rehabilitation of offenders. *Aggression and Violent Behavior*, 14(3), 205-214. doi:10.1016/j.avb.2009.03.001

Ward, T., Mann, R., & Gannon, T. (2007). The Good Lives model of offender rehabilitation: Clinical implications. *Aggression and Violent Behavior, 12*(1), 87-107. doi: 10.1016/j.avb.2006.03.004

Ward, T., Yates, P., & Willis, G. (2012). The Good Lives model and the risk need responsivity model. A critical response to Andrews, Bonta and Wormith (2011). *Criminal Justice and Behavior, 39*(1), 94-110. doi: 10.1177/0093854811426085

Weatherburn, D., & Macadam, M. (2013). A review of restorative justice responses to offending. *Evidence Base, 1*, 1-20. Recuperado de <https://journal.anzsog.edu.au/publications/4/EvidenceBase2013Issue1.pdf>

Wermink, H., Blokland, A., Nieuwbeerta, P., Nagin, D., & Tollenaar, N. (2010). Comparing the effects of community service and short-term imprisonment on recidivism: a matched samples approach. *Journal of Experimental Criminology, 6*(3), 325-349. doi:10.1007/s11292-010-9097-1

Willis, G., & Ward, T. (2010). Risk Management versus the Good Lives Model: The construction of better lives and the reduction of harm. En M. Herzog-Evans (ed.), *Transnational criminology manual*. Nimeguen, Holanda: Wolf Legal.

Willis, G. & Ward, T. (2011). Striving for a good life: the Good Lives model applied to release child molesters, *Journal of Sexual Agression, 17*(3), 290-303. doi: 10.1080/13552600.2010.505349

Willis, G., & Ward, T. (2013). The Good Lives Model: Does it work? Preliminary evidence. En L. Craig, L. Dixon, & T. Gannon (eds.). *What works in offender rehabilitation: An evidence-based approach to assessment and treatment* (305-318). Oxford, UK: WILEY-BLACKWELL.

Wood, W. (2013). Soliciting community involvement and support for restorative justice through community service. *Criminal Justice Policy Review, 26*(2), 131-155. doi: 10.1177/0887403413499580

Wormith, S., Gendreau, P., & Bonta, J. (2012). Deferring to clarity, parsimony, and evidence in reply to Ward, Yates and Willis. *Criminal Justice and Behavior, 39*(1), 111-120. doi: 10.1177/0093854811426087

Yin, R. (2009). *Case study research: design and methods* (5ed). Londres, UK: SAGE.



## 9. Anexo: Consentimiento informado

### ACTA CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....Rut.....  
 .....acepto participar de manera voluntaria y confidencial en la investigación **Estudio sobre la Prestacion de Servicios en Beneficio de la comunidad (PSBC) como un caso de trabajo en servicio a la comunidad desde la Justicia Restaurativa**, dirigida por Carmen Mardóñez Eyzaguirre, en el marco de su Tesis de Grado para obtener el título de Magíster en Psicología, mención Psicología Comunitaria de la Universidad de Chile.

Declaro haber sido informado/a de los objetivos y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación a ello, acepto participar en una entrevista que se realizará en lugar y fecha a convenir entre las partes.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será confidencial y anónima. Entiendo que la información será analizada por la investigadora y que no se podrán identificar las respuestas y opiniones de modo personal. Por último, la información que se obtenga será guardada y analizada por la investigadora y será presentada a la Universidad de Chile en el marco de su Tesis de Grado, así mismo que podré conocer los resultados de este estudio al finalizar el mismo.

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada una de las partes.

\_\_\_\_\_  
 Nombre Participante

\_\_\_\_\_  
 Nombre Investigadora

\_\_\_\_\_  
 Firma

\_\_\_\_\_  
 Firma

Fecha: