



Universidad de Chile  
Facultad de Ciencias Sociales  
Departamento de Psicología

# **Comprendiendo la Intervención en Red en el programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM**

Memoria para optar al Título de Psicólogo.

**Nayibert Catalina Cabezas Guerra.  
Daniela Denisse Calderón Guerra.**

Profesor Patrocinante  
Sr. Decio Mettifogo Guerrero.

## Agradecimientos

Hacer una memoria de título, o tesis como le decimos, no fue una cuestión fácil, sobretodo porque no contábamos con todo el tiempo que hubiéramos querido dedicarle, ya que nos veíamos limitadas por la práctica, el diplomado, el trabajo, los hobbies y las ganas de descansar, es por eso que necesitábamos mucho ánimo y energía para ir avanzando, lo cual muchas veces fuimos consiguiendo a través de las palabras de aliento, el cariño, la paciencia y el tiempo que nos brindaban nuestros seres queridos, es por esto que en este pequeño espacio de este largo estudio quiero agradecer a quienes me dieron el apoyo que necesité durante mi proceso de titulación.

En primer lugar, y porque son las personas más importantes en mi vida, quiero darles las gracias a mis padres Carmen Guerra y Nelson Cabezas, porque tal vez no me han entregado grandes lujos pero sí me han formado con muchos valores, y gracias a que ellos se han sacado la mugre día a día para salir adelante, yo he aprendido que hay que ser perseverante y nunca rendirse para lograr nuestras metas. Espero que mis pequeños logros los hagan sentir orgullosos y felices, porque es un obsequio para ustedes.

También quiero agradecer a mi hermano Marcelo, a mis primos Patricia y César, ya que al no entender muy bien qué era lo que tanto hacía para la tesis, a veces me interrumpían, y aunque eso de repente me fastidiaba ellos lograban darme un tiempo de distracción. Gracias por hacer menos denso el trabajo y por sus buenas energías.

Por otra parte quiero agradecer a Julio Colombo, por acompañarme en todo este largo proceso, por brindarme su apoyo, comprensión y paciencia; por entender todas aquellas veces que le dije “no puedo, tengo que conectarme/juntarme con la Dani”, pero principalmente por tener tanta confianza en mis capacidades. Así también quiero darle las gracias a mi amiga Carolina Barría, por su apoyo, preocupación y porque al vivir nuestros procesos de titulación de maneras paralelas, fuimos haciendo que la tesis fuera una carga más liviana.

Tampoco quiero dejar de lado en estos agradecimientos a mis angelitos, mis Mamis, mis Tatas y mi señora Sixta, pues aunque no llegaron al final del camino conmigo,

sé que siempre me han ido acompañando, pues sus recuerdos muchas veces me dan la fortaleza que necesito para seguir adelante y conseguir mis metas.

Finalmente quiero agradecer a mi equipo de tesis, a mi compañera Daniela Calderón con quien no solo realizamos juntas la memoria, si no que fuimos grupo para cada trabajo durante los 5 años de la carrera, donde nos dimos cuenta que podíamos complementarnos y que juntas todo podía ser un poco más fácil. Dani gracias por tu compromiso durante este proceso, por aguantar mis desveladas y por ser una sola "Cabezota". También agradecer a nuestro profesor tutor el Sr. Decio Mettifogo, por ser nuestro mentor en el área de infracción juvenil, por sus ganas y entusiasmo a la hora de colaborar tanto con nuestra memoria como con nuestra formación en Psicología, pero sobre todo por ayudarnos a creer más en nuestras propias capacidades.

Con cariño para mi familia, compañeros y amigos.

*Nayibert Catalina Cabezas Guerra.*

## Agradecimientos

En primer lugar quiero agradecer a mi familia y a mi pareja por el constante apoyo durante todo este proceso, por darme siempre las fuerzas para no flaquear y animarme en los momentos difíciles. En particular, gracias a mis padres por ser la base en mi educación y un ejemplo de esfuerzo y perseverancia. Gracias Juan José por ser mi fortaleza y mi tranquilidad cuando más lo necesité, y por estar a mi lado en cada nueva etapa y desafío.

Agradecer también a Nayibert por su compromiso y responsabilidad en este proyecto y por la compañía hasta el final del proceso. Gracias por la complementariedad entre nosotras en el esfuerzo y dedicación en cada una de las fases compartidas.

Gracias a nuestro profesor patrocinante Sr. Decio Mettifogo G., por guiarnos en este arduo camino y saber orientarnos sabiamente, así como estar siempre dispuesto a resolver prontamente nuestras dudas y acoger nuestras ideas y opiniones. Gracias por cada corrección y consejo, pero también por siempre dedicar unos minutos a saber de nosotras y sacarnos una sonrisa.

También quiero dar las gracias a la Fundación DEM, en primer lugar a Marcela Vidal, Directora Ejecutiva, por la disposición y voluntad para permitirnos trabajar en la fundación, así como por entregarnos todas las facilidades para poder llevar a cabo el presente estudio. En segundo lugar, gracias a todo el equipo del Programa de Libertad Asistida Especial, pues desde el comienzo nos acogieron con amabilidad y demostraron interés por trabajar con nosotras.

Gracias a todos aquellos jóvenes que con muy buena disposición aceptaron ser parte de este estudio y nos compartieron sus experiencias. Gracias por enseñarnos que el trabajo con las redes es necesario en sus vidas y que puede ser un pequeño aporte que les permita dar grandes pasos.

Por último, quiero agradecer a Angélica por su confianza durante todo este proceso, pues compartimos cada paso con sus dificultades y logros, gracias por los

consejos y la buena compañía. Gracias también a Omar porque ambos fueron una agradable y fructífera audiencia en los días previos a la defensa de nuestra memoria.

*Daniela Denisse Calderón Guerra.*

## Índice

Resumen	7
Introducción	8
Problema de investigación	11
▪ Libertad Asistida Especial	13
▪ Enfoque de Redes	14
▪ Intervención en red con Adolescentes infractores de ley penal.	16
▪ Fundación Para la Defensa Ecológica del Menor de Edad (DEM)	17
▪ Programa de Libertad Asistida Especial de Fundación DEM	18
▪ Investigaciones relacionadas	19
Objetivos	23
Antecedentes teóricos	24
▪ Intervención en Red	24
▪ Posicionamiento teórico de Intervención en Red	36
▪ Construcción de Significados	38
▪ Posicionamiento teórico de Construcción de Significados	41
Antecedentes Empíricos	43
Marco Metodológico	49
▪ Fundamentación cualitativa	49
▪ Muestra	51
▪ Técnica de producción de datos	53
▪ Diseño de investigación	55
▪ Análisis de datos	56
▪ Consideraciones éticas	57
Resultados	59
Discusión	104
Conclusiones	116
Referencias Bibliográficas	123

## Resumen

El presente estudio se centra en comprender la intervención en red a nivel institucional llevada a cabo por los delegados/as del programa de Libertad Asistida Especial de Fundación DEM, a partir de los significados que los jóvenes usuarios y los delegados mismos poseen acerca de dicha intervención. Para esto se realizó un análisis cualitativo de los datos recopilados a través de una entrevista grupal realizada a los delegados/as del programa y siete entrevistas individuales a adolescentes usuarios de éste. Se logra comprender el proceso de intervención en red, observándose que los significados de ambas partes entrevistadas son similares y complementarios. Finalmente, se concluye que existe una definición de esta intervención construida por los delegados/as, así como una caracterización del proceso compuesto de cinco etapas, además de observarse algunas diferencias entre los significados de los jóvenes usuarios y los profesionales en cuanto a los propósitos y resultados de esta intervención.

**Palabras claves:** intervención en red, construcción de significados, significados, libertad asistida especial.

## Introducción

La presente investigación cualitativa y exploratoria se centró en comprender la intervención en red a nivel institucional que realizan los delegados y delegadas del programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación Nacional para la Defensa Ecológica del Menor de Edad [desde ahora PLE DEM], a partir de los significados que los jóvenes usuarios y los delegados mismos poseen acerca de dicha intervención. En función de esto, es necesario considerar que esta investigación se enmarca en el área penal juvenil, específicamente en el Marco Normativo de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente N° 20.084, en donde la Libertad Asistida Especial [desde ahora LAE] es una de las sanciones en medio libre a la que pueden ser sancionados aquellos adolescentes infractores de ley penal (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF] y Ministerio de Justicia, 2010). Específicamente en esta investigación se trabajó en el PLE de la Fundación DEM, uno de los organismos colaboradores del Servicio Nacional de Menores (SENAME) que lleva a cabo este programa, donde los jóvenes sancionados con LAE deben cumplir su sanción.

En este programa, los adolescentes deben llevar a cabo una serie de actividades socioeducativas para dar cumplimiento a la sanción, las que además apuntan a su reinserción social y propician la participación de éstos por ejemplo en el sistema educativo; en capacitaciones laborales; en programas de tratamiento de drogas en caso de necesitarlo, entre otros, además de intentar fortalecer el vínculo con sus adultos responsables (UNICEF y Ministerio de Justicia, 2010). Estas intervenciones están a cargo de un delegado, que es aquel profesional que se hace responsable de la intervención del adolescente, estableciendo un vínculo significativo con éste, debiendo gestionar y supervisar el proceso de intervención del joven en el cumplimiento de su sanción (Servicio Nacional de Menores [SENAME], 2012).

Específicamente dentro de este proceso de actividades socioeducativas y de reinserción social, la presente investigación se centra en la intervención en red a nivel institucional que deben llevar a cabo los delegados/as del programa para vincular a los jóvenes usuarios a diversas redes de apoyo, intervención que en este estudio es entendida bajo la perspectiva de Martínez (2006) quien la define como la intervención

directa con las redes del sujeto, para intentar activar y potenciar tales dispositivos, ya que éstos pueden colaborar a la hora de cubrir las necesidades que presenta el sujeto y/o resolver las problemáticas de éste.

En esta investigación, la intervención en red dentro del PLE DEM fue estudiada a partir del discurso de los delegados y delegadas que componen el programa y un grupo de adolescentes usuarios de éste, quienes fueron entrevistados con el fin de conocer los significados que cada uno poseía respecto a la intervención que realizaban o de la que eran parte. Ahora bien, para abordar los significados que construyen los entrevistados, se entendió este concepto principalmente en base a las ideas propuestas por Gergen (2006, citado en Arcila, Mendoza, Jaramillo y Cañón, 2010), quien plantea que los significados que cada sujeto posee han sido construidos socialmente, pues éstos se crean a través de la interacción social, razón por la que cada sujeto da origen a diversos significados durante toda su vida.

En relación a los antecedentes empíricos acerca de esta temática, sólo se encontró una investigación que aborda el trabajo en red en el área de la justicia penal juvenil, en Chile. Dicho antecedente corresponde a un manual de intervención, práctica y gestión de redes, basado en la sistematización de una investigación-acción llevada a cabo por investigadores de la Universidad de La Frontera en conjunto con diversos profesionales que trabajan con jóvenes infractores de ley penal (Zambrano, Muñoz y Andrade, 2014). Sin embargo, en éste no se toma en cuenta la visión o los significados de los jóvenes usuarios respecto a la intervención en red.

Es por esto que la relevancia de este estudio es dar a conocer una temática que no ha sido explorada, puesto que la evidencia empírica sobre la intervención en red en general es escasa, y específicamente en el área penal juvenil se encontró sólo una. También es relevante estudiar la intervención en red en sí misma, debido a su importancia en la intervención con jóvenes infractores de ley penal, pues a través de este trabajo se busca brindarles apoyo social, facilitando su acceso a distintas instituciones que apoyen su proceso de reinserción (SENAME, 2012). Además, los significados que los jóvenes infractores de ley penal construyen sobre este tipo de intervención no han sido abordados

con anterioridad, de modo que parece relevante construir conocimiento en torno a esta temática tomando en consideración la visión de los propios usuarios.

Por otra parte, al dar a conocer el modo en que se realiza la intervención en red en el programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM, el equipo de éste podría elaborar propuestas para mejorar dicha intervención y así favorecer el proceso de los jóvenes en este programa, así como mantener y potenciar aquellas formas de trabajo que parezcan positivas y favorables.

Así es como en base a las ideas anteriormente mencionadas, la pregunta de investigación de este estudio es: ¿Cómo es la intervención en red a nivel institucional que realizan los delegados y delegadas del programa de Libertad Asistida Especial de Fundación DEM? esto en base a los significados que éstos y los adolescentes usuarios tendrían respecto a dicha intervención. Donde a partir de la respuesta a dicha pregunta, se espera dar paso a nuevas investigaciones que amplíen el conocimiento en torno a esta temática, ya sea replicando el estudio en otros programas o tipos de sanciones; con una muestra más amplia; abordando la intervención con redes en otros niveles como las familiares; o bien ampliando el alcance del estudio a niveles descriptivos y/o correlacionales.

### **Problema de investigación**

El problema de investigación del presente estudio se enmarca, como ya fue mencionado, en el área penal juvenil específicamente en el Marco Normativo de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente N° 20.084, la cual intenta cumplir con los estándares propuestos por la Convención sobre los Derechos del Niño de 1989.

Esta última establece para todos aquellos países que la ratifiquen, que “niños” serán todos aquellos seres humanos menores de 18 años, quienes debido a su falta de madurez física requieren, sin discriminación alguna, de cuidados y asistencia especial, que incluso necesitan protección legal, tanto antes como después de su nacimiento, teniendo derecho a crecer en el seno de la familia, en un ambiente de felicidad, que promueva la responsabilidad en su comunidad y los prepare para su independencia en base a ideales, como la tolerancia, libertad, dignidad, igualdad y solidaridad (UNICEF y Ministerio de Justicia, 2010).

Es así como el 07 de Junio del 2007 entra en vigencia la Ley N° 20.084, a través de la cual el Estado de Chile lograba cumplir con parte de los requerimientos hechos por la Convención, ya que se comienza a implementar un sistema especializado para niños, específicamente en el ámbito penal (UNICEF y Ministerio de Justicia, 2010, p.5), por lo que a partir de este día los adolescentes infractores de ley tienen su propio sistema, separado y diferenciado del de los adultos.

Es importante destacar que antes de que se implementara esta nueva Ley de Responsabilidad Penal para Adolescentes, el Estado de Chile juzgaba a los jóvenes comprendidos entre los 16 y 18 años según se les consideraba como un sujeto con juicio de discernimiento, es decir, que tuviese la capacidad de juzgar entre el bien y el mal, pues a partir de esto se le podía considerar como adulto y por ende era procesado y juzgado a través del proceso penal adulto, o por el contrario, al ser considerado como un niño pasaba a ser objeto de medidas de control por parte de los Jueces de Menores o de Familia (UNICEF y Ministerio de Justicia, 2010).

Tras este contexto, el Estado chileno formuló una manera especial de conocer, juzgar y sancionar a aquellos jóvenes que hayan infringido la ley penal, definidos en la Ley N° 20.084 como aquellos mayores de 14 y menores de 18 años de edad, los que para efectos de esta Ley serán considerados como adolescentes (UNICEF y Ministerio de Justicia, 2010). Este nuevo sistema penal está basado “en el pleno reconocimiento de la capacidad penal y los derechos procesales de los adolescentes infractores de ley y, al mismo tiempo, las particularidades propias de su desarrollo, manifestadas en reglas especiales orientadas a su protección integral” (UNICEF y Ministerio de Justicia, 2010, p.5).

La Ley N° 20.084 presenta una sustitución de las penas contempladas en el Código Penal, planteando de esta forma una escala de sanciones que se aplicarán a aquellos jóvenes que sean juzgados con ésta (UNICEF y Ministerio de Justicia, 2010).

“Escala General de Sanciones Penales para Adolescentes”:

- a) Internación en régimen cerrado con programa de reinserción social;
- b) Internación en régimen semicerrado con programa de reinserción social;
- c) Libertad asistida especial;
- d) Libertad asistida;
- e) Prestación de servicios en beneficio de la comunidad;
- f) Reparación del daño causado;
- g) Multa, y
- h) Amonestación.

Penas accesorias:

- a) Prohibición de conducción de vehículos motorizados, y
- b) Comiso de los objetos, documentos e instrumentos de los delitos según lo dispuesto en el Código Penal, el Código Procesal Penal y las leyes complementarias. (UNICEF y Ministerio de Justicia, 2010, p. 9)

De acuerdo a los objetivos de esta nueva Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, todos aquellos jóvenes que sean sancionados de acuerdo a la Ley N° 20.084 deben cumplir la sanción correspondiente al delito que cometieron, pero a la vez

tiene que haber un proceso de reinserción social, con el que se materialice la idea de que el joven no vuelva a delinquir nuevamente, ya que la finalidad de esta Ley es que el adolescente se haga responsable por los actos delictivos que cometió, motivo por el que la sanción es parte de un proceso socioeducativo que busca que el joven logre integrarse socialmente (UNICEF y Ministerio de Justicia, 2010).

### **Libertad Asistida Especial**

Por otra parte, y según lo que respecta a esta investigación, es preciso comprender de qué se trata la sanción de Libertad Asistida Especial, ya que del catálogo de sanciones que presenta la Ley N° 20.084, es ésta la que se considera en este estudio.

En este Marco Normativo se establece, en su Artículo 14, que la sanción de LAE consiste en que el adolescente asista a un programa específico para este tipo de Libertad, en donde deberá ser parte de actividades socioeducativas y de reinserción social, que propicien la participación de éste en el sistema educativo; en capacitaciones laborales; busquen fortalecer el vínculo con sus adultos responsables; y que en caso de necesitarlo, sea derivado a programas de tratamiento y/o rehabilitación de drogas (UNICEF y Ministerio de Justicia, 2010).

Esta sanción tiene una duración máxima de 3 años, donde la frecuencia y duración aproximada de las actividades que ha de realizar en el programa, además de las tareas que deberá llevar a cabo el adolescente junto a su delegado, serán fijadas en el tribunal correspondiente, una vez que se haya aprobado el Plan de Intervención Individualizado (PII) (UNICEF y Ministerio de Justicia, 2010), entendiéndolo como aquel documento donde se explicitan las acciones a realizar durante las intervenciones con el adolescente, en las etapas de ingreso, ejecución y egreso, según los resultados del proceso de diagnóstico y sus avances durante el tiempo de sanción (SENAME, 2012).

Los lineamientos generales que proponen la acción y metodología de intervención de cada sanción, están contenidos en las Orientaciones Técnicas para la Intervención que establece SENAME. Las específicas de PLE, se articulan en cinco partes: la primera propone los objetivos de las Orientaciones Técnicas; la segunda trata acerca de los

derechos del adolescente imputado que deben ser resguardados mientras éste cumple la sanción; la siguiente propone el marco teórico, donde se integra el enfoque de Derechos, el de Riesgo, Necesidad y Capacidad de Respuesta, Ecosistémico, Enfoque de Redes y Desistimiento, además de dar una definición del concepto “adolescencia” (SENAME, 2012); la cuarta parte se “refiere al modelo de intervención, compuesto por ámbitos de intervención que plantean acciones que se realizan en conjunto con el/la adolescente” (SENAME, 2012, p. 5); y la quinta parte propone cómo debería estar conformado el equipo profesional del PLE (SENAME, 2012). Las Orientaciones también cuentan con un apartado de Anexos, donde se puede encontrar “el expediente de ejecución, el formato del PII, de los Informes de Avance y el sistema de indicadores que miden los estándares de intervención antes mencionados” (SENAME, 2012, p. 5).

### **Enfoque de Redes**

Lo que se destaca de las Orientaciones Técnicas de PLE, en función de esta investigación, es el apartado del marco teórico a la base de éstas, específicamente el Enfoque de Redes, que al igual que los otros modelos que incluye el apartado, busca entregar una base conceptual para el modelo de intervención que en éstas se propone, donde este Enfoque estaría en el nivel operativo y de organización del programa (SENAME, 2012).

Cuando se habla del Enfoque de Redes, se tiene a la base el Trabajo en Red, el que es definido en las Orientaciones Técnicas de PLE como:

un trabajo sistemático de colaboración y complementariedad entre los recursos locales en el ámbito territorial. Sin embargo, es más que una coordinación o un mero intercambio de información, es una articulación o enlace comunitario, colaborador, de forma estable y sistemática, que permite evitar descoordinaciones y potenciar así el trabajo en conjunto. (SENAME, 2012, p. 17)

Este trabajo toma relevancia especialmente en la intervención, pues muchas veces los adolescentes que han cometido delitos tienen dificultades para ingresar a distintos recursos que le entrega su localidad, debido a su situación judicial y/o social, ya

que por ejemplo al estar cumpliendo una sanción, se ven imposibilitados de integrarse a un colegio que niega la matrícula a adolescentes considerados infractores de ley penal. Es por esto que el trabajo en red busca darle mayor acceso al joven a diferentes instituciones y contextos que se consideren como facilitadores en su intervención (SENAME, 2012).

Para realizar este trabajo se consideran dos estrategias: la intervención en red y la práctica en red, de las cuales, la primera es en la que se centra el presente estudio, la cual alude a lo llamado Red Social Focal (RSF), que según Martínez (2006, citado en SENAME, 2012) se refiere a un sistema de conversación acción que se daría entre el sujeto foco de la intervención y el entorno más próximo a éste o las redes interinstitucionales que toman mayor importancia para la intervención. A este tipo de red también se le llama egocéntrica, ya que ésta implica aquellos contactos directos con el profesional, donde se busca entregar apoyo social, es decir, en este caso el sujeto foco sería el adolescente usuario del programa, mientras el profesional con el que mantiene contacto, por ende su delegado, sería parte de su red egocéntrica. Entendiendo al delegado como aquel profesional, dentro del equipo del programa, que se haría responsable de la intervención del adolescente, a través de un vínculo significativo y trabajo en terreno con éste, siendo sus principales funciones coordinar, controlar y supervisar el PII (SENAME, 2012).

En este tipo de vinculación toma relevancia el diagnóstico que el profesional haga del adolescente con quien trabaja, principalmente respecto a las vinculaciones que éste tiene en el ámbito personal y social, ya que en el caso de que se note una desconexión será necesario realizar derivaciones y/o contactos que puedan contribuir a la restitución del vínculo con sus redes o a su permanencia en la intervención. De esta manera, también es importante la confianza que el profesional pueda darle al usuario, respecto a la institucionalidad, y sobretodo asegurar que la intervención no se vuelva una mera derivación, por lo que es muy relevante conocer la visión del adolescente, en cuanto a su entorno social comunitario e institucional, además de investigar cuáles podrían ser o no, redes de apoyo a favor de su integración social (SENAME, 2012).

### **Intervención en Red con Adolescentes infractores de ley penal.**

Tras conocer de qué trata la intervención en red, según las Orientaciones Técnicas para PLE de SENAME, y en el marco de la presente investigación, es preciso preguntarse ¿por qué se utiliza el enfoque de redes en el trabajo con adolescentes infractores de ley penal? Para responder este cuestionamiento es necesario comprender que muchos de los adolescentes considerados “infractores” viven un proceso de inadaptación social, es decir, se han adaptado a contextos desfavorables, por ejemplo a contextos criminógenos, lo que les dificultaría relacionarse en contextos convencionales donde presentar comportamientos normalizados (como la escuela), pues éstos últimos operarían de una manera distinta a los espacios en donde se relacionan cotidianamente (Zambrano et als., 2014).

A partir de esto se plantea que estos adolescentes podrían verse afectados si reciben respuestas inadecuadas desde los contextos en que se desarrollan, ya que sus vulnerabilidades personales podrían agravarse. En el caso específico de los jóvenes infractores de ley penal, se ha observado que las fracturas relacionales que muchas veces sufren estos jóvenes, hacen que se alejen de los espacios prosociales, motivo por el que tendrían menos posibilidades de recibir apoyo social, lo que posiblemente también se vería afectado debido a que sus necesidades referentes a adultos significativos serían reemplazadas por su grupo de pares, el que muchas veces también estaría inadaptado socialmente. A esto se suma el alejamiento del adolescente de su comunidad de origen, que es provocado por diversos ambientes institucionales que no consideran la importancia de la relación afectiva que el adolescente mantendría con su contexto, por lo que en aquellos jóvenes con un proceso de desadaptación estable, las intervenciones difícilmente ayudarían a superar las trayectorias delictivas, tornándose más bien en un factor de riesgo para éstas (Zambrano et als., 2014).

Es por esto que se propone que en el trabajo con jóvenes infractores de ley penal, es fundamental el trabajo en red, específicamente a la hora de conocer y administrar de manera estratégica aquellos recursos socio-comunitarios con los que contaría el adolescente, donde el foco de la intervención estaría en fortalecer aquellas redes de apoyo donde éste es integrado, intentando anular, de esta manera, a aquellas que lo

llevan a una más profunda desadaptación social. En consecuencia, se plantea que el trabajo en red en este contexto no es un proceso azaroso, sino más bien un desafío para quienes lo llevan a cabo, que necesita de planificaciones y colaboración, ya que de esta manera se puede aportar en este proceso, pues todos serían agentes de cambio, más aún en el contexto de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, donde la gestión en red sería una herramienta que entregaría posibilidades de reinserción social a los jóvenes considerados infractores (Zambrano et als., 2014).

De este modo, la intervención en red es fundamental en el trabajo con jóvenes infractores de ley, pues tal como plantea Zambrano, podría facilitar su reinserción social, lo que es particularmente importante si se considera la finalidad de las sanciones establecida en el Artículo 20 de la Ley N° 20.084, donde se plantea que dicha ley busca la responsabilización del adolescente, a través de un proceso socioeducativo orientado a su integración social (UNICEF y Ministerio de Justicia, 2010).

#### **Fundación Para la Defensa Ecológica del Menor de Edad (DEM).**

Luego de conocer la importancia del trabajo en red en las intervenciones con los jóvenes infractores de ley penal, es preciso dar cuenta del espacio en que se llevó a cabo este estudio, siendo seleccionada para esto la Fundación DEM en donde se ejecuta un programa de Libertad Asistida Especial en el que se emplea intervención en red.

Es preciso dar a conocer que esta Fundación es una organización colaboradora de SENAME que se encarga del cumplimiento de aquellas sanciones no privativas de libertad. Además, es un organismo no gubernamental, sin fines de lucro, que fue creada el 13 de agosto de 1987, con la finalidad de cumplir en Chile con los acuerdos del XVI Congreso Panamericano del Niño, los que promueven el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes, tanto en su familia como comunidad, por medio de un enfoque ecológico y global (Fundación para la Defensa Ecológica del Menor de Edad [DEM], s.f.).

Su principal objetivo es promover, como su nombre lo indica, la defensa ecológica del menor de edad, a fin de proporcionar una alternativa a los enfoques parciales,

entendiendo infancia, juventud, familia y comunidad, desde una mirada global e integradora (DEM, s.f.).

De este modo, el enfoque con el que se trabaja es el ecológico, el cual consiste en una perspectiva holística, que intenta reunir diversos estudios, disciplinas y entendimientos sobre las temáticas recién mencionadas, con el propósito de comprender la historia de vida de los sujetos y su actual situación vital, como parte de un entramado de factores predisponentes del contexto en el que se desenvuelven (DEM, s.f.).

En este mismo sentido, la misión que esta institución se propone es “Promover y restituir los derechos de los niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad, favoreciendo su inclusión social, mediante un enfoque familiar y comunitario” (DEM, s.f., Misión)

La Fundación cuenta con diversos programas, tanto de la línea de Protección, como de Responsabilidad Penal Adolescente, en las regiones Metropolitana, V, VI y VIII región. En el área de infractores de ley penal, ejecuta los programas de Libertad Asistida Simple, Libertad Asistida Especial y Medidas Cautelares Ambulatorias (DEM, s.f.).

### **Programa de Libertad Asistida Especial de Fundación DEM**

Como ya fue mencionado, dentro de los programas con los que cuenta la Fundación se encuentra el programa de Libertad Asistida Especial, el que se incorpora a DEM en el año 2005, y actualmente se encuentra ubicado en Avenida Independencia N° 1494, en la comuna de Independencia, Región Metropolitana. Éste se encarga de ejecutar la sanción penal que lleva dicho nombre, en base al artículo 14 de la Ley 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente (DEM, s.f.).

El programa atiende a jóvenes entre 14 y 18 años, que residen en alguna de las comunas de la zona norte de Santiago (Independencia, Conchalí, Recoleta, Huechuraba, Quilicura y Renca), que hayan cometido alguna infracción a la ley penal, y que fueron sancionados por un Tribunal de Garantía u Oral en lo Penal, el cual determinó el cumplimiento de la presente sanción (DEM, s.f.).

Según la lista de sanciones de la Ley 20.084 mencionadas con anterioridad, la Libertad Asistida Especial es la última de Medio Libre, por lo que está dirigida a aquellos casos de mayor complejidad en dicho medio, debido a la gravedad del delito y/o trayectoria delictiva del adolescente (DEM, s.f.).

Actualmente, el equipo de trabajo del PLE de la Fundación DEM se compone de una Directora, tres Asesores Técnicos, una Coordinadora de Redes, doce Delegados y Delegadas, dos Secretarias y tres Choferes (DEM, s.f.).

Específicamente, en esta investigación se decidió trabajar con los delegados del programa, ya que son ellos quienes realizan la intervención en red en éste; y con los usuarios y usuarias del PLE de DEM, pues son el foco de dicha intervención.

### **Investigaciones relacionadas**

Al explorar investigaciones relacionadas al estudio del trabajo en red en materia de infractores de ley penal de los últimos años, el panorama es bastante sombrío, ya que es difícil hallar estudios que se dediquen al análisis o visibilización de este tipo de intervención. Más aún si se trata de investigaciones que planteen ideas acerca de la construcción de significados o percepciones que se tendrían respecto al trabajo en red, tanto en el área de adolescentes infractores de la ley penal como en otros ámbitos relacionados al tema. Es así como las escasas investigaciones existentes (Muijs, West y Ainscow, 2010; López, Ordóñez, Hernández y Navarro, 2013; Ferreira, Rebouças, Braga, Sampaio, Melo de Pinho, Morais y de Sousa, 2014; Villavicencio, 2010; Contreras, 2013), se relacionan con otras áreas de trabajo, como intervenciones en el área Proteccional, Trabajo Comunitario, Salud Mental, Educación, etc.

De este modo, la única investigación hallada que refiere al trabajo en red en el área de responsabilidad penal adolescente, es un estudio realizado en Chile por investigadores de la Universidad de La Frontera, quienes sistematizaron una experiencia de investigación-acción elaborando un manual llamado “Manual de Intervención, Práctica y Gestión en Redes” del Modelo Multidimensional de Intervención Diferenciada con Adolescentes (MMIDA). En este material se describe un modelo de trabajo, con

estrategias y metodologías que pretenden orientar las intervenciones en esta área bajo el enfoque de redes sociales (Zambrano et als., 2014).

Si bien esta investigación entrega un Manual de Intervención, Práctica y Gestión en Redes, en ésta sólo se consideraron las experiencias de trabajo de diferentes profesionales que intervienen con adolescentes infractores de ley penal sin tomar en cuenta el discurso y/o la opinión de los propios usuarios en relación a esas intervenciones.

Es por esto que se considera que existe un vacío de conocimiento respecto a este tema, específicamente en relación al trabajo en red con jóvenes infractores de ley penal y a los significados que éstos construyen en torno a dicha intervención. Por lo que sería en respuesta a esta problemática, en la que se enmarca la justificación de esta investigación, pues se considera relevante construir conocimientos principalmente respecto a la intervención en red, ya que es a través de ésta que se busca brindar apoyo social a los jóvenes usuarios de los programas de responsabilidad penal adolescente, pues en la actualidad serían las redes sociales las fuentes de apoyo e integración social (Martínez, 2006).

Además, tanto en aquellas investigaciones donde se toma el tema del trabajo en red en otras áreas de intervención, como en aquella investigación que formula un modelo de trabajo específicamente con jóvenes infractores, no se toma en consideración la perspectiva de los usuarios, por lo que este estudio es pionero en considerar dentro de su análisis a quienes son el foco de la intervención.

Esto es aún más relevante si se consideran las características de los jóvenes usuarios de estos programas, pues como fue mencionado anteriormente, estos jóvenes muchas veces se han adaptado a contextos desfavorables, donde suelen sufrir fracturas relacionales, que los alejan de espacios prosociales, por lo que tendrían menos posibilidades de recibir apoyo social, el cual es fundamental en su proceso de reinserción social, y que por tanto, debe ser considerado dentro de las intervenciones con adolescentes infractores de ley penal (Zambrano et als., 2014).

Esto se condice con lo planteado en las Orientaciones Técnicas de PLE, en las que se establece el enfoque de redes como parte del trabajo a realizar por este programa. Sin embargo, estos lineamientos de trabajo que proporciona SENAME no profundizan en la manera en que este enfoque debe ponerse en práctica, de modo que no queda claro cómo se debería llevar a cabo la intervención en red, sino que solo dan el enfoque teórico a implementar, que sería los planteamientos de Víctor Martínez acerca del trabajo en red. Es por esto que cada programa, y cada corporación colaboradora de SENAME que los ejecuta, podría tener su propia manera de realizar esta labor. Esto último es relevante si se considera que intervenciones inadecuadas podrían perjudicar aún más las vulnerabilidades ya existentes en los jóvenes usuarios (Zambrano et als., 2014).

De este modo, se consideró importante construir conocimiento respecto al modo específico en que los profesionales del PLE de la Fundación DEM realizan la intervención en red, ya que como se mencionó anteriormente, cada institución puede tener su modo particular de llevar a cabo este trabajo, por ende si se conoce su modo de intervención el estudio se focaliza en un contexto específico, en este caso la intervención en red en este programa.

Por otro lado, SENAME como institución central, debe encargarse de la supervisión de los programas de Responsabilidad Penal Adolescente ejecutados por los Organismos Colaboradores Acreditados, a fin de asegurar la calidad del funcionamiento de éstos, ya que como se establece en el artículo 21 del Reglamento de la Ley N° 20.084, SENAME debe realizar supervisiones periódicas a los programas, las que constan de aspectos técnicos y financieros. Específicamente la supervisión técnica, abordada en el artículo 22, debe asegurar la calidad de la atención de estos programas, de su intervención y resultados (Ministerio de Justicia, 2007). Sin embargo, nuevamente no se establece con claridad cómo debe llevarse a cabo dicha supervisión, por lo que ésta podría no estar evaluando en profundidad la calidad de las intervenciones, de modo que no se tiene certeza de si en la práctica se cumple con los requerimientos mínimos establecidos en las Orientaciones Técnicas para cada programa.

Finalmente, esta investigación es relevante en tanto puede aportar visibilizando una parte de la intervención realizada por este programa, donde los resultados de ésta

podrían contribuir a la hora de confeccionar propuestas que busquen mejorar las intervenciones y coordinaciones de red que se efectúan en este programa, con la finalidad de contribuir al proceso de reinserción social de los jóvenes, donde se destaca que exista una inclusión de la opinión de los propios usuarios y focos de atención de la intervención en red, es decir a los jóvenes infractores de ley penal.

A partir de las ideas anteriormente planteadas, en primer lugar se preguntó ¿cómo se realiza la intervención en red a nivel institucional en el programa de Libertad Asistida Especial de Fundación DEM?, puesto que es preciso conocer la labor que realiza el programa con el que se trabajó, específicamente en cuanto a la intervención en red, focalizando y contextualizando de esta manera el estudio, además se buscó conocer ¿cuál es la visión de los delegados en relación a esta intervención?. En base a estas primeras preguntas, surgieron cuestionamientos en relación a los usuarios de este programa, que son el foco de la intervención en red, principalmente en relación a ¿cuál es su propia visión, opinión y experiencia respecto a esta intervención llevada a cabo por los delegados/as?, ¿cuál es su experiencia con las redes institucionales con las que trabaja el PLE de la Fundación DEM? ¿qué impacto tendría este trabajo realizado por los delegados del programa en los usuarios? Todas estas preguntas llevan a un cuestionamiento más global donde se articula la intervención en red a nivel institucional llevada a cabo por los delegados/as del programa y los significados que éstos y los adolescentes usuarios tendrían respecto a aquella intervención, por lo que el estudio se basa en comprender ¿cómo es la intervención en red a nivel institucional que dichos profesionales realizan? en base a los significados anteriormente mencionados tanto de profesionales como de adolescentes.

## **Objetivos**

### **Objetivo General:**

Comprender la intervención en red a nivel institucional que realizan los delegados y delegadas del programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM, a partir de los significados que los jóvenes usuarios y los delegados mismos poseen acerca de dicha intervención.

### **Objetivos Específicos:**

1. Caracterizar la intervención en red a nivel institucional realizada por los delegados y delegadas del programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM.
2. Describir y analizar los significados que poseen los delegados del programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM acerca de la intervención en red a nivel institucional.
3. Describir y analizar los significados que poseen los jóvenes que cumplen sanción en el programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM acerca de la intervención en red a nivel institucional.
4. Comparar los significados que poseen los delegados y jóvenes usuarios del programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM acerca de la intervención en red a nivel institucional.

## **Antecedentes teóricos**

A continuación, se exponen los conceptos que fueron utilizados para enmarcar el problema de investigación y el análisis posteriormente realizado. En primer lugar, se considera pertinente discutir acerca del concepto Trabajo en Red y sus dos estrategias, que son práctica de red e intervención en red, donde será la última la que se estudia en esta investigación. Para esto, se muestran diferentes perspectivas respecto a este concepto y se pone en comparación con otros términos cercanos a este tipo de trabajo, que serían derivación y derivación asistida, para luego dar paso a la definición del concepto Construcción de Significados, entendiendo desde un inicio que éstos se construyen, por tanto se discutirá desde dónde lo hacen, ya que este concepto concuerda con los objetivos de esta investigación, en relación a los significados de los jóvenes usuarios y los delegados/as del PLE DEM sobre la intervención en red a nivel institucional.

### **Intervención en Red**

En primer lugar, según la perspectiva de Martínez (2006) para entender de qué se trata el trabajo en red, se debe comprender el modelo de redes sociales, entendiendo éste último como la teoría moderna de comunicación que se configura entre las personas, esto debido a que antes las personas utilizaban a sus comunidades como la principal red de apoyo o integración social, pero debido a la modernización éstas se han ido segregando, pues las personas se han visto sometidas constantemente a cambios en su vida, transformándose en sujetos más individualistas, por lo que las comunidades se han visto reemplazadas por la redes sociales, que serían el nuevo espacio al que las personas recurrirían, donde “el proceso de integración social de los individuos es concebido esencialmente como un navegar en un entramado de redes sociales, encontrando en éstas y gracias a éstas su lugar en la sociedad, un trabajo, una vivienda, una familia” (Martínez, 2006, p. 60-61).

Específicamente en Chile, este modelo ha sido constantemente utilizado como una herramienta teórica-metodológica en los diseños e implementaciones de programas de

acción social, además éste ha otorgado diversos instrumentos que se utilizan para confeccionar intervenciones (Martínez, 2006).

Por otra parte, una red se definiría como “un sistema de vínculos entre nodos orientados hacia el intercambio de apoyo social” (Martínez, 2006, p. 62), el que estaría integrado por cinco componentes: los nodos, que serían qué o quiénes se vinculan; el vínculo, que sería la relación entre los nodos, como por ejemplo los lazos afectivos o el parentesco; el sistema de vínculos, se refiere al conjunto de vínculos que se forman entre los nodos; el intercambio se refiere al producto del vínculo, ya que éstos producirían intercambio recíproco, que puede ser por ejemplo material o financiero; y finalmente el apoyo social, que sería el resultado tras el intercambio (Martínez, 2006).

Además las redes se pueden estudiar de forma diferenciada, ya que los sujetos están vinculados a dos tipos, las focales y las abiertas, que se vinculan de manera funcional, conformando un sistema básico de integración social y apoyo (Martínez, 2006). La Red Social Focal (RSF) o “egocéntrica” se refiere a un sistema de conversación - acción que se articula en torno a un sujeto como eje central, donde éste podría ser por ejemplo una pareja o una institución. Mientras que la Red Social Abierta (RSA) o “sociocéntrica” no tiene como foco de atención un sujeto único, sino que se refiere a una conversación - acción más amplia, ya que su sujeto - foco es social, no está centralizado (Martínez, 2006).

En ambas redes circula el apoyo social, pero de distintas maneras, ya que la RSF tiene un sujeto - foco centralizado, pero su temática de apoyo puede ser diversa, porque dependerá del apoyo que requiera el sujeto de atención, mientras que la RSA como posee un sujeto más amplio, la temática de apoyo es más específica: el intercambio recíproco de apoyo social; donde por ejemplo se pueden intercambiar recursos respecto a una temática, como consumo problemático de drogas (Martínez, 2006).

Además cuando en las definiciones de los dos tipos de redes sociales se habla de conversación - acción, se está haciendo referencia a que las redes son un sistema autoorganizado de conversaciones, que buscan intercambiar apoyo social, por lo que serían dinámicas, pues para cumplir su objetivo pueden ir modificándose de tal manera

que no pierdan su identidad, es por esto que tendrían un contorno que las diferencia y delimita, que definiría qué conversaciones son parte de la red y cuáles no. Es así como el intercambio de apoyo social se buscaría a través de las conversaciones de la red, las que pueden ser de dos tipos, por un lado, conversaciones que buscan que se forme una acción, por ejemplo que se establezca un acuerdo, o aquellas conversaciones que buscan que se forme una posibilidad de acción (Martínez, 2006), que serían aquellas conversaciones que tienen las instituciones previamente a una vinculación entre ellas, como una presentación de los objetivos de cada una de éstas, donde esta primera conversación buscaría que posteriormente se genere una acción, es decir un intercambio de apoyo social.

Para que se concreten las conversaciones para la acción, es necesario que se establezcan acuerdos de segundo orden en la red, siendo éstos aquellos acuerdos que se generan entre los nodos - ósea quienes se vinculan en la red- por ejemplo definir los criterios de ingreso a ésta, donde es importante tener en consideración que quienes participan de estas conversaciones y/o acuerdos, poseen diferentes gradientes de autonomía, por lo que el contorno que delimita lo que podría ser o no parte de la red, sería más amplio (Martínez, 2006).

Así también, dentro del modelo de redes se encuentran dos tipos de estrategias de conversación-acción: la intervención en red y la práctica de red, ambas estrategias especializadas llevadas a cabo por un equipo profesional (Martínez, 2006).

La intervención en red se refiere a todas aquellas conversaciones - acciones que conllevan una intervención directa del equipo de profesionales con el sujeto - foco, el cual puede ser una persona, pareja, grupo familiar, entre otros. Específicamente implica una intervención sobre la red del sujeto, ya sea para adaptarla en función de las necesidades de éste, reordenarla o sustituirla, o bien construirla en caso de su inexistencia. La red es convocada por el equipo para tratar alguna situación o problema particular del sujeto - foco (con su consentimiento), y si bien los profesionales deben guiar el proceso, es la propia red quien se hace cargo de la situación y moviliza lo necesario para generar apoyo y sustento (Martínez, 2006).

El principal objetivo de la intervención en red, en palabras de Víctor Martínez es “transformar una red social focal en una red operante y una red social abierta en una red efectiva de apoyo” (2006, p. 86), es decir, activar y fortalecer redes desarticuladas, en función de la resolución de determinados problemas. Para esto, es necesario que los mediadores estén comprometidos con las personas y se involucren en su propio contexto; que sepan sacar provecho de las experiencias vividas en el proceso de intervención; que presten atención al contexto, a las situaciones, a los recursos y procesos presentes en la comunidad, y que puedan articularlos con los recursos institucionales.

Una manera apropiada de ordenar y operacionalizar las intervenciones en red, se encuentra en la clasificación que realiza Mansell Pattison (1977, citado en Martínez, 2006) acerca de las zonas psicosociales, la que se basa en criterios de cercanía afectiva y posibilidad de contacto, distinguiéndose 5 zonas (p. 88):

1. Zona personal: incluye a la familia nuclear más los amigos muy íntimos.
2. Zona íntima: incluye a los amigos íntimos.
3. Zona efectiva: incluye a los conocidos con los que se mantiene algún tipo de contactos y a los cuales es posible reemplazar cuando desaparecen.
4. Zona nominal: incluye a las personas conocidas con las que se mantienen poco trato y que ocupan un lugar estratégico en la sociedad (médicos, sacerdotes, funcionarios municipales, etc.)
5. Zona extensa: incluye la oferta institucional de apoyo social proporcionada por servicios y programas destinados a tal efecto.

Existen dos grandes tipos de intervención en red, aquellas cuya función es crear una red, y aquellas que pretenden potenciar una red ya existente (Erickson, 1984, citado en Martínez, 2006). Las primeras surgen en casos donde el sujeto - foco está desprovisto de redes sociales de apoyo, o bien, éstas se han visto afectadas profundamente, donde la intervención se sitúa en la zona psicosocial extensa, con la que se intenta suplir las redes de las 4 zonas restantes, y se trata de optimizar el apoyo social que entregan los recursos institucionales (Martínez, 2006).

Por otro lado, la intervención que tiene como propósito potenciar una red, parte del supuesto que reordenando la red del sujeto - foco, ésta podrá cumplir las funciones de apoyo social que actualmente por distintas razones no está en condiciones de cumplir, de modo que se intenta reactivar una red ya existente, a fin de que se convierta en una red operante que pueda ayudar al sujeto en la resolución de sus problemas (Martínez, 2006).

Finalmente, Navarro (1990, citado en Martínez, 2006) identifica 5 tipos de objetivos de las intervenciones en red:

- Control: aplicado en intervenciones en crisis, donde se proponen soluciones al sujeto - foco a modo de imposición.
- Desarrollo de relaciones: en este objetivo la intervención busca fortalecer las relaciones al interior de la red, a fin de mejorar la eficacia del apoyo social proporcionado al sujeto - foco.
- Coordinación: se basa en la implementación de reuniones y comisiones que permitan la coordinación de la red, bajo la guía y monitoreo de los moderadores.
- Prevención: parte del supuesto de que una red que es capaz de movilizarse para la resolución de problemas, al mismo tiempo está previniendo activamente la aparición de nuevos problemas.
- Redes sustitutorias: este objetivo está presente en casos en que la red es inexistente, o bien, está extremadamente deteriorada.

Por otra parte, la otra estrategia especializada es la práctica de red, la que consiste en “una secuencia programada de conversación - acción que tiene lugar entre un equipo profesional y un conjunto de actores sociales” (Martínez, 2006, p.96). Esta estrategia puede tener los siguientes propósitos: Identificar redes sociales presentes en un determinado lugar y respecto a una temática particular; potenciar el funcionamiento de redes sociales ya existentes; optimizar contextos a fin de que sean propicios al surgimiento de nuevas redes sociales.

La práctica de red puede estar dirigida a actores sociales institucionales, comunitarios, o ambos; adquiriendo el nombre de Práctica de Red Institucional, Práctica de Red Comunitaria o Práctica de Red Integrada, respectivamente (Martínez, 2006).

Dentro de la práctica de red, existe una estrategia llamada gestión de red, la que se refiere a una secuencia de conversaciones con los diferentes actores y autoridades del sistema formal (institucional y comunitario), cuyo propósito es entregar información, obtener permisos y autorizaciones, apoyos, legitimaciones, etc. necesarias para dar marcha a una intervención, programa o proyecto (Martínez, 2006).

Ahora bien, ya que la práctica de red implica un conjunto de actores en torno a dicha práctica, es necesario que exista una apropiada negociación de significaciones, llevada a cabo de manera colaborativa entre los miembros de la red, ya que se asume que cada actor posee diferentes modos de hacer y entender las cosas, en base a diversas culturas organizacionales, de modo que pueden darse tanto situaciones de confrontación como de colaboración entre éstos (Martínez, 2006).

En base a lo anterior, es necesario conformar un discurso compartido entre los distintos actores que componen la red, a modo de un marco discursivo que da sentido y guía las acciones. De este modo, la práctica de red debe operar tanto en base al consenso como al disenso, en equilibrio. Pues si bien la convergencia discursiva es esencial para el funcionamiento de la red, por lo que debe construirse y reforzarse; la divergencia es también necesaria, pues da cuenta de la diversidad de identidades locales y posiciones sociales dentro de la red, motivo por el cual debe valorarse y respetarse (Martínez, 2006).

Por otro lado, en la construcción de la red se debe conformar su estructura y fortalecer sus dimensiones básicas. En su estructura, se deben considerar 5 factores: la articulación de organizaciones de distintos niveles; la articulación intersectorial de organizaciones; la conexión de actores institucionales y comunitarios; poseer un centro organizacional estratégico y regulador que le dé estabilidad a la red; y la conformación de conglomerados a modo de subredes ubicados en áreas geográficas-residenciales específicas, que destacan por su visibilidad social (Martínez, 2006).

Respecto a las dimensiones básicas que se deben trabajar y fortalecer en la construcción de la red social abierta, Martínez (2006) menciona las siguientes: (1)

densidad de la red, favoreciendo que la mayor cantidad de actores se conozcan entre sí; (2) incrementar la frecuencia de contacto entre miembros de la red; (3) tipo de contacto, promoviendo el contacto directo; (4) apoyo social, favoreciendo el intercambio de recursos entre los actores; (5) multiplicidad, propiciando la mayor cantidad y variedad de recursos en la red, tanto instrumentales como expresivos; (6) naturaleza de la relación, potenciando relaciones cooperativas (por sobre las competitivas o conflictivas); (7) favorecer la accesibilidad a la red; (8) reciprocidad, propiciando un equilibrio de intercambio entre lo que los actores aportan y lo que solicitan a la red; (9) redistribución oportuna de los recursos de la red en función de las necesidades existentes; (10) territorialidad, favoreciendo el trabajo en el territorio al que pertenecen los actores de la red; (11), desarrollo de identidad propia de la red; (12) sentimiento de vínculo de los actores a la red; (13) satisfacción de los actores respecto al funcionamiento de la red; y (14) desarrollo de la visibilidad comunal de la red.

Por otra parte, a modo de complementar la diversa información brindada por Martínez respecto a su modelo de redes, se consideraron otros autores que también abordan la temática del trabajo en red, pero que ahondan en diversos temas específicos de éste, por lo que los diferentes autores que se agregan en este marco lo hacen de manera complementaria el uno del otro, pues cada uno aporta una idea o profundiza en una, sin verse mayores diferencias en la temática global de trabajo en red, sin embargo, es preciso destacar que Martínez (2006) es el único en este marco que entrega un modelo de éste, Ubieto (2012) por su parte propone un método de trabajo al respecto, mientras que los demás autores sólo presentan definiciones genéricas, donde aquellos aspectos que forman parte de éstas son los que se profundizan, como lo es en el caso de Jones (2010) quien se diferencia de Martínez pues éste último define las redes dando énfasis a los cinco componentes básicos de éstas: nodos, vínculos, sistema de vínculos, intercambio y apoyo social, mientras que Jones lo hace planteando las redes como una forma de cooperación social, que responde a la necesidad de un individuo o institución.

La Cooperación que Jones (2010) plantea, se definiría dentro de un continuo de colaboración, que propone a esta última como la cima de una escala de niveles de relación entre las organizaciones, siendo el primer nivel la interacción, donde solo habría intercambio de información; el segundo nivel sería la coordinación, aquí además de

intercambiar información se busca que se formule un objetivo común entre las instituciones, a partir del cambio de actividades que éstas deberían ir haciendo; el tercer nivel sería la cooperación, que incluye los dos niveles anteriores, pero además se comparten recursos; para finalmente dar paso a la colaboración que “agrega al intercambio de información, a los ajustes en las actividades propias y a compartir recursos, el fortalecimiento de la capacidad de las otras organizaciones para beneficio mutuo y para lograr un propósito común” (Jones, 2010, p. 37).

Esta escala hace pensar que una vez que las organizaciones se vinculen podrán ir avanzando de nivel en nivel hasta la colaboración, pero esta tarea es mucho más ardua, pues muchos de estos vínculos se cortan o fracturan en el proceso, por lo que este último nivel se podría alcanzar a largo plazo, donde es necesario que los participantes de las redes vayan adquiriendo mayores grados de compromiso con ésta (Jones, 2010).

Varela (2010) coincide con Martínez y Jones respecto a la importancia de la coordinación en el trabajo de redes, pues en su definición de éste propone que los elementos que componen una red son los profesionales que trabajan en ésta, que pueden ser de diferentes contextos, como del área escolar, social, salud, cultural, entre otros, los que deben ir trabajando de manera coordinada y co-participando, pues éstos tendrían un fin en común referente a abordar las necesidades y demandas de los usuarios, a partir de una perspectiva transversal.

Es por esto que se enfoca en las ideas planteadas por Longás y otros (2008, citado en Varela, 2010), quienes identifican tres características de las redes locales, la primera sería la interprofesionalidad, que hace referencia a que el trabajo lo hacen diferentes profesionales pero de manera complementaria, donde por ejemplo se podría realizar un diagnóstico en conjunto; la segunda característica sería la interdepartamentalidad que se refiere a que diferentes departamentos de una misma organización realizan un trabajo coordinado, ya que buscarían que la organización sea más eficiente; la última es la interinstitucionalización, que plantea una coordinación a un nivel más macro, ya que ésta sería la que se realiza entre diferentes organizaciones o instituciones que buscan garantizar los derechos de los usuarios.

Estas características serían primordiales a la hora de realizar un trabajo en red, ya que trabajar de manera coordinada y co-participativa con otros profesionales e instituciones ayudaría a optimizar los recursos que se encuentran dentro del territorio, intentarían evitar una sobre-intervención de los usuarios, también permitiría que se definan los horarios de atención de los diferentes servicios de una manera sincronizada, de tal manera que se encuentren en función a las necesidades del territorio y/o usuarios, y hasta podrían ayudar a que los profesionales que la componen, se sientan más acompañados en su labor, pues tendrían la oportunidad de compartir o intercambiar sus experiencias, dudas, sentimientos, etc. con los demás profesionales que trabajan con sus mismos usuarios (Varela, 2010).

Por otro lado, y como se mencionó anteriormente, Ubieto (2012) propone un método de trabajo donde la idea principal es que por medio del trabajo en red se realiza la construcción del caso de cada usuario, entendiendo este concepto al igual que Martínez (2006), como una conversación constante entre los profesionales que componen la red, quienes pueden formar un vínculo social productivo, pero a diferencia de este autor, Ubieto propone que para lograr esto, se deben tener en consideración tres supuestos mencionados a continuación:

En primer lugar, se debe tener una disciplina que oriente el trabajo de los profesionales que conforman la red, y que ayude a esta última, a configurar una meta para todos aquellos que forman parte de ella, esto con el fin de evitar esas derivaciones donde quien las realiza, no se relaciona con el resto de los servicios, existiendo solo una preocupación por optimizar los recursos de su propia institución, lo que ni siquiera se lograría, ya que muchas veces este tipo de acciones producen nefastas consecuencias, como las reincidencias o las faltas de adherencias a los programas. Es por esto que propone que los profesionales deberían cambiar la pregunta “¿esto me toca a mí?” (p.12), por una nueva que diga: “¿cómo puedo yo colaborar en la atención del caso?”(p.12), ya que ésta implica un trabajo colaborativo, donde se está incluyendo a los diferentes profesionales que cooperan con el caso, quienes deben ir creando un compromiso mutuo (Ubieto, 2012). En este último aspecto, puede verse que nuevamente el concepto de colaboración cobra importancia en relación al trabajo en red, lo que también fue

mencionado por Martínez (2006), Jones (2010) y Varela (2010) en base a términos similares como coordinación, cooperación y colaboración misma.

El segundo supuesto, sería el epistemológico, donde el saber se consideraría como el resultado de una elaboración colectiva, por ende no puede ser un conocimiento que los profesionales tendrían a priori, sin conocer ni escuchar al sujeto de atención, a su familia y a ellos mismos, ya que es necesario considerar que los saberes no se presentan como algo ya constituido, sino que el profesional debe estar abierto a la idea de que el otro siempre tendrá algo que decir y que él deberá incorporarlo, para de esta manera construir conocimiento (Ubieto, 2012).

Y por último, estaría el supuesto metodológico, que “nos señala la conversación como la modalidad específica de articular esos saberes diversos, procedentes de disciplinas diferentes. Un modo que implica la interacción, y no sólo el sumatorio de datos” (p.12), ya que el método que se propone no aborda al sujeto como un objeto predecible, más bien es preciso conocer la subjetividad del sujeto y sus características propias, para que la manera de abordar el trabajo se ajuste a él, es por esto que es primordial la conversación, ya que es en esta simple acción donde se pueden comprender los actos que parecieran no tener sentido, pero que realmente aportan información respecto al comportamiento humano y específico del sujeto (Ubieto, 2012).

Como puede verse, si bien los distintos autores enfatizan aspectos específicos del trabajo en red, coinciden en la importancia del trabajo coordinado y colaborativo, por lo que se presentan de manera complementaria. Ahora bien, con el propósito de aclarar aún más el concepto de intervención en red, es necesario describir otros términos que a menudo se utilizan para referirse a la comunicación o interacción entre instituciones, pero que presentan claras diferencias con las ideas de los autores anteriormente mencionados. Entre estos conceptos se encuentran la derivación, derivación asistida y referencia.

En primer lugar, principalmente en el área de atención médica y social se habla de la derivación, un concepto que se aleja de lo que se considera trabajo en red, ya que implica un nivel de coordinación mucho menor que éste, en palabras de Peiró (2008, p.84) “es, básicamente, trasladar temporalmente la responsabilidad sobre un paciente (o sobre

un aspecto de la atención a un paciente) a otro colega”, que puede solicitarse por parte del médico general, para que se le realice un diagnóstico o un tratamiento específico a su paciente, desde alguna especialidad médica; otro propósito puede ser obtener una segunda opinión sobre la dolencia o enfermedad de éste; otro motivo para derivar, puede ser que debido al tipo de patología del usuario, por normas sanitarias debe ser derivado para recibir atención especializada. En otros casos, es el propio paciente quien solicita su derivación, pudiendo suceder que el médico accede a la petición, aunque la considere innecesaria, para conservar un buen vínculo con éste. En otros casos, los especialistas llegan a acuerdos con los médicos generales, para recibir derivaciones de determinados usuarios (Peiró, 2008).

Pero este concepto no solo se utiliza en el área de medicina, por ejemplo, el Ministerio de Planificación del Gobierno de Chile (MIDEPLAN), por medio de Chile Solidario y PROTEGE, proporcionan orientaciones de trabajo para la atención de población vulnerable en el área de Justicia y Salud Mental. Dentro de los recursos mencionados se encuentra la derivación, la cual se define como un proceso que surge de la intervención que el operador está llevando a cabo, desarrollada en paralelo a ésta, y que “consiste en transferir la necesidad de Atención ante una demanda que sobrepasa o complementa las competencias del equipo gestor o interventor, a otro organismo o institución especializada en su abordaje” (Ministerio de Planificación [MIDEPLAN], 2009, p. 24).

Para llevar a cabo este proceso, el operador debe planificar la derivación, lo que puede ser descrito en dos etapas: lo primero consiste en identificar y precisar las necesidades del usuario, por medio de un diagnóstico; el segundo proceso refiere a identificar aquellas instituciones que pueden satisfacer dichas necesidades. Una vez hecho esto, se debe decidir la institución a derivar y transferir el caso a ésta (MIDEPLAN, 2009).

De este modo, ya sea que la derivación se utilice en el área médica o en el área social, puede verse que se diferencia del concepto de intervención en red, pues aunque el interventor continúe su atención en paralelo con el usuario al que está derivando, no existe un real trabajo de coordinación y/o colaboración con la institución o red a la que se

deriva, sino que es un mero traspaso ante una demanda que como institución no tienen capacidad de atender; idea opuesta a las planteadas por Martínez (2006) respecto a la intervención en red, ya que ésta en cambio busca movilizar de manera articulada a toda la red del sujeto - foco, con el fin de generar el apoyo social del cual podría estar desprovisto.

Por otra parte, en las mismas orientaciones de MIDEPLAN se sugiere que la derivación se realice de manera asistida para asegurar su eficiencia, lo que refiere principalmente a que se le entregue orientación y apoyo al usuario en el proceso de derivación. Esto implica ordenar la información y datos del caso para realizar la derivación, así como también mostrar una actitud positiva que dé confianza y seguridad al usuario previniendo que éste se frustre o se muestre refractario ante la nueva institución interviniente. El acompañamiento debe adecuarse a cada usuario, de modo que algunos casos sólo requerirán información general de la institución a la que serán derivados, mientras que con otros usuarios el apoyo deberá ser más constante, por ejemplo, acompañándolos de manera presencial en el proceso de vinculación con las nuevas redes (MIDEPLAN, 2009).

Así también, para la derivación asistida, se recomienda contactarse previamente con los profesionales de la institución a la que se derivará; completar y enviar los documentos o fichas que cada institución solicite, y coordinar reuniones para realizar el traspaso del caso con la información pertinente (MIDEPLAN, 2009). Así también la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas [JUNAEB], entrega una definición de derivación, la que estaría más cercana a la de derivación asistida entregada por el MIDEPLAN, pues también señala la importancia de realizar una entrevista con el usuario previa a la derivación, así como realizar un seguimiento, reuniéndose con la institución a la cual fue derivado (Ministerio de Educación [MINEDUC], 2015).

De este modo, la derivación asistida implicaría un nivel un poco mayor de trabajo en conjunto con las otras instituciones en comparación con la mera derivación, pues conlleva un nivel base de coordinación con las otras instituciones, reuniéndose con éstas y acompañando al usuario (MIDEPLAN, 2009), sin embargo, no profundiza en dicha relación, traspasando la responsabilidad de la atención a los otros actores, sin realizar un

trabajo colaborativo ni establecer al menos un discurso o propósito compartido. Siguiendo la misma línea, se indica que junto con la derivación asistida, los operadores deben utilizar la referencia, es decir, indicar a los usuarios de manera verbal y escrita, la información exacta del lugar donde serán enviados, señalándoles además dónde deben ir y en qué horario, con el fin de no traspasar la demanda del usuario a cualquier lugar, sino que a uno que, en base a la opinión del interventor, sea el más indicado para satisfacer sus necesidades (MIDEPLAN, 2009), sin embargo, se refuerza lo dicho anteriormente respecto a la inexistencia de la colaboración en este quehacer, ya que igualmente las instituciones aparecen aisladas, cada cual con su especialidad, propósitos, significancias y lenguajes distintos, sin generar acciones comunes que permitan conjugar esfuerzos e intercambiar apoyo social.

### **Posicionamiento teórico de Intervención en Red**

Considerando todo lo anterior y en función de los objetivos de esta investigación, se decidió abordar trabajo en red desde la perspectiva de Martínez (2006), específicamente sus ideas respecto a la intervención en red, ya que ésta se refiere al trabajo que realizan los profesionales con las redes del sujeto - foco central; concepto que en el caso de esta investigación, hace referencia a la intervención llevada a cabo por los delegados/as de caso del programa de Libertad Asistida Especial, ya que estos últimos son quienes dentro del proceso de sanción de los usuarios, abordan diferentes problemáticas y necesidades de éstos, buscando apoyo social en sus distintas redes.

Particularmente en esta investigación, toma relevancia los vínculos que se establecen a nivel de la zona psicosocial extensa del usuario, que en el caso de este estudio tiene relación con la intervención en red que realiza el delegado/a, incluyendo la oferta institucional desde la que se pueda obtener apoyo social para resolver problemáticas o satisfacer necesidades específicas de los usuarios, los cuales muchas veces están desprovistos de redes sociales o bien, éstas no están en condiciones de proporcionarles la ayuda necesaria, por lo que se intenta optimizar el apoyo social que entregan los recursos institucionales (Martínez, 2006).

En este sentido, el trabajo en red así entendido, implica una intervención directa con las redes del sujeto - foco, intentando activarlas y potenciarlas para hacerlas operantes en la resolución de determinados problemas y/o necesidades. Esto implica un trabajo en el que las redes busquen un intercambio de apoyo social por medio de conversaciones entre éstas, a través de las que se busca generar acciones o posibilidades de acción, es decir, la intervención en red busca superar el mero intercambio de información entre los distintos actores institucionales, así como el actuar de manera aislada, a fin de lograr un trabajo en conjunto, que tiene como propósito generar acciones que apunten a metas comunes en torno a la resolución de una problemática o necesidad del sujeto - foco, por medio del apoyo social (Martínez, 2006).

Así también, en esta investigación se tomaron en consideración los aportes de Jones (2010), quien complementa lo anterior al establecer las redes como forma de cooperación social, específicamente, el continuo de colaboración que éste propone, ya que permite analizar cómo las organizaciones se van vinculando, pudiéndose establecer una clasificación del nivel de cooperación que construyen entre éstas, lo que en el estudio está relacionado con el vínculo que se configura entre el PLE DEM y las instituciones de las redes.

Por otra parte, se consideraron las ideas de Varela (2010) que complementan lo planteado por Martínez (2006), particularmente aquella que propone que trabajar de manera coordinada y co-participativa con otros profesionales e instituciones trae ventajas a la intervención de las distintas redes con los usuarios, pues permitiría optimizar los distintos recursos institucionales evitando la sobreintervención. Aspecto que es importante visualizar en esta investigación, específicamente en el trabajo que realiza tanto el programa como las instituciones que le prestan apoyo, cuando realizan coordinaciones respecto a los casos que atienden en conjunto.

Finalmente, en este estudio se tomó en cuenta el aporte de Ubieto (2012), acerca del supuesto epistemológico del modelo de trabajo que éste propone, el cual plantea que el conocimiento respecto al caso es el resultado de una elaboración colectiva, pues éste se construye a través de la conversación entre los diferentes actores que intervienen con el sujeto - foco, ya que como fue planteado anteriormente, la conversación es

fundamental en el trabajo en red. Esto se relaciona con la presente investigación, pues es un aspecto que debiese encontrarse en la intervención en red realizada por los delegados del PLE, ya que a partir de dicha conversación se pueden generar acciones y apoyo social.

### **Construcción de Significados**

Ahora bien, tras las definiciones anteriores acerca del trabajo en red, es preciso revisar el concepto de construcción de significados, ya que en este estudio se toma como base los significados de los delegados/as y de los jóvenes usuarios del programa en relación a la intervención en red a nivel institucional, considerando que cada uno se formaría los suyos, por lo que es importante entender cómo éstos son construidos.

En primer lugar, un ámbito en donde ha sido bastante estudiada la construcción de significados es en educación, donde una forma de definir este concepto es planteándolo como un proceso mediante el cual se pueden establecer relaciones sustantivas y no arbitrarias, entre lo que se aprende y lo que ya se sabe (Ausubel, Hanesian y Novak, 1983; Novak, 1982; citados en Coll, 1988). De manera similar, Coll (1988) sostiene que en términos piagetianos, la construcción de significados se da cuando en los esquemas preexistentes de comprensión de la realidad se asimila un nuevo aprendizaje, proceso en el que los esquemas de acción y conocimiento se modifican y por tanto, adquieren una nueva potencialidad de convertirse en fuente de futuras atribuciones de significado.

Por otra parte y desde el mismo ámbito, es decir desde la educación, Arcila et als. (2010) revisan las concepciones de Vygotsky, Bruner y Gergen respecto a los significados. De este modo, Vygotsky (1960, citado en Wertsch, 1988) propone que los significados se originan a partir de las conexiones que los hombres formulan desde los signos, ya que éstos últimos surgirían en la cultura y serían apropiados por el hombre, permitiéndoles establecer contacto con quienes los rodean y posteriormente poder influir tanto en ellos como en sí mismos, es por esto que para comprender la construcción de los significados es preciso tener en cuenta la importancia de los signos en este proceso. Además este autor agrega que los significados se transforman mediante dos vías, por una parte a través del proceso de desarrollo de cada sujeto, y por otro lado por medio de la

cultura, ya que es aquí donde se encuentran inmersos los signos y significados (Vygotsky, 1987, citado en Arcila et als., 2010).

Bruner (1998, citado en Arcila et als., 2010) también establece relación entre los significados y la cultura, ya que propone que ésta sería una de las vías por las cuales se originan, pues los sistemas simbólicos que permiten que los individuos construyan significados están inmersos en la cultura. La segunda vía de origen de los significados sería biológica, ya que según este autor los individuos serían capaces de comprender significados pues contarían con una disposición biológica prelingüística, que les facilitaría la interacción con su entorno. Para este autor también existiría una evolución de los significados, los que se darían una vez que ambas vías de origen se entrecruzan, es decir cuando el individuo se apropia del lenguaje.

De manera similar, Cardona y Agudelo (2005), afirman que la construcción de los significados partiría de un proceso mental del individuo, formado en base al contexto cultural del que es parte. En este sentido, para estos autores sería fundamental la influencia de la cultura sobre la construcción de estos significados, puesto que un significado particular sería moldeado según la existencia de otros significados culturales que existen en un determinado momento histórico. En otras palabras, sería la cultura la red de sentidos que nos permitirían dar significados a los sucesos y fenómenos de la vida cotidiana.

Desde otra perspectiva, Gergen (2006, citado en Arcila et als., 2010) plantea que el origen de los significados se daría en las relaciones sociales, esto quiere decir que todo individuo desde su nacimiento se encuentra expuesto a una serie de relaciones con su entorno, donde a partir de la interacción coordinada con los otros, se empiezan a construir y transformar los significados. Siguiendo esta misma línea, Ibáñez (1994, citado en Fernández, 2006) sostiene que lo social siempre se constituye como una construcción de todo un entramado de significados que son compartidos por varias personas, en este sentido, los significados nunca son individuales, sino que son resultado de las relaciones sociales, puesto que se construyen conjuntamente “entre” las personas, a la vez que transforman dichas relaciones.

Así también, Berger y Luckman (1978, citados en Vaca y Romero, 2007) sostienen que los sujetos van adquiriendo significados a través de la socialización, donde interiorizan el mundo de los otros y van conformando su propio esquema de significados a partir del cual se construye su cosmovisión, siendo fundamental en este proceso la comunicación.

En este marco de diferentes conceptualizaciones, se puede ver que existen diversas formas de entender el proceso de construcción de los significados, y dentro de los autores expuestos se pueden visualizar tres grandes grupos: aquellos que proponen que el proceso de construcción de significados ocurriría netamente en el individuo; en segundo lugar estarían los que toman en consideración la importancia de la cultura en la construcción de significados; y por último los que ponen énfasis en el aspecto social de este proceso, pues éstos serían socialmente construidos.

De este modo, se observa que tanto Coll (1988), Cardona y Aguedo (2005) y Bruner (1998, citado en Arcila et als., 2010) reconocerían un componente individual en la construcción de significados, ya que proponen que ocurre netamente en el individuo. En el caso de Cardona y Agudelo, ocurre como un proceso mental; para Coll, se da a nivel de esquemas de comprensión de la realidad, y Bruner afirma que los significados tienen un origen biológico, pues los individuos cuentan con una disposición prelingüística que les permite su construcción.

Sin embargo, en el caso de Cardona y Aguedo y Bruner, destacan la importancia de la cultura; los primeros proponiendo que ésta influye sobre los significados que los individuos construyen, mientras que el segundo la posiciona como otra vía de origen de los significados. Vygostky (1987, citado en Arcila et als., 2010), también toma en consideración la cultura, pero proponiendo que en ésta surgirían los signos, a partir de los cuales se producirían los significados.

Finalmente se observa aquel grupo de autores, que a diferencia de los anteriores, vinculan la construcción de significados con las relaciones sociales, dentro de éstos el caso de Gergen (2006, citado en Arcila et als., 2010) e Ibáñez (1994, en Fernández, 2006), donde ambos coinciden en que se da en la interacción misma entre las personas.

La diferencia es que el segundo autor agrega el hecho de que los significados construidos tienen la posibilidad de transformar las relaciones sociales que son parte de su conformación. Por otro lado, si bien Berger y Luckman (1978, citados en Vaca y Romero, 2007) reconocen un aspecto social en la construcción de significados, también incorporan un elemento individual en tanto proponen que el sujeto interioriza el mundo del otro conformando su propia cosmovisión.

### **Posicionamiento teórico de Construcción de Significados**

Considerando todo lo anterior, en esta investigación se entendió el concepto de construcción de significados principalmente en términos de Gergen (2006, citado en Arcila et als., 2010) puesto que se considera necesario reconocer el nivel colectivo en que los significados son construidos, en tanto, de no existir relaciones sociales e interacción entre las personas, no existirían significados. También en este estudio se recogen los aportes de Ibáñez (1994, en Fernández, 2006), quien coincide con Gergen en que la construcción de significados se da en las relaciones sociales entre los sujetos, agregando la posibilidad de transformación de dichas relaciones en este mismo proceso. Este último punto toma relevancia para el presente estudio, puesto que se considera que los significados construidos por los jóvenes usuarios en relación a la intervención en red, llevada a cabo por los delegados y delegadas del programa de Libertad Asistida Especial, serían construidos en la relación o interacción social que cada uno tendría tanto con su delegado/a, como con las redes de apoyo institucionales con las que se relacionaría a través de este trabajo, del mismo modo en que los delegados/as construirían sus significados respecto a esta intervención, en la interacción social tanto con los jóvenes usuarios como con las instituciones. De este modo, según lo que plantea este mismo autor, cabe la posibilidad de que por medio de la construcción de dichos significados se puedan realizar modificaciones en la intervención en red en la que se ven involucrados los jóvenes, con el fin de contribuir a una mejor relación entre el programa, los usuarios y las redes de apoyo.

Así también, se tomó en cuenta el aporte de Vygotsky (1987, citado en Arcila et als., 2010) quien sostiene que los significados se pueden transformar tanto por medio de la cultura como por el proceso de desarrollo de los sujetos, específicamente este último

punto, pues en esta investigación se cree necesario considerar el aspecto evolutivo debido a la etapa del desarrollo en la que se encuentran los jóvenes usuarios del programa. De este modo, se cree que los significados que los jóvenes construyen en las relaciones con los delegados/as y redes institucionales sobre la intervención en red, también se ven influenciados por el proceso de desarrollo de los jóvenes, donde es necesario considerar las particularidades de la etapa del desarrollo en la que se encuentran.

### **Antecedentes Empíricos**

Como ha sido planteado anteriormente, dentro del trabajo realizado por los programas de sanciones en el área de responsabilidad penal adolescente, específicamente en la sanción de Libertad Asistida Especial, el trabajo en red es una parte importante que debe tomarse en cuenta a la hora de intervenir con los jóvenes usuarios de los programas, con miras a lograr su reinserción social.

Según esto se consideró preciso realizar una búsqueda de antecedentes empíricos, que permitieran formarse una visión respecto a las temáticas que se abordan en esta investigación, tomando relevancia de esta manera explorar bibliografía respecto al trabajo en red y la influencia de éste en diferentes áreas de estudio y/o intervención, así como investigaciones que den cuenta de los significados que se construyen o las percepciones que se tienen respecto al trabajo en red que se realiza en diferentes instituciones.

Sin embargo, como se mencionó en el apartado de problema de investigación, es difícil hallar estudios que aborden estas temáticas, más aún en el área de responsabilidad penal adolescente, donde solo se encontró un estudio específico de dicho ámbito, siendo el resto de las investigaciones análisis de este tipo de intervención pero en otras áreas de trabajo, como educación, salud mental, entre otras. Por otra parte, en relación a la construcción de significados o percepción acerca del trabajo en red, no se hallaron investigaciones de ningún tipo, ni en ningún ámbito de trabajo. De este modo, a continuación se exponen algunos de los estudios hallados tanto a nivel internacional como nacional, referentes al trabajo en red en distintas áreas, para finalizar con la investigación encontrada que aborda esta temática en materia de jóvenes infractores de ley penal.

En primer lugar, a nivel internacional destaca un estudio realizado en Manchester, Reino Unido (Muijs, West y Ainscow, 2010), en el que se describen fundamentos para la formación de redes en el área educacional. Dentro de éste, se mencionan evidencias empíricas que fundamentan la necesidad de crear redes en esta área, aunque nuevamente, y en palabras de los autores, éstas son escasas. Una de estas evidencias,

es una revisión sistemática que consta de un total de 14 estudios, donde 9 de ellos mostraron un impacto positivo del trabajo en red en los alumnos, fundamentalmente en el ámbito de logro de grupos específicos de estudiantes, como aquellos con necesidades educativas especiales, o en situaciones de riesgo; 11 estudios evidenciaron impacto positivo en los profesores, particularmente en cuanto a adquirir mayor conocimiento y nuevas habilidades; así también, 9 investigaciones mostraron beneficios para toda la escuela, como un mayor nivel de desarrollo de los profesionales y el surgimiento de una cultura de aprendizaje; mientras que otros 9 estudios, efectos positivos en la participación de padres y apoderados (Centre for the Use of Research and Evidence in Education [CUREE], 2005, citado en Muijs et als., 2010).

En contraste, otro grupo de investigaciones señalan los beneficios del trabajo en red entre instituciones educativas y otras organizaciones, del área de atención en salud, sociales y trabajo con jóvenes. Uno de estos estudios demostró que la brecha de logros, entre los alumnos pertenecientes a grupos de mayor y menor riesgo, era menor en aquellas escuelas que trabajaban con la colaboración de organismos externos que ofrecían sus servicios (Cummings, Dyson, Muijs, Papps, Pearson y Todd, 2008, citados en Muijs et als., 2010). Así también, estudios de EEUU mostraron resultados positivos, sin embargo, como Muijs afirma (2007, citado en Muijs et als., 2010), no todas las experiencias de colaboración entre redes dan buenos resultados, debido a las diferencias de perspectiva que pueden existir entre las instituciones educativas y los organismos colaboradores.

Por último, estos autores resumen la evidencia empírica a nivel mundial en relación a los efectos del trabajo en red en el ámbito educacional, de manera diferenciada según área y nivel de efecto, de la siguiente manera (Muijs et als., 2010):

- Fuerte (pero moderado): la colaboración entre redes puede ampliar las oportunidades y el apoyo hacia aquellos grupos de alumnos más vulnerables.
- Moderada: la colaboración tiene efectos positivos sobre la resolución de problemas inmediatos.
- Modesta a débil: la colaboración entre redes es beneficiosa pues ayuda a aumentar las expectativas.

Otras investigaciones a nivel internacional que estudian el trabajo en red en el área educativa provienen de España. Dentro de éstas, el estudio de López, Ordóñez, Hernández y Navarro (2013) concluye que el trabajo en red realizado por instituciones educativas logra cumplir con su objetivo de intercambiar experiencias pedagógicas, siendo una ayuda a la hora de planificar nuevas formas de organización que permitan mejoras al interior de los colegios.

Otra investigación en esta misma área, realizada en Cataluña (Muñoz, 2005, citado en López et als., 2013) muestra que las redes incrementan la capacidad de actuación de los centros educativos; aumentan la eficacia de los procesos educativos; permiten la participación horizontal, por lo tanto, la toma de decisiones deja de ser vertical; además, las redes incrementan el sentido de pertenencia a la comunidad en sus participantes; y finalmente, el trabajo en red permite que sus miembros tomen conciencia de su capacidad para modificar y mejorar aspectos concretos de la realidad en los centros educativos.

En Latinoamérica, una investigación realizada en la ciudad de Fortaleza, en Brasil (Ferreira, Rebouças, Braga, Sampaio, Melo de Pinho, Morais y de Sousa, 2014), muestra el trabajo en red realizado en el ámbito de la psicología comunitaria, con el propósito de fortalecer el desarrollo colectivo de un grupo de mujeres en un contexto de desigualdad social, pobreza y violencia. El trabajo en red fue articulado entre profesionales del Centro de Atención Psicosocial General, del Centro de Atención Psicosocial Alcohol y otras Drogas, miembros de la ONG Movimiento de Salud Mental Comunitario del Bom Jardim, y estudiantes del Núcleo de Psicología Comunitaria de la Universidad Federal del Ceará. Los resultados señalan que el trabajo comunitario realizado por medio de la articulación de estas redes mostró resultados positivos, ya que logró fortalecer la identidad colectiva de las mujeres participantes, además del surgimiento de actitudes críticas y comunitarias a favor de generar cambios sociales.

A nivel nacional, una investigación realizada en la Comuna de La Pintana, Región Metropolitana, presenta un análisis cualitativo de una política pública, específicamente, de la intervención sociocomunitaria realizada en el Programa Un Barrio para Mi Familia, el

cual está dirigido a familias que viven en asentamientos precarios. Concretamente, el estudio se basa en el análisis de las redes sociales, caracterizando los vínculos y relaciones presentes, como marco de referencia para la interpretación de los datos recopilados sobre la intervención que se realiza. Una de las conclusiones a las que llega, muestra que al observar las relaciones de las redes de manera gráfica, se pueden realizar modificaciones en los vínculos de modo que se orienten a lograr los objetivos que se persiguen, abriéndose nuevas posibilidades en la intervención (Villavicencio, 2010).

Otra investigación sobre trabajo en red en Chile, corresponde a un estudio de caso de la Oficina de Protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia (OPD) de Estación Central, institución cuyo objetivo es promover el desarrollo de un sistema local de protección, para lo que debe existir un trabajo articulado con otros actores locales; en este caso, del ámbito de Salud y Educación. En este estudio se indaga en las relaciones y vínculos que se generan entre los diferentes actores, en torno al establecimiento de una Política Local de Infancia y el Desarrollo de Redes (Contreras, 2013).

Dentro de los resultados, se señala la importancia de la OPD para la Red, ya que dentro de las relaciones referidas, más allá de las derivaciones, aparecen acciones precisas de coordinación de las redes, gracias a lo que se obtienen resultados positivos, resaltando el trabajo de la OPD, por su labor especializada en la restitución de los derechos vulnerados. De modo que contar con instituciones especializadas en este ámbito se consideraría fundamental para conseguir el establecimiento de una Política Local de Infancia (Contreras, 2013).

Así también, el uso de un lenguaje común es primordial si se quiere alcanzar el horizonte que guía este sistema de protección, es decir, garantizar los derechos de los niños y niñas, en sintonía con la Convención de los Derechos del Niño. Además, requiere de un marco valórico a la base, el cual sea construido por los diversos agentes locales, y que a su vez, pueda ser traducido a operaciones y acciones concretas de intervención local (Contreras, 2013).

Finalmente, el único antecedente que específicamente trata sobre trabajo en red en el área de adolescentes infractores de ley penal, también se halla en Chile: este es el

“Manual de Intervención, Práctica y Gestión en Redes” del Modelo Multidimensional de Intervención Diferenciada con Adolescentes (MMIDA) desarrollado por investigadores de la Universidad de La Frontera, en el que sistematizan un proceso de investigación llevado a cabo en conjunto con diversos profesionales que intervienen con adolescentes infractores de ley penal, con el propósito de generar procesos de intervención más coherentes, coordinados y sistémicos entre los distintos actores que intervienen con los jóvenes, todo bajo el enfoque de Redes Sociales, aportando un marco de referencia, además de una metodología y diversas estrategias de trabajo (Zambrano et als., 2014).

Dentro de los aportes de este manual, destacan las siete acciones claves propuestas para que una red funcione con éxito: (1) declarar propósitos compartidos; (2) acordar objetivos para convenir lo que la red pretende modificar y que justifica su existencia; (3) establecer un plan de acción definiendo estrategias, tareas y actividades que permitirán alcanzar los objetivos propuestos; (4) acordar una estructura para la organización de la red; (5) establecer claramente la manera en que las decisiones serán tomadas; (6) acordar una estrategia para comunicarse, tanto al interior como exterior de la red; y (7) desarrollar mecanismos de evaluación y seguimiento constante de los procesos (Zambrano et als., 2014).

Además, el modelo propuesto contiene varios apartados, uno dirigido a la intervención con redes focales, otro a la práctica de redes a nivel local, y finalmente otro dirigido a la gestión de redes interinstitucionales. Del primero de ellos, el cual se vincula fuertemente con la presente investigación, se destaca que los autores recomiendan realizar una evaluación inicial con cada caso, que permita diferenciar a los jóvenes y determinar las necesidades de intervención específicas a cada uno de ellos, tras esto recién se podría determinar los espacios relacionales más adecuados para satisfacer dichas necesidades, para luego realizar un acompañamiento progresivo con los jóvenes intentando optimizar su vinculación con las redes. En este nivel de intervención se establece claramente la importancia de acceder a recursos institucionales y comunitarios, siendo utilizados de manera estratégica de acuerdo a las características y necesidades de cada joven (Zambrano et als., 2014).

En síntesis, este modelo proporciona una propuesta concreta de acción que permitiría mantener y sustentar el apoyo sociocomunitario para los jóvenes, revinculándolos de manera positiva con sus redes de apoyo, pues los autores consideran que esto podría aportar a su integración social. Así también, establecen que este tipo de intervención debe ser realizado por profesionales especializados en dicho trabajo (Zambrano et als., 2014). Sin embargo, cabe señalar que este modelo no se aplica a sanciones específicas, ni se ha encontrado evidencia de su uso en PLE.

De este modo, es posible ver que diversas investigaciones demuestran la importancia y los beneficios del trabajo en red en distintos ámbitos de trabajo. Sin embargo, como ya fue mencionado, en el área de responsabilidad penal adolescente esta temática no ha sido estudiada en profundidad, de modo que parece relevante poder visualizar el trabajo en red que se realiza en este ámbito de intervención. Por otro lado, en lo que respecta a estudios que aborden los significados que se construyen o las percepciones que se tienen respecto al trabajo en red, como ya fue mencionado existe un vacío de investigaciones, pues ninguno de los estudios que fueron mencionados se enfoca en la visión de los usuarios respecto a esta temática y solo uno toma en consideración la visión de los profesionales en el área de responsabilidad penal adolescente.

## **Marco Metodológico**

### **Fundamentación cualitativa**

Este estudio se abordó a partir del enfoque cualitativo de investigación, ya que se consideró el más adecuado para llevar a cabo sus objetivos, pues tal enfoque permite comprender de manera más amplia el fenómeno que se investiga, específicamente respecto a los significados que crean tanto los delegados/as del programa de Libertad Asistida Especial de Fundación DEM como los jóvenes usuarios, en torno a la intervención en red a nivel institucional, por lo que se buscó reunir la mayor cantidad posible de información, con el fin de analizarla y así responder a la pregunta de investigación.

Para efectos de este Marco Metodológico, es preciso mencionar que el enfoque o metodología cualitativa nace alrededor del Siglo XX como una nueva forma de investigación, tras el dominio de la metodología cuantitativa, donde con ésta se busca tener nuevas maneras de acceder al conocimiento que está presente en la realidad social. Actualmente y tras diversos intentos de llevar a cabo este tipo de metodología, se considera que el enfoque cualitativo podría ser útil para relacionarse con diferentes aspectos del fenómeno a estudiar, cómo sería el contexto, las situaciones y los actores, por lo que tendría mayor relevancia ante aquellos temas de investigación que no han sido abordados anteriormente, como una forma de explorar y/o describir el fenómeno (Galeano, 2004). Es así como la metodología cualitativa se utilizaría cuando se busca comprender o profundizar los conocimientos respecto a un fenómeno, donde la exploración se realizaría a través de los actores que participan en éste, por medio de la observación o conversación en relación al tema de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), siendo los actores de la presente investigación, tanto los delegados/as de PLE DEM como los adolescentes usuarios de este programa.

Además, la metodología cualitativa privilegia lo que es comprensión e interpretación de la realidad social, que dado su carácter intersubjetivo, requiere ser interpretada desde una teoría particular. Los datos se generan desde el discurso, posibilitados por la presencia y posición del investigador; que se aleja de la pretensión de neutralidad científica, ya que en la investigación (o incluso interacción) social, es

imposible separar el acto de observación –supuestamente externo- del acto de construcción común de su objeto, es decir la realidad social, que se estaría constantemente construyendo (Fernández, 2006).

Siguiendo esta misma línea, es que Bergman y Coxon (2007), plantean que a diferencia del enfoque cuantitativo, el cualitativo tendría dos elementos que impedirían que las observaciones se capturen de manera objetiva, durante el proceso donde se le atribuye sentido a las observaciones: en primer lugar los datos utilizados en la investigación son producidos dentro de un contexto específico, que tendría su propio carácter histórico, político y sociocultural; y en segundo lugar cada investigador que lleva a cabo las observaciones sería un sujeto que también tendría su propio contexto y pertenecería a una cultura determinada, por ende ambos elementos alejarían a las observaciones de la objetividad. No obstante, éste fenómeno no se tomaría como un problema para este enfoque, ya que son estos contextos en los que se puede encontrar los diferentes significados respecto al fenómeno, donde si bien es preciso tener en consideración que existe una realidad externa que no depende de los sujetos investigadores, ésta siempre se puede recoger a través de la observación y traducir e interpretar de manera subjetiva. Es por esto que Galeano (2004) afirma que el investigador en la metodología cualitativa de investigación social tiene una responsabilidad ética respecto a la objetividad de su labor, donde los efectos que podría causarle la investigación, no los debería eliminar, sino más bien tendría que controlarlos, a través de la reflexión en torno a éstos y posteriormente agregándolos al análisis de datos y resultados del estudio.

Es por esto que, como afirma Alonso (1998, citado en Fernández, 2006), el conocimiento que se construye en el enfoque cualitativo siempre será interpretativo, o de modo inverso, nunca será una traducción objetiva de la realidad, puesto que su construcción se realiza desde una posición definida y situada, es decir, desde una mirada particular de la realidad, donde este carácter situado del conocimiento debe buscar el anclaje a una perspectiva dialógica de investigar, para de esta forma recoger las diferentes miradas de los actores sociales, con el fin de quitar una posible hegemonía absoluta de la visión que plantee el investigador, y contrastar la mirada del investigador con la de los actores, para establecer los campos que definen el sentido de la realidad social y lo que la tensiona.

## **Muestra**

Por otra parte, de acuerdo a los objetivos de la presente investigación se seleccionó una muestra conformada por dos grupos. El primero está compuesto por delegados y delegadas de caso del programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM, 9 de ellos con quienes se realizó una entrevista grupal; y el segundo, se compone de 7 jóvenes usuarios de dicho programa, con quienes se realizó entrevistas individuales; jóvenes que fueron seleccionados según dos criterios: llevar un mínimo de 6 meses de atención en PLE y tener mayoría de edad; lo primero con el propósito de asegurar un mínimo de experiencia en el programa y lo segundo pues permitió mayor facilidad en el acceso a los jóvenes, pues éstos tenían la edad correspondiente para decidir por sí mismos su participación en el estudio, sin ser necesario recurrir al consentimiento de su adulto responsable.

La muestra fue seleccionada bajo un criterio de conveniencia, debido a la accesibilidad que se tuvo respecto a la misma, definida en esos términos por Hernández et als. (2010). La estrategia de acceso llevada a cabo consistió en un primer contacto con la Directora Ejecutiva de la Fundación DEM, a quien se le explicaron los lineamientos generales del presente estudio por medio de una reunión, y posteriormente le fueron enviados con mayor detalle dichos lineamientos vía correo electrónico para solicitar su autorización. Además, existía una vinculación previa con la institución, ya que una de las investigadoras fue parte de esta Fundación durante su práctica profesional, lo que facilitó la aproximación a la muestra y la comunicación con la Directora. Posteriormente fue necesario contactarse con el encargado de estudios de SENAME, solicitando un permiso especial para poder acceder a la muestra compuesta por los jóvenes usuarios, el que fue solicitado a través de correo electrónico con respaldo de la Fundación DEM.

Una vez recibidos los permisos correspondientes, se realizó una visita a PLE - DEM para exponer brevemente al equipo los objetivos de la presente investigación, ocasión donde fueron firmados los consentimientos informados (ver anexo n°1) por parte de los delegados y delegadas que decidieron participar en el estudio. Finalmente, para realizar las entrevistas a los adolescentes, se coordinó con la Directora del programa un día específico dedicado a la realización de éstas, el que fue indicado a los delegados/as

para que ellos citaran con anticipación para tal día a los jóvenes que cumplían con los criterios de inclusión de la investigación. Durante esa jornada, a medida que se presentaban los jóvenes en el programa en primer lugar se corroboraba que cada uno cumpliera con los criterios de inclusión, y luego se realizó una sesión con cada adolescente para presentarles el consentimiento informado y resolver las dudas correspondientes, de modo que quienes estuvieron de acuerdo en participar firmaron el consentimiento (ver anexo n°2) y fueron entrevistados inmediatamente. No se logró realizar todas las entrevistas necesarias en el día acordado, por lo que se volvió a realizar el mismo procedimiento dos semanas más tarde.

Por otro lado, el primer grupo entrevistado, es decir, los delegados del programa, se seleccionó como muestra de expertos debido al cargo que poseen los profesionales, pues tal como se indica en las orientaciones técnicas de PLE revisadas, éstos deben realizar intervención en redes como parte de su labor; de este modo, se consideró pertinente para los objetivos de este estudio el análisis de los datos producidos a partir de esta muestra, pues permitió caracterizar este tipo de intervención a modo de marco de referencia para el posterior desarrollo del objetivo general de esta investigación. Además, como sostienen Hernández et als. (2010), este tipo de muestra genera materia prima para el diseño de posteriores cuestionarios, y en el caso de esta investigación, permitió establecer un marco de referencia para orientar de mejor manera las posteriores entrevistas con los jóvenes usuarios.

Así también el segundo grupo, es decir, jóvenes usuarios del programa, se seleccionó como una muestra de casos-tipo, ya que como Hernández et als. (2010) afirman, en este tipo de estudios cobra relevancia la profundidad y calidad de los datos, y no la cantidad, por lo que en función de los objetivos de esta investigación, se consideró pertinente recoger la opinión de un grupo reducido de jóvenes, con la finalidad de conocer con mayor profundidad los significados que construyen en torno a la intervención en red a nivel institucional realizada por los profesionales del programa.

### **Técnica de producción de datos**

En esta investigación se decidió implementar dos técnicas de producción de datos. En una primera etapa, se llevó a cabo una entrevista grupal con 9 delegados y delegadas del programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM, técnica que es definida por Iñiguez (2008), como una conversación dada en un contexto de discusión grupal, esto iría más allá de la mera suma de las partes que componen al grupo, pues no se trata de una entrevista a un conjunto de personas, sino al grupo como fenómeno.

Sin embargo, ésta no debe confundirse con una entrevista focal, puesto que ésta última se centra en la interacción del grupo, mientras que la entrevista grupal no apunta a dicha interacción sino al grupo mismo de personas, con énfasis en las preguntas y respuestas entre investigador y grupo entrevistado (Escobar y Bonilla-Jiménez, 2009). Por esta razón se ha decidido utilizar entrevista grupal y no focal, ya que en base a los objetivos de esta investigación, se busca una caracterización de la intervención en red realizada por delegados/as como grupo de profesionales, además de conocer los significados que tienen respecto a este trabajo, más que la interacción entre éstos.

Respecto al instrumento utilizado, éste fue confeccionado por las investigadoras por medio de una pauta de entrevista (ver anexo n°3) elaborada en base a los objetivos recién mencionados. Específicamente se realizó una entrevista grupal con los delegados y delegadas del PLE, mediante la que se indagó respecto a la intervención en red que realizan a nivel institucional, cómo es entendida por ellos, cómo la desarrollan, qué propósitos se plantean al realizar dicha intervención, qué metodología, instrumentos y/o herramientas utilizan, qué resultados han obtenido con ésta, cuál creen que es la visión que tienen los jóvenes respecto a dicha labor y respecto a las redes con las que trabajan; entre otros aspectos que surgieron durante la entrevista, ya que esta se llevó a cabo de manera semiestructurada.

Posteriormente, se prosiguió con la producción de datos por medio de entrevistas individuales a 7 jóvenes usuarios del programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM. Este tipo de entrevista es definido por Iñiguez (1999) como un espacio

formal de interacción entre el investigador y los entrevistados, el que es utilizado para obtener información acerca de la opinión y perspectiva de las personas entrevistadas, así como respecto a sus experiencias. Así también Hernández et als. (2010) definen esta técnica como un contexto de conversación e intercambio de información entre el entrevistador y el entrevistado, que a diferencia de los instrumentos cuantitativos, se caracteriza por poseer mayor flexibilidad, interacción mucho más abierta, así como por desarrollarse en un contexto más íntimo (King y Horrocks, 2009, citados en Hernández et als., 2010).

Las entrevistas pueden variar en base al número de entrevistados, así como según su nivel de estructuración, pudiendo ser individuales o grupales, y abiertas, estructuradas o semiestructuradas. En cualquier caso, en la metodología cualitativa tiende a preferirse que en esta técnica el investigador abandone su posición neutral para implicarse dentro de la entrevista (Iñiguez, 1999).

Como ya fue mencionado, en esta etapa de la investigación se realizaron entrevistas individuales, y se decidió que fuesen de tipo semiestructuradas, las que se caracterizan por poseer una guía de preguntas a la base, sin embargo, poseen cierto grado de flexibilidad que le permite al entrevistador adicionar preguntas durante la entrevista a fin de obtener mayor información o aclarar algunos aspectos (Hernández et als., 2010). Es por esto que se decidió implementar esta técnica de producción de datos, pues permite más flexibilidad en el proceso pudiéndose producir datos con mayor profundidad, lo que es coherente con los objetivos de esta investigación, donde no se buscó extrapolar los resultados a una determinada población, sino conocer en profundidad los significados de los jóvenes entrevistados.

El instrumento utilizado para llevar a cabo estas entrevistas individuales, fue una pauta de entrevista semiestructurada confeccionada por las investigadoras (ver anexo n°4), que al igual que el instrumento utilizado para la entrevista grupal con los delegados/as del PLE, se elaboró en función de los objetivos del estudio.

Particularmente en este estudio, se realizaron entrevistas individuales con 7 jóvenes usuarios del programa, inicialmente intentando indagar sobre las experiencias que éstos poseen en relación a la intervención en red a nivel institucional que realizan los delegados/as, el rol de éstos últimos en dichas experiencias, los motivos de su vinculación

con las diferentes redes, el proceso llevado a cabo, así como su opinión sobre el trabajo realizado por los profesionales del PLE y sobre las redes mismas, entre otros aspectos.

Ambas entrevistas (grupal e individuales) fueron realizadas en las dependencias del PLE DEM, en las oficinas de atención con las que cuenta este programa. La entrevista grupal tuvo una duración aproximada de 1 hora con 12 minutos, mientras que las entrevistas individuales oscilaron entre los 5 y 18 minutos, las cuales fueron llevadas a cabo por ambas investigadoras, y grabadas a través de reproductores de MP3, para facilitar su posterior transcripción.

### **Diseño de investigación**

En este estudio se optó por utilizar el diseño de investigación cualitativa de teoría fundamentada, aunque se destaca que los diseños de investigación desde el enfoque cualitativo poseen fronteras bastante relativas o inexistentes, por lo que puede que dentro de la investigación se encuentren características pertenecientes a otro (Hernández et als., 2010).

Se consideró la teoría fundamentada, específicamente sus principios epistemológicos, ya que este diseño se utilizaría en las investigaciones con el fin de plantear una teoría que busca explicar de manera conceptual una acción, interacción o una área específica de un fenómeno, que sería un contexto concreto, pues mediante este diseño se pretende entregar una visión de una situación y un contexto en particular, destacándose que sus explicaciones de éste tendrían una gran riqueza interpretativa (Hernández et als., 2010).

Además, un principio básico de este diseño propone que las “proposiciones teóricas surgen de los datos obtenidos en la investigación, más que de los estudios previos” (Hernández et als., p.493, 2010), es por esto que Creswell (2009, citado en Hernández et als., 2010), plantea que este diseño sería particularmente útil cuando las teorías ya existentes no entregan conocimiento respecto al fenómeno, o cuando dentro de éstos no consideran a los participantes del fenómeno, pues la teoría fundamentada sería más sensible a las expresiones de aquellos actores que forman parte de su contexto concreto de estudio, pues busca representar la complejidad del fenómeno.

Esto último se relaciona con este estudio, pues en la búsqueda de antecedentes no se hallaron investigaciones relacionadas con la construcción de significados en torno al trabajo en red, más aún en el contexto de los jóvenes infractores de ley penal, por lo que sería un estudio pionero, que busca entregar información respecto a este fenómeno y contexto en particular, donde además se consideran los discursos de los actores principales de éste, es decir los jóvenes usuarios del programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM.

### **Análisis de datos**

En lo que respecta al análisis de los datos recopilados en el estudio, éstos provienen de entrevistas que fueron grabadas, por lo que en primer lugar se realizó la transcripción de éstas, para lo que fue utilizado el software Microsoft Word, que permitió organizarlas y analizarlas según el diseño de investigación adoptado. Como en este caso se optó por Teoría Fundamentada, se realizó un análisis fundamentado en los datos cualitativos, donde éstos son codificados para obtener una información más completa del fenómeno, siendo eliminados aquellos datos irrelevantes (Hernández et als., 2010).

La codificación se realiza en dos niveles, donde en el primer nivel, el investigador lee y analiza segmentos determinados de los datos, ante los que se pregunta ¿qué es lo que quiere decir?, ¿qué significa?, según esto se forma una categoría, donde se agrupan diferentes segmentos que tienen ideas en común, que pueden ser una experiencia, concepto, significado o un hecho relevante, y a las vez se van formando nuevas categorías con otros segmentos que tienen ideas en común. Es así cómo se conforman las categorías a partir de los segmentos de los datos, en este caso las entrevistas, donde a cada una de éstas se le asignan códigos, que serían fragmentos del relato dicho en las entrevistas, que son extraídos, pues la representan, es decir, son expresiones de los entrevistados que representan a una categoría, por lo que son asignados a ésta. Entonces, aquellos segmentos de los datos que poseen significados, características o naturaleza en común, son agrupados en una misma categoría y código; aquellos que sean diferentes son asignados a otra categoría, a las que se le otorga otros códigos (Hernández et als., 2010).

En cuanto al segundo nivel de codificación, en éste se describieron e interpretaron los significados de cada categoría anteriormente formada en el primer nivel de análisis,

las que se compararon entre sí, para reconocer sus similitudes y diferencias, buscando de esta manera vínculos entre ellas, con el fin de agrupar diferentes categorías en temas o subtemas más globales, ya que éstos “son la base de las conclusiones que emergerán del análisis” (Hernández et als., p.461, 2010), ya que a través de los dos niveles de análisis, los datos que emergen de las entrevistas, se van reduciendo a tal punto que forman los ejes centrales del análisis.

### **Consideraciones éticas**

Para realizar esta investigación fue necesario ceñirse a los Principios éticos de los Psicólogos y el Código de conducta propuesto por la Asociación Americana de Psicología (APA), principalmente debido a que este estudio se realizó en una institución, donde se entrevistó tanto a profesionales como a usuarios de un programa de la Fundación DEM, por lo que en primer lugar fue necesario solicitar la aprobación institucional de la Fundación y del Servicio Nacional de Menores, a través de una propuesta de investigación, la que fue aprobada por ambas instituciones (Asociación Americana de Psicología [APA], 2010).

Previo a la realización de las entrevistas y según las consideraciones éticas (APA, 2010), se le presentó a los participantes un consentimiento informado (ver anexos n°1 y n°2), donde se les comentó los objetivos de la investigación, la duración aproximada de las entrevistas, la voluntariedad de su participación en el estudio, explicitando que tendrían derecho a negarse a ser parte de ésta o a retirarse una vez ya comenzada la investigación; también se le especificó que durante el proceso de investigación no estaría expuesto a riesgos ni beneficios. Para finalmente dar cabida a un espacio para responder preguntas que surgieran respecto a la investigación. Donde estos apartados y espacios son los requeridos por la APA en un consentimiento informado.

Así también a través de este documento se les explicitó a los participantes que se mantendría la confidencialidad en este estudio, tal como se establece en los Principios éticos (APA, 2010), protegiendo la información confidencial que se obtuvo durante la investigación. Además, se les explicó claramente a los participantes los límites de la confidencialidad de este estudio, señalándoles el resguardo de su identidad, la que no fue ni será revelada en ninguna oportunidad asegurando su anonimato; así como el uso de la

información proporcionada, es decir, su utilización para la elaboración de análisis y resultados de la presente investigación. Todo lo anterior, acorde con lo establecido en los Principios y Código mencionados (APA, 2010), informando al respecto a los participantes al inicio del trabajo de campo.

Por otra parte, también fue necesario ceñirse a los principios éticos de APA en lo que respecta a los resultados de la investigación, ya que basándose en éstos, se les proporcionó a los participantes una manera de acceder a la información de las conclusiones y resultados del estudio (APA, 2010), a través de la plataforma virtual de la Universidad ([www.cybertesis.cl](http://www.cybertesis.cl)) y una copia disponible en el PLE de la Fundación DEM.

Del mismo modo, antes de realizar la grabación del audio de cada una de las entrevistas, se les solicitó a los participantes su permiso para ello, además de explicitarse este aspecto en los consentimientos informados correspondientes (ver anexos n°1 y n°2), tal como se establece en el documento de ética de la APA (2010).

Finalmente, se tomaron las medidas necesarias para evitar cualquier tipo de daño hacia los participantes del estudio, como se establece en dicho código (APA, 2010), acordando que en caso de una posible descompensación o problema de salud de algún participante durante la realización de las entrevistas, el programa PLE DEM se haría responsable al respecto, asistiendo al sujeto. Así también, en caso de que algún participante deseara continuar abordando o profundizando algún aspecto particular que surgiera en la entrevista, los profesionales de PLE DEM se harían cargo, atendiendo a sus necesidades. Y por último, se les señaló a cada sujeto que su participación es de carácter voluntario, por lo que tienen derecho a abandonar la investigación en cualquier momento que lo deseen, situación ante la cual se evaluaría la posibilidad de entrevistar a otro sujeto, según la calidad de información recopilada hasta ese momento. Esta última situación solo se presentó durante una entrevista, donde una de las adolescentes que participó en el estudio manifestó que se había “aburrido” y que no quería seguir respondiendo la entrevista, ante lo que se accedió a terminar la sesión, agradeciendo de igual manera su participación.

## Resultados

Tras realizar el análisis de los datos producidos a través de la entrevista grupal realizada a las delegadas y delegados del programa de Libertad Asistida Especial de Fundación DEM, y las 7 entrevistas individuales a usuarios de este mismo programa, se ha logrado obtener variada información respecto a la intervención en red a nivel institucional, lo que ha permitido realizar una caracterización de este tipo de trabajo y a la vez indagar en los significados que tanto los delegados/as como los adolescentes usuarios tienen respecto a este tipo de intervención.

De manera más específica, en este análisis se puede observar en primer lugar las diferentes definiciones que dan acerca de la intervención en red, aquellas delegadas y delegados del programa de Libertad Asistida Especial de Fundación DEM que participaron en la entrevista grupal, donde se destacan tres ideas que se repiten entre los entrevistados, en primer lugar definen la intervención en red como una articulación de distintos dispositivos, donde el trabajo se centra en articular las diferentes redes que rodean al adolescente y coordinarse con éstas, ya sea como una búsqueda de apoyo o para conectar a los jóvenes con éstas. La siguiente idea propone que la intervención en red se realiza en base a las necesidades de los adolescentes, ya que las instituciones con las que se vinculan los jóvenes a través de la intervención son elegidas en función de cada caso, según las diferentes problemáticas que éste presente. La última idea que plantean los entrevistados es que ven la intervención en red como un apoyo a su labor como delegados, puesto que su trabajo se ve apoyado por el que llevan a cabo las redes con las que vinculan a los adolescentes, donde a la vez también logran visualizar los avances de los adolescentes en cada área de intervención, gracias al monitoreo del trabajo que realizan las instituciones de las redes.

En segundo lugar se hace referencia al procedimiento que llevan a cabo los profesionales del PLE DEM cuando realizan una intervención en red a nivel institucional con un adolescente usuario del programa, donde se especifica que para comenzar una intervención es necesario realizar una evaluación de los intereses y las necesidades del

adolescente, lo que se realiza a través de las conversaciones que los delegados mantienen con los usuarios durante las entrevistas, y a través de instrumentos utilizados por el programa. Los primeros contactos con las redes son realizados por la gestora y los delegados, ya que la primera es quien busca nuevos dispositivos donde vincular a los adolescentes, y según los intereses y necesidades de los usuarios, los delegados van definiendo quienes son los posibles candidatos para vincularse con aquellas nuevas instituciones. Luego de esto los delegados/as les presentan a los candidatos las diferentes redes a las que pueden acceder, a través de la entrega de información de éstas durante las entrevistas, ya que muchas veces los adolescentes desconocen las diferentes redes de apoyo con las que pueden vincularse. Para llevar a cabo la vinculación de los adolescentes con las nuevas instituciones, muchas veces los delegados acompañan a los jóvenes en sus primeros contactos, principalmente a aquellos que no presentan mucha motivación. Posterior a los primeros contactos en la intervención en red, es primordial la coordinación entre los delegados/as y las instituciones con las que se han vinculado los adolescentes, y también el monitoreo del proceso de intervención de los usuarios en otras instituciones, ya que de esta forma se lograrían delimitar los objetivos que cada institución trabajará y de esta manera evitar caer en una sobreintervención del caso.

En tercer lugar se analizan los diferentes propósitos que tendría realizar una intervención en red a nivel institucional, tanto desde la perspectiva de los delegados/as y delegados del PLE DEM como de los usuarios de este programa, en donde se destacan 6 propósitos: donde el primero de éstos surge a partir de los profesionales, quienes plantean que realizan intervención en red con el fin de mostrarles a los adolescentes las diferentes redes de apoyo a las que pueden acceder, y darle respuestas a sus propias necesidades, además agregan que a través de la intervención buscan que los usuarios tengan un proceso de inclusión en las nuevas instituciones con las que se vinculan. Mientras que desde la perspectiva de los jóvenes usuarios, éstos proponen que los delegados los vincularían con otras instituciones por tres motivos: por un lado sería para que ellos se alejen de la “delincuencia” y puedan ocupar su tiempo libre en otra actividad alejada de los ilícitos, también consideran que la intervención es una manera que tienen los profesionales de darles otras posibilidades que les permitan obtener un sustento económico a través de propuestas en el área laboral; y por último también se plantean dos propósitos que son planteados específicamente por dos adolescentes entrevistados,

donde uno propone que la vinculación se llevaría a cabo para normalizar a los adolescentes que son parte del programa, mientras que el otro comenta que sería “una labor más” que deben realizar los delegados.

En cuarto lugar se muestra el análisis de aquellas dificultades que los delegados y delegadas del PLE DEM deben enfrentar cuando realizan intervención en red a nivel institucional, existiendo cuatro situaciones especialmente problemáticas, dos de ellas en directa relación con las instituciones con las que se trabaja, donde éstas muchas veces obstaculizan la incorporación de los jóvenes usuarios del PLE ya que los juzgan y estigmatizan por haber cometido infracciones a la ley penal, así como también, algunas de éstas poseen pocos cupos disponibles o bien demasiados filtros para ingresar, lo que también dificulta la incorporación de los adolescentes en dichas redes. Las otras dos dificultades tienen que ver por una parte, con los adolescentes mismos, quienes en algunas ocasiones no quieren vincularse con las instituciones por diferentes razones, o bien poseen un nivel de desintegración social más alto, ya que antes de llegar al PLE ya se encontraban muy distanciados de las redes de apoyo; y por otro lado, con el sistema en que se enmarca la intervención en red así como las políticas públicas actuales, que representan un obstáculo para el trabajo de los profesionales debido a su mal funcionamiento y los criterios con que se evalúan los programas.

Finalmente, en el presente análisis se da cuenta de los resultados que la intervención en red a nivel institucional tiene tanto desde el punto de vista de los delegados y delegadas del PLE, como desde los jóvenes usuarios de dicho programa. Para los primeros, existirían 3 factores que influyen en el tipo de resultados que se obtienen: en primer lugar, las instituciones con las que trabajan, ya que el obtener resultados favorables o desfavorables dependería de qué tipo de red se trate, viéndose diferencias por ejemplo, entre el área de salud general y de salud mental. En segundo lugar, influyen los profesionales que trabajan en las instituciones, ya que del mismo modo que sucede con las instituciones, dependiendo de las características de los profesionales o los equipos, en algunos casos se vuelve difícil obtener buenos resultados, mientras que en otras instancias, hay profesionales colaboradores con los que se obtienen resultados positivos. El tercer factor que influiría son los “casos” mismos ya que cada usuario es único, y dependiendo de sus características se podrían obtener mejores resultados con

unos que con otros; específicamente, las características que más inciden son la edad de los adolescentes, su estado emocional y el nivel de motivación que tengan en relación a la intervención en red. Por otra parte, desde la visión de los propios usuarios del PLE, los resultados obtenidos por medio de esta intervención son mayoritariamente positivos, lo que visualizan como un aporte en su vida y en la de los demás jóvenes, ya que les permitió llevar a cabo importantes cambios, entre ellos, distanciarse de conductas delictivas y desarrollarse en ámbitos laborales y educacionales.

De esta manera, se puede ver que han emergido cinco grandes categorías las que serán desarrolladas a continuación: (1) Definiciones de intervención en red, (2) Proceso de intervención en red a nivel institucional, (3) Propósitos de la intervención en red, (4) Dificultades en la intervención en red y (5) Resultados de la intervención en red.

**Categoría 1:** Definiciones de intervención en red: *esta categoría da cuenta de las diferentes definiciones que entregan los delegados y delegadas del programa de Libertad Asistida Especial de Fundación DEM, respecto a lo que ellos consideran qué es la intervención en red que realizan, donde se destaca que de manera global proponen que esta intervención es una articulación entre diferentes dispositivos ante un mismo propósito, donde es necesario conocer las necesidades de los jóvenes usuarios, pues en base a éstas se realiza una intervención en red; y además consideran que este tipo de trabajo es un apoyo a la labor que ellos realizan.*

a) Intervención en red como una articulación de distintos dispositivos: *en este código se analiza la definición que los delegados y delegadas del PLE realizan sobre la intervención en red, describiéndola como el trabajo de articular las diferentes redes y coordinarse con los diversos sistemas que rodean a los jóvenes o con los cuales se podrían conectar.*

Esta labor de los delegados y delegadas implicaría un trabajo de coordinación con los diversos organismos presentes en las comunas donde residen los jóvenes o que se encuentran cercanos a su domicilio, ya sea redes de tipo sociales y comunitarias o bien del área de salud, instituciones a las que eventualmente y por diversas razones podrían ser derivados, así lo mencionan los entrevistados:

*la intervención en red es poderse coordinar con las distintas redes sociocomunitarias o sanitarias, que hay dentro de la comuna, ¿cierto? o alrededor de donde él vive, los chiquillos, sea consultorio, sea colegio, sea la municipalidad, sea todo tipo de red donde pueda ser derivado, por distintas situaciones (...)*  
(Entrevista Grupal)

En base a esto, se puede interpretar que los delegados y delegadas excluyen del trabajo en red instituciones que se encuentren muy distanciadas del lugar o comuna donde viven los jóvenes. Por otro lado, se puede apreciar que las redes que sí se incluyen en este tipo de intervención, son todas aquellas que poseen un potencial de derivación.

También la intervención en red es definida por los profesionales del PLE como la labor de enlazar y coordinar los diversos sistemas a los que pertenecen los jóvenes, a nivel familiar, comunitario, judicial, de instituciones y servicios; así como también es el trabajo de conectar al joven mismo con las redes que existen a su alrededor. En palabras de los entrevistados:

*(...) se centra también en el esfuerzo que se realiza para conectar los diferentes sistemas de los jóvenes, tanto familiar, tema de la comunidad, el tema de la salud, el tema judicial de porqué están acá, yo creo que la intervención en red puede ser... para mí el esfuerzo que se realiza por coordinar, conectar al joven con el sistema existente (...)* (Entrevista Grupal)

Por otro lado, la red misma es definida por los delegados y delegadas, como la articulación de las distintas instituciones u organismos que están vinculadas con los jóvenes, o con las que podrían vincularse, es decir, formar una red no se basa en la coordinación con un solo dispositivo, sino que implica integrar todos aquellos dispositivos presentes en las distintas áreas de la vida de los adolescentes. Así relatan los entrevistados:

*(...) la red es en el fondo la articulación de estos dispositivos, no podemos hablar de red, de que vamos a hacer una red con que se yo, un consultorio, sino que es*

*una red que implica las diferentes áreas en las que se desenvuelve o se podría desenvolver los chiquillos (...) (Entrevista Grupal)*

b) Intervención en red en relación a las necesidades de los adolescentes: *este código da cuenta de que la intervención en red a nivel institucional que realizan los delegados y delegadas del PLE se basa en las necesidades particulares de cada joven usuario.*

El trabajo con las redes se relaciona directamente con las necesidades de los adolescentes y sus familias, ya que las instituciones que los delegados buscan, contactan y con las que establecen relaciones, se seleccionan en función de las necesidades de cada caso, es decir, el trabajo en red apunta a determinadas instituciones, las que según el criterio del delegado, sean necesarias para abordar en conjunto alguna problemática de un joven. Así lo plantean los entrevistados: *(...) está relacionado totalmente con las necesidades de los jóvenes, el trabajo en red está dirigida a esas redes que nosotros necesitamos contactar y coordinarnos para trabajar de acuerdo a las necesidades de ellos y de las familias (Entrevista Grupal).* En este caso, se puede observar que se incluye en el proceso de intervención las necesidades de las familias de los jóvenes.

La intervención en red nuevamente es definida por los profesionales como una articulación de dispositivos, pero con énfasis en la idea de que la finalidad de conectar las diferentes instituciones y organismos intersectoriales en las que se desenvuelven los adolescentes, es básicamente poder cubrir de manera global las necesidades que éstos presenten, considerando la particularidad de cada joven. Lo que es manifestado por los entrevistados de la siguiente manera:

*(...) es la articulación en el fondo de todos los dispositivos de la red intersectorial dentro de la cual se mueven los jóvenes para dar una cobertura integral, digamos, a las necesidades particulares que presenta cada caso, porque todos los casos tienen características distintas (...) (Entrevista Grupal)*

Por otro lado, los delegados y delegadas precisan que debido al tipo de usuario con los que trabajan, es decir, jóvenes con carencias socioculturales, con dificultades para

ingresar a las redes, así como escaso conocimiento sobre las instituciones a las que pueden acceder; es necesario un trabajo previo que consta de examinar las redes disponibles, conversar con los jóvenes explicándoles en qué consisten dichas redes, e incitar que quieran acceder a ellas, todo con el propósito de que la necesidad surja de los propios adolescentes y no sea solo una imposición de parte del profesional, es decir, que los jóvenes sean sujetos activos en el solicitar un apoyo, obviamente, considerando el trabajo previo ya mencionado, de modo que la intervención en red se realice en base a una necesidad que nace del propio usuario. En palabras de los entrevistados:

*(...) acá trabajamos con chicos que viven con una deprivación sociocultural bastante grande, con escaso acceso a redes, con bastante poco conocimiento de redes (...) acá también tenemos que en el fondo revisar la oferta, explicarle qué son las redes, motivarlos a acceder a esas redes, no es solo que uno imponga la necesidad, si no que la necesidad también tiene que salir de ellos, de ellos mismos como sujetos de atención (...)* (Entrevista Grupal)

c) Intervención en red como apoyo a la labor de los delegados/as: *este código analiza la visión de los delegados/as entrevistados del PLE DEM respecto a la intervención en red, donde consideran que las redes con las que se vinculan serían un apoyo a su trabajo como delegados.*

La intervención en red a nivel institucional que llevan a cabo los delegados/as del PLE, está relacionada con las redes con las que ellos trabajan, como los programas PAI y residenciales, donde lo que caracteriza a estas instituciones, es que son estamentos que tendrían a su alcance y que podrían apoyar las labores que realizan como delegados, en palabras de los entrevistados: *(...) eso también tiene que ver con las redes que utilizamos, como los PAI, como los programas de residencial, tiene que ver en general con todo aquellos otros estamentos que están alrededor y que pueden apoyar el trabajo que realizamos* (Entrevista Grupal).

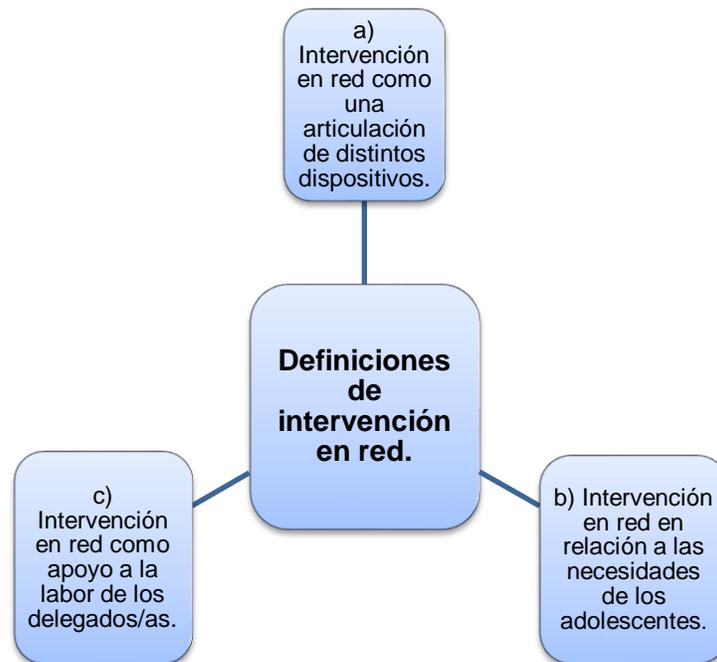
Además, también consideran que el trabajo en red que llevan a cabo es muy importante para la intervención que realizan con los adolescentes, ya que sería el soporte de ésta, pues les facilita y permite visualizar los avances que obtienen durante el proceso

de intervención con los jóvenes, por ejemplo, en aquellos casos en que cumplen varias condenas, cada cual con una duración distinta, donde a través del trabajo en red pueden visualizar los avances ya sea de carácter social, educacional, de salud y comunitarios, y que además no solo serían respecto al proceso con los adolescentes, sino que también de sus familias y de la comunidad. Así sostienen los delegados:

*(...) el trabajo en red tiene un significado súper importante en la intervención, en lo que es el soporte ¿ya?, hay chiquillos que están cumpliendo una condena, distinta es la duración de cada una de ellas, em... y el trabajo en red, lo primordial es que nos pueda facilitar y permitir los avances obtenidos durante el proceso y ahí, ya sea desde lo social, desde lo educacional, desde la salud, em... desde lo comunitario, ¿ya? ese es como la, el objetivo la finalidad en sí del trabajo en red, mantener o sustentar los avances obtenidos durante el proceso de intervención, no solamente con el chiquillos sino que también con la familia y también con la misma comunidad (Entrevista Grupal).*

Por ende, a través de estas citas se puede ver cómo la intervención en red no solo se realiza en relación a las necesidades de los adolescentes, sino que también es un facilitador a la hora de llevar a cabo el proceso de intervención con éstos, siendo de esta manera una ayuda para los delegados en sus labores, principalmente porque les permite visualizar cuáles son los avances obtenidos en la intervención con cada adolescente.

*Categoría 1: Definiciones de intervención en red.*



**Categoría 2:** Proceso de intervención en red a nivel institucional: *esta categoría analiza el procedimiento que llevan a cabo los delegados y delegadas del PLE de DEM, a la hora de realizar una intervención en red a nivel institucional, donde se destacan los siguientes pasos: se comienza con la evaluación de los intereses y las necesidades del adolescente a través de instrumentos y entrevistas, luego los delegados y la gestora de redes tienen el primer contacto con las posibles instituciones a vincularlo, donde es el delegado quien le entrega información al usuario respecto a las instituciones y quien lo acompaña en sus primeros contactos, finalizada esta etapa comienza un trabajo de coordinación y monitoreo con las otras instituciones con las que se vincula el adolescente.*

a) Evaluación de intereses y necesidades como primer paso de la intervención por medio de instrumentos y entrevistas: *en este código se describe el primer paso de la intervención en red a nivel institucional, que sería la evaluación de los intereses y las necesidades de cada adolescente, a través de instrumentos que se utilizan en el programa, y de las conversaciones que los delegados/as y jóvenes mantienen en sus entrevistas.*

Para comenzar la intervención en red con los adolescentes, los delegados/as levantan o identifican las necesidades de éstos durante los primeros tres meses, que corresponden a la etapa de profundización diagnóstica, en donde a través de diferentes instrumentos se detectan las necesidades de los jóvenes, para que cuando se realice una derivación, ésta sea pertinente, por eso se ocupan instrumentos que ayuden a esta identificación o levantamiento, como el Tamizaje de drogas DEP - ADO, el Modelo de Riesgo, Necesidad y Capacidad de Respuesta, el árbol familiar y las conversaciones que se van manteniendo junto al adolescente, ya que se necesita identificar las necesidades y motivación de éste para que ingrese a otra institución, ya sea escolar, de tratamiento de drogas, u otra. Lo que plantean los entrevistados:

*Las necesidades de los chiquillos se levantan, o sea se empiezan a identificar en los primeros tres meses, que es la etapa de profundización diagnóstica, donde ahí teni distintos instrumentos como pa detectar más o menos las necesidades y después cuando ya pasas directamente así a intervención y haciendo las derivaciones que sean pertinentes, no sé está ponte tú el tamizaje de drogas DEP-ADO, RNR, el árbol familiar, y ahí más por supuesto todas las entrevistas que has tenido con él donde también vai a poder identificar necesidades y quizás la motivación del chiquillo de ingresar a una determinada institución, sea escolar, sea tratamiento de drogas, sea lo que sea, ese sería como el primer paso donde uno empieza a identificar (...)* (Entrevista Grupal).

Además los delegados plantean que para realizar intervención en red es necesario que se tenga una mirada sistémica, ya que esto les permite identificar los niveles de injerencia y participación que tendrían los adolescentes en las diferentes instituciones con las que se vinculan, por lo que en el programa confeccionan para cada usuario un instrumento llamado el ecomapa, el que sirve para conocer la relación de cercanía o alejamiento que cada joven tendría con una institución en particular. En palabra de los entrevistados: *(...) uno debe trabajar con una mirada sistémica para identificar niveles de injerencia y participación, para eso confeccionamos el ecomapa, donde uno ve la relación de cercanía que pueden tener con esas instituciones u alejamiento con otras* (Entrevista Grupal).

Esta primera etapa de evaluación de intereses y necesidades es reiterada por los adolescentes, por ejemplo cuando manifiestan: *No, es que yo estaba buscando pega y como tenían puras pegas vespertinas y a mí no me servían porque estudio de noche, entonces yo le dije a mi delegado si podía hacer algo y me ofreció la capacitación* (Entrevista individual 1). Donde se puede apreciar que el adolescente solicita ayuda a su delegado, pues según sus horarios de estudio se le hacía difícil encontrar un trabajo que se acomodara a éste, por lo que el delegado le daría la opción de una capacitación, tomando en consideración sus necesidades.

También uno de los adolescentes comenta que recibió mucha ayuda de su delegada, principalmente luego de haberle solicitado apoyo junto a su madre, pues ambos le pidieron que le ayudara a buscar algún tipo de ocupación, ya que se encontraba muy desocupado durante la semana y quería realizar alguna labor, por lo que ante el interés del adolescente y su madre, la delegada le dio la opción de una ocupación, la que en este caso era una Capacitación laboral. En palabras del adolescente:

*eh... pucha a ver... yo creo que por... yo creo que... no es que yo igual le pedí ayuda, sipo con mi mamá, le pedimos ayuda, pa poder hacer algo en la semana, no estaba haciendo nada po, puro flojeando en la casa y no estaba haciendo nada, estaba de vago, entonces igual ella como que... como que... quiso ayudarme, así pa no estar ahí haciendo nada en la casa, me entonces ahí como que me ayudó hartito la señorita* (Entrevista individual 2).

Estas últimas citas, muestran cómo la intervención en red también surge a partir de la petición de los adolescentes, respecto a sus propias necesidades e intereses, siendo la labor de los delegados una reacción ante éstas, donde la intervención se enfocaría en brindarles opciones en relación a sus peticiones.

b) el trabajo de delegados y gestora en el primer contacto con las redes: *este código muestra el análisis de la labor que los profesionales del PLE realizan cuando entran en contacto por primera vez con una institución de una red; donde la gestora abre nuevas posibilidades de vinculación con otras redes, y por su parte el delegado se*

*contacta directamente con las instituciones como parte del proceso de intervención con los jóvenes, teniendo muchas veces que saltarse protocolos.*

La gestora de redes es quien establece los contactos con nuevas redes para posteriormente presentarlas a los delegados y delegadas del PLE, de este modo, les proporciona oportunidades de trabajar con redes que no formaban parte del conjunto de instituciones con las que se vinculan habitualmente y por tanto, les suministra posibilidades con las que no contaban. Luego de que la gestora presenta los dispositivos que componen las redes, los delegados y delegadas evalúan si los jóvenes a su cargo son candidatos para dichas instituciones, en base a sus necesidades particulares. A modo de ejemplo, los entrevistados señalan una nueva red que la gestora les ha presentado, la que realiza un trabajo a nivel familiar, por lo que allí comienza el trabajo de los delegados de evaluar qué jóvenes podrían ser vinculados con esa institución en base al nivel de necesidad que presentan en dicha área. En palabras de los entrevistados:

*También... se está dando ahora de... que la gestora de redes está haciendo el contacto con otras redes que a lo mejor nosotros no teníamos, no contábamos, y que se nos expone un día, que existe la posibilidad de esta red y esta otra, y a raíz nosotros vamos viendo cuáles de nuestros jóvenes, si los chicos y chicas tienen necesidades de esas redes también, entonces nos abre un poquito más las posibilidades, ponte tú, ahora se abrió un tema de familia, de poder a trabajar con familias, entonces ahí uno puede empezar a evaluar cuál de los jóvenes tiene, por decirlo, más focalizada esta temática, que puede ser incorporado a esta red (...)*  
(Entrevista Grupal).

Por otra parte, los profesionales entrevistados consideran que si bien la gestora de redes les proporciona ayuda para coordinarse con otras instituciones, en muchas ocasiones los protocolos se convierten en obstáculos y retrasos en el proceso de intervención en red, por lo que prefieren saltarlos, sin regirse por ellos de manera estricta. A modo de ejemplo, como parte del primer contacto directo con una red, un delegado señala en tono jocoso que para solicitar hora la recepcionista del lugar le indica que debe pedirla por teléfono y no en persona, por lo que basta con que se aleje cinco pasos y se comunique telefónicamente con la misma persona que lo atendió en el mesón; lo que

ejemplifica los obstáculos, muchas veces absurdos, que pueden presentarse debido a la rigidez de los protocolos en los primeros contactos con las redes. Así lo manifiestan los entrevistados:

*(...) yo creo que es cierto que la coordinadora de redes ayuda bastante, pero muchas veces, uno salta protocolos, o sea porque si te riges por un protocolo así muy estricto, rígido, muchas veces no son facilitadores, son obstaculizadores los protocolos, te demoras, te hacen por ejemplo, lo de la llamada telefónica, tienes que hacerlo por teléfono, te alejas 5 pasos y llamas a la persona que está ahí mismo, o sea por decir algo, pa reimos un rato de la situación, pasan situaciones ridículas (...)* (Entrevista Grupal).

Ahora bien, no solo depende de los protocolos en sí mismos, sino también, del criterio que tengan los profesionales de los dispositivos, puesto que en algunas ocasiones, como por ejemplo, en el primer contacto con un COSAM, si bien existen horarios y modalidades establecidas para solicitar hora, si los profesionales de PLE se presentan como delegados, en el COSAM les dan facilidades en la atención, pudiendo agilizar procesos, a partir de lo cual se podría interpretar que para los profesionales del PLE, el ser delegados y presentarse de ese modo les otorga cierta autoridad en el trabajo con algunas redes, dependiendo del juicio de los profesionales de éstas. Esto es expresado por los entrevistados de la siguiente manera:

*Pero también a criterio del, de los profesionales, porque a mí misma me ha tocado también ir al COSAM, y en el COSAM hay protocolos que tales días y tales horarios, se pide la hora acá, y sin embargo, me ven y me presento como delegada de un programa y me hacen pasar y me hacen todo el trámite, recalcando eso sí que pa la próxima sea en los horarios, pero existe la facilidad (...)* (Entrevista Grupal).

Por su parte los adolescentes usuarios del PLE dan cuenta del trabajo que realizan los delegados y delegadas de este programa en el primer contacto con las redes. Por ejemplo, un joven relata que su delegado acudió a la municipalidad a realizar los trámites para ayudarlo a obtener una patente, ya que él no sabía qué se debía hacer: él

*fue a la muni, él hizo todos los trámites po si yo no sabía nada de eso, si yo quería comprarme una, pero él fue y él hizo los trámites y ahora en Enero empieza el recuento pa las cuentas (Entrevista individual 5).*

De manera similar, una adolescente que asistió a una capacitación, señala que si bien nunca fue al lugar en compañía de su delegada, esta última fue quien realizó los trámites de inscripción de la joven y el pago de la matrícula, entre otras gestiones. En palabras de la adolescente: *no me acompañó, pero ella sí fue, fue a pagar la matrícula, fue a inscribirme, fue a todo (Entrevista individual 6).*

c) El delegado/a entrega información al adolescente sobre las redes con las que podría vincularse: *otra fase de la intervención en red se relaciona con la información que los delegados y delegadas del PLE le proporcionan a los jóvenes usuarios, acerca de aquellas redes a las cuales podrían incorporarse, ya que muchas veces los jóvenes desconocen estas posibilidades.*

Al respecto los profesionales del PLE señalan que como parte de la intervención en red es importante informar a los jóvenes y mostrarles que existen redes que ellos desconocen o bien que no tienen acceso a información sobre éstas, no sólo del ámbito educacional y de salud, sino que redes que pueden dar respuesta a otras de sus necesidades e intereses, las que podrían ser una oportunidad para desarrollar sus habilidades, como por ejemplo, talleres deportivos y artísticos. En palabras de los entrevistados:

*(...) de repente existen redes que a los chiquillos le pueden servir y que los chiquillos no conocen, y que no son solamente la red de salud y de educación, sino que estas redes, no sé, de acuerdo a las necesidades de ellos, si les gusta el deporte, si les gusta la pintura, si les gusta la música, de repente hay redes, como talleres y cosas, que los chiquillos no tienen acceso a esa información, entonces dentro de este trabajo en red también es importante la información que nosotros le podemos entregar a ellos, de las redes que existen que a lo mejor ellos no conocen, y que les pueden servir para satisfacer sus necesidades o desarrollar sus potencialidades (...) (Entrevista Grupal).*

En estas palabras, se puede ver que si bien los delegados y delegadas del PLE diferencian aquellas redes más tradicionales, como del área de salud y educación, de aquellas más recreativas y artísticas, aun así intentan dar cobertura a ambos ámbitos.

Por otra parte, los adolescentes confirman que los delegados les entregan información sobre las redes, como paso previo a su incorporación o inscripción en una institución determinada. Por ejemplo, un joven señala que su delegado le mostró tres opciones de capacitaciones; posterior a eso, él eligió una, su delegado se contactó con la institución a cargo, realizaron los pasos siguientes y finalmente fue seleccionado para realizar allí el curso: *ah... que tenía, o sea que tenía dos capacitaciones más, y la de los paneles, y yo dije “ya, la de los paneles” y me dijo “ya” y entonces llamaron y esperamos que hicieran la entrevista, y quedé* (Entrevista individual 1).

También el joven añade que su delegado le dio a conocer las distintas opciones para capacitarse explicándole en qué consistían aquellas que él no conocía, y luego de eso eligió una opción: (...) *me dijo “está esta y esta” y yo le preguntaba por una que no sabía y la otra ya la sabía, entonces me dijo “mira aquí tenía maestro en instalador de paneles solares” y dije “ya”* (Entrevista individual 1).

Otro adolescente comenta que previo a su incorporación a una institución, su delegada le explicó el proceso que establecen en ese lugar, pues al inicio iba a ingresar a una modalidad de taller laboral, donde evalúan el comportamiento de los jóvenes, para posteriormente seleccionar a quienes formarían parte del curso de capacitación. En palabras del joven: *eh... a ver... que... primero iba a entrar a un taller, así pero era como, como pa trabajar no más, así, pa revisar si se portaban bien, así si hacían caso, como pa ver la conducta de uno, y de ahí con el tiempo iban viendo a quienes dejaban pa hacer el curso, y eso (...)* (Entrevista individual 2). También agrega que su delegada le dio información sobre el curso de capacitación mismo, en el que además lo ayudarían con su inserción laboral: *sí, y... qué más... sobre lo del curso también, que me podían ahí mismo buscar pega por otro lado, eh... qué más, eso, eso (...)* (Entrevista individual 2).

A partir de lo que exponen los jóvenes entrevistados, se puede interpretar que los delegados y delegadas de PLE no sólo entregan información general a los adolescentes acerca de las redes a las que pueden acceder, sino que también, una vez que éstos van decidiendo sobre determinadas instituciones, el profesional les proporciona información necesaria al respecto para que puedan hacer su elección.

d) Los delegados/as acompañan a los adolescentes en los primeros contactos con las redes: *este código analiza el acompañamiento que realizan los delegados una vez que se lleva a cabo una intervención en red, ya que muchas veces ellos van junto a los adolescente a las nuevas instituciones con las que se van a vincular, generalmente en aquellos casos en que los jóvenes no presentan mucha motivación, por lo que ésta sería una manera de estimular su vinculación.*

Los delegados comentan que a veces es necesaria su presencia a la hora de vincular al adolescente con las nuevas redes, ya que cada red y cada caso es distinto, por lo que dependiendo de esto su presencia puede ser más intensa o no, además el acompañamiento a los adolescentes puede ser de una manera más presente o distante, dependiendo también de la motivación de los jóvenes usuarios. Por ejemplo, cuando se trabaja con los programas ambulatorios de drogas, se comienza por motivar la vinculación del adolescente, se le acompaña a la entrevista de ingreso, mientras de manera paralela se va trabajando la motivación e importancia de su vinculación en el programa, a través de las entrevistas que se mantienen con el adolescente, para luego realizar una labor de monitoreo o refuerzo, una vez que se haya logrado vincular con el tratamiento. Pero hay otros casos en los que la presencia del delegado cobra más importancia, por ejemplo en el ámbito escolar, cuando un adolescente es expulsado del establecimiento, los profesionales del programa se dirigen a éste a intentar solucionar la situación. Otro ejemplo es en el área de la salud, cuando los adolescentes necesitan ir al consultorio, ya que a pesar de que algunos presentan la motivación como para asistir solos, hay otros que necesitan una ayuda para hacerlo, por lo que muchas veces los delegados los acompañan, incluso pasándolos a buscar a su domicilio y llevándolos al lugar, lo mismo sucede cuando algún joven se encuentra enfermo y no quiere ir al médico, lo cual suele suceder muchas veces, ya que no tienen una idea clara acerca de su autocuidado. Así lo plantean los entrevistados:

*Sí, no es lo mismo, cada lugar, cada red es distinto entonces, en algunos casos se necesita como la presencia nuestra así como mucho más intensa que en otros ponte tú, si vai a una red de un programa ambulatorio de drogas, tú motivai al chiquillo, se conversa esto, vai a una primera entrevista de ingreso, paralelamente a las entrevistas tú vai preparando eso, como estimular al chiquillo, la importancia todo, luego que eso sucede entra en acción el otro programa y ahí uno como que se aleja un poco y monitorea o refuerza, apoya. Pero por ejemplo, no sé, cuando tienen un problema escolar, que lo han echado del colegio ahí la presencia de los delegados cobra mucha más vigencia y uno tiene que ir ahí como a pelear un poco las situaciones puntuales de los chiquillos. O por ejemplo a nivel de los consultorios, si el chiquillo, y también va como por la individualidad de cada chiquillo po, hay chiquillos que presentan motivación y hay otros que uno tiene que estar como generando esa motivación, y pa generar esa motivación en muchos casos es super importante el empujón que se le da po “ya vamos, yo te paso buscando, vamos” y ahí como que el chiquillo vea; eso sirve para crear un lazo, un vínculo, que fortalece como el proceso. Si un chiquillo está enfermo y no quiere ir al médico, porque son conductas así que están muy presentes en los chiquillos, como que poca autoestima, poco autocuidado, en el fondo está enfermo de un pie ponte tú, o tiene una alergia y todo, y no va y no va y no va, “ya vamos, vamos”, y tú llegai a un consultorio y posiblemente vai y vas a rebotar, y te van a decir, no, a mí me ha pasado en Conchalí en el Juanita Aguirre que he ido con el chiquillo “no pero esto es por teléfono” o sea tú tienes que llamar por teléfono. Pero en algunos casos es un acompañamiento super presente, en otros es más distante, em... según la motivación también (Entrevista Grupal).*

El tema del acompañamiento también es mencionado por los adolescentes, uno de ellos comenta que para comenzar su capacitación laboral, su delegado le comentó acerca de una entrevista de ingreso y lo acompañó a ésta, por lo que le pidió que llegara al programa PLE y desde allí se dirigieron juntos al lugar donde debía realizar la entrevista. En palabras del adolescente: *sí me mostró, me llevó a la entrevista. Teníamos que hacer la entrevista y me dijo que me viniera pa acá y de aquí nos fuimos pa allá (Entrevista individual 1).*

También es posible ver que no todos los adolescentes tienen un acompañamiento, tal como afirman los delegados, ya que también los jóvenes manifiestan que han ido a otras instituciones sin su respectivo delegado: *sí, pero yo con ella no he ido allá* (Entrevista individual 2). Dando a la vez una explicación acerca de esto, pues este mismo adolescente comenta que él no habría sido acompañado por su delegado, pues considera que en su caso particular, no era totalmente necesario el acompañamiento a la nueva institución. Como plantea el joven: *m... no, yo encuentro, o sea, no sé en el caso mío yo creo que no fue necesario así que me acompañara (...)* (Entrevista individual 2).

e) Es indispensable coordinarse con las redes y monitorear el proceso de los jóvenes: *este código analiza la importancia de la coordinación que realizan los delegados/as con los dispositivos que componen las redes a las que los adolescentes se vinculan a través de la intervención en red, y también del trabajo de monitoreo que éstos realizan una vez que los jóvenes ya se han vinculado con otras instituciones, trabajos que serían indispensables durante el proceso de intervención pues permiten que cada institución delimite los objetivos que trabajará, para evitar la sobreintervención del caso.*

Los delegados manifiestan que la coordinación es indispensable durante la intervención en red que se realiza con los adolescentes, ya que es necesario saber qué trabajo se está realizando con ellos en las otras instituciones con las que se vinculan, pues esto permite delimitar las responsabilidades del caso, además de los actores y los objetivos con los que se va a trabajar. Esto último es muy importante, ya que puede pasar que tanto el programa como la institución con la que se haya vinculado el adolescente, estén trabajando los mismos temas u objetivos, por lo que se podría caer en una sobreintervención, lo que se puede convertir en una vulneración a los derechos del joven, es por eso que la coordinación entre el programa y las instituciones, es principalmente la manera de alinear los objetivos entre ambos, donde es preciso tener en cuenta que el PLE es quien llevaría el eje de este proceso, pues es quien realiza el vínculo entre los jóvenes y las redes. Como plantean los entrevistados:

*(...) es indispensable coordinarse y estar, en el fondo, en sintonía de lo que... qué se está haciendo con respecto al trabajo con el chico, y básicamente delimitar ahí en ese punto, ahí delimitar responsabilidades, delimitar actores, delimitar cuáles*

*son los objetivos que uno va trabajar, porque en muchas ocasiones, a mí misma en particular me ha tocado que chocamos en algunos puntos, o sea yo estoy haciendo un tipo de intervención y el otro dispositivo está haciendo lo mismo, básicamente, entonces ahí es indispensable para que no haya una sobre intervención y lo que de pronto puede caer en una vulneración, porque el chico se ve confundido, y etc, y hay que delimitar quien tiene que hacer qué cosa, con qué objetivo y alinear objetivos, entre las distintas instituciones y dispositivos, ¿ya?, siendo el PLE, evidentemente, es como el eje en el fondo, de quien lleva el proceso a cabo (Entrevista Grupal).*

Por otra parte, los delegados también comentan acerca de las diferentes formas que utilizan para coordinarse con la diversidad de redes con las que se vinculan los adolescentes, donde se destacan las reuniones, las actas, los correos electrónicos, los llamados telefónicos, pero antes de realizar las coordinaciones, se realiza un trabajo previo, ya que es preciso que se acuerde cuál será el rol de cada institución en el proceso del adolescente, cuáles serían las necesidades de éste que deberá tratar la nueva institución, todo esto con el fin de no caer en una sobreintervención o en problemas de gestión entre el programa y las instituciones, principalmente en aquellos casos en donde trabajan varias instituciones en función del mismo adolescente. Como plantean los delegados:

*A través de reuniones, a través de actas, a través de correos electrónicos, por ejemplo, llamados telefónicos, en que se ve esto, pero previamente estableciendo cuál es el rol y cuál es la necesidad levantada, y qué es lo que necesito yo, o sea yo como gestora en el fondo como facilitadora del proceso, qué es lo que necesita el chico en este caso, para recibir estos insumos de estos dispositivos ¿ya? eso es previamente definido, porque si no claro puede caer en una sobreintervención y de repente en una gestión bastante engorrosa, sobre todo si hay muchos dispositivos trabajando al mismo tiempo (Entrevista Grupal).*

Según estas ideas planteadas por los delegados, la sobreintervención es una problemática con la que se pueden encontrar durante la intervención, la que pareciera poder evitarse a través de las coordinaciones que se realizan de manera previa a la

vinculación de los adolescentes con las nuevas redes, donde podrían establecer el trabajo que cada una de éstas realizaría.

Además los delegados agregan que dentro de las coordinaciones que realizan con las redes, también es fundamental la disposición y la voluntad que tengan los profesionales de éstas, principalmente a la hora de monitorear el proceso de intervención de los adolescentes con los que se vinculan, ya que esto permite que exista una retroalimentación de información entre el delegado del PLE y los profesionales de las redes, dando como ejemplo el caso de dos adolescentes que estarían en la Fundación Reinventarse, quienes tendrían conductas disruptivas y no se apegarían a las normas, pero los profesionales a cargo de estos jóvenes tendrían la voluntad y colaboración de monitorear sus procesos y se contactan con el delegado a través de llamadas telefónicas para comentarle cómo va éste. En palabras del delegado:

*(...) la disposición y la voluntad también de los profesionales que trabajan dentro de las mismas instituciones, yo creo que eso también es fundamental. Por ejemplo un caso, a ver, yo tengo un caso, tengo dos chiquillos que están en Fundación Reinventarse, tienen sus conductas disruptivas ¿cierto? que no se adecúan un poco a las normas, desorden y todo eso, pero hay una voluntad y una colaboración de parte del equipo profesional que va monitoreando, eh... cuando no va me llaman por teléfono “oye no vino” “oye mira sabi que hoy día conversé esto con tu chiquillo” y nos vamos retroalimentando ¿ya? (...) (Entrevista Grupal).*

Los adolescentes también se refieren al monitoreo que realizan los delegados, ya que uno de ellos comenta que éste le va realizando varias preguntas respecto a su proceso en otra institución con la que fue vinculado, donde en las entrevistas le consulta por ejemplo acerca de su asistencia, su rendimiento y notas, entre otras cosas, a las que él responde. Así lo plantea el adolescente: *sipo, me pregunta, me dice cómo voy, si he avanzado, si tengo malas notas, porque te sacan notas allá y yo le decía que no, que estaba cumpliendo todo, que no faltaba y cosas así (Entrevista individual 1).* Además este mismo adolescente también comenta que su delegado monitorea su asistencia a las instituciones, ya que si llegase a faltar, desde la institución le darían aviso de este hecho a

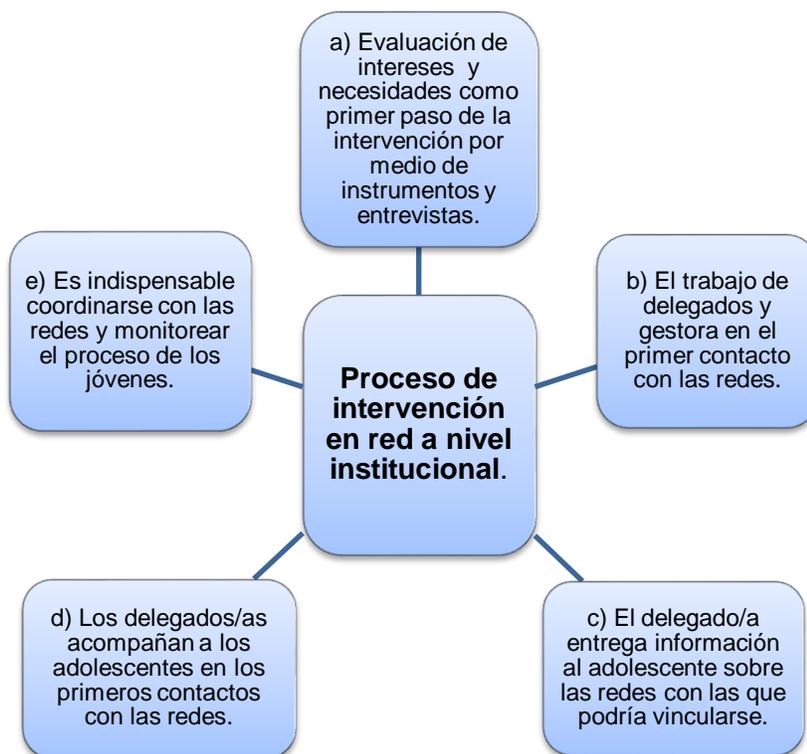
su delegado. En palabras del joven: *no, le avisarían de allá pa acá* (Entrevista individual 1).

Otro adolescente también comenta que su delegada monitorea su proceso en otra institución: *no, siempre que me citaba me estaba preguntando cómo me iba y todo eso, no, súper preocupada la delegada en ese caso, en ese sentido porque siempre ahí preocupándose de mí, de que vaya, igual me retaba a veces porque habían días que faltaba entonces ella estaba ahí dándome ánimos, que tenía que seguir yendo* (Entrevista individual 2). En esta cita, el adolescente manifiesta que considera que su delegada se preocupa bastante de su proceso de intervención en otras instituciones, ya que siempre que era citado a entrevista le consultaba acerca de éste, monitoreando su asistencia y desempeño, por lo que lo regañaba en caso de inasistencias, y a la vez lo motivaba para que no se desvinculara de esta nueva red de apoyo.

Además este mismo adolescente agrega que él le contaba a su delegada cuando no asistía a la nueva institución, y cuando esto pasaba su delegada intentaba motivarlo para que siguiera participando de esta red, para que no perdiera las ganas de asistir. Tal como manifiesta el joven: *yo le contaba igual po, que... no si yo siempre le digo los días que faltó y cosas así, entonces ella ahí dándome ánimos también de seguir yendo siempre adelante no más* (Entrevista individual 2).

Según estas últimas ideas se puede ver que el monitoreo del proceso de intervención que realizan los delegados, podría ser útil también para evitar que los adolescentes se desvinculen de las redes, ya que a través de éste van conociendo la asistencia del joven y también pueden ir trabajando la motivación de éstos.

*Categoría 2: Proceso de intervención en red a nivel institucional.*



**Categoría 3:** Propósitos de la intervención en red: en esta categoría se analiza la finalidad que esta intervención tiene para los delegados y delegadas que la realizan, así como, los propósitos que los propios usuarios visualizan de la misma, encontrándose diversos objetivos, entre los que destacan: desde la perspectiva de los profesionales del PLE, el propósito de exhibir las redes disponibles a los jóvenes, así como facilitar su inclusión en ellas; y desde la visión de los usuarios, ayudarlos a alejarse de la delincuencia y ocupar adecuadamente su tiempo libre; ofrecerles una posibilidad de sustentarse económicamente; normalizar a los jóvenes y cumplir con su trabajo de delegado/a.

a) Intervención en red pretende mostrar redes a los jóvenes y facilitar su inclusión: *este código analiza uno de los propósitos de la intervención en red planteados por los delegados/as del PLE, quienes señalan que su labor se basa en mostrarles a los jóvenes las redes a las que pueden acceder para darles respuestas a sus necesidades, actuando también como facilitadores de este proceso de vinculación, ya que a través de éste pretenden que los adolescentes tengan una fase de inclusión en las redes.*

Los entrevistados comentan que cuando realizan intervención en red, buscan que los adolescentes sepan que existe una variedad de redes institucionales a través de las que ellos podrían acceder a diferentes beneficios, ya que serían espacios que están disponibles para ellos y dispuestos a ayudarlos, por eso la intervención les muestra y les enseña acerca de éstas, siendo de esta manera su labor parecida a mostrarles o hacerles un mapa a los adolescentes, donde estarían los diferentes programas a los que pueden acceder y para qué propósito es cada uno de éstos, todo esto a pesar de que no conozcan cómo trabajan exactamente estas redes, lo que consideran un temática aparte. Lo que se puede ver en la siguiente cita:

*(...) lo que yo pienso que hago cuando hago intervención en red, yo creo que es generar la experiencia al joven, de que en realidad existen a nivel institucional espacios donde él puede acceder a ciertos beneficios, no les van a cambiar la vida, pero sí son espacios que están y que yo creo que me permiten mostrarle, enseñarle al joven que están a la disposición de él; ahora ¿cómo funciona, de qué manera se integra? yo creo que eso ya es harina de otro costal, pero yo creo que es más o menos mostrarle un mapa, es hacerle un mapa respecto a... es “mira, existe esta institución para tal propósito, existe esta otra para tal propósito, te pasa esto, podí ir a tal programa” (...) (Entrevista Grupal).*

También agregan que realizando intervención en red buscan que los adolescentes con los que trabajan no se sientan solos, y para esto es que les ayudan a visualizar las diferentes instituciones o dispositivos a los que ellos podrían acceder, pues los adolescentes no deberían cubrir ellos solos sus propias necesidades, ya que existirían instancias donde podrían encontrar apoyo, las que estarían a su disposición. En palabras de los entrevistados:

*(...) que los chicos no se sientan solos, que ellos... y ahí yo me sumo a las palabras de J\*\* que efectivamente visualicen que, que hay instituciones, que hay dispositivos dentro de los cuales ellos pueden acceder y los cuales están a sus disposición y los cuales están ahí básicamente, que ellos no están solos, que ellos no son los responsables únicos en el mundo de cubrir sus propias necesidades sino que también hay otras instancias posibles de apoyo (Entrevista Grupal).*

Además su labor no solo se trata de mostrarles las redes a los adolescentes para que abran sus posibilidades de ayuda de acuerdo a sus necesidades, ya que también los delegados actúan como facilitadores de los procesos de vinculación entre los dispositivos y los jóvenes, por ejemplo teniendo discusiones con otras instituciones, ya que no todas las redes con las que trabajan hacen una labor de inclusión con los adolescentes que provienen del programa, debido principalmente a que tienen muchos prejuicios ante ellos, los que podrían estar presentes debido a la poca capacitación que han tenido, por lo que tendrían poca información respecto a cómo trabajar con los usuarios del PLE, y también de la cobertura que deben tener para ellos, motivo por el que estos usuarios serían generalmente los últimos en las listas de ingresos a las redes, de modo que un trabajo de facilitador en este ámbito sería buscar que estos adolescentes dejen de ser los últimos para pasar a ser prioridad de atención. Lo que se manifiesta en esta respuesta en la entrevista:

*(...) también somos unos facilitadores en esos términos, en que los chiquillos, mostrarles las redes que hay a los chiquillos de acuerdo a sus necesidades y también, eh... que puedan usar esas redes abriendo esos caminos, hasta al nivel, como te digo, de discusiones con las instituciones, porque lamentablemente no todas las instituciones, a pesar de que tienen que hacer un trabajo de inclusión, no lo hacen porque tienen estos prejuicios establecidos, y que a lo mejor tampoco han sido capacitados por los Ministerios, etc. donde bajen la información de que tienen que tener cobertura para estos jóvenes, que tienen que hacer esto, que tienen que hacer esto otro. Como decía J\*\* los chiquillos con los cuales nosotros trabajamos son los que están en los últimos... en lo último de las listas, entonces cómo nosotros hacemos ese trabajo también para que no estén en lo último de la lista sino que sean los prioritarios de la lista, y eso también es un trabajo de facilitador que nosotros tenemos. (Entrevista Grupal).*

b) Los delegados/as realizan intervención en red para ayudar a los adolescentes a ocupar bien su tiempo libre y salir de la delincuencia: *este código analiza la visión de los adolescentes respecto al propósito de la intervención en red que realizan los delegados/as del PLE, quienes proponen que esta labor sería para que los adolescentes*

*que están en el programa tengan una ocupación, disminuyendo de esta manera el tiempo libre, además de ayudarlos a dejar de delinquir.*

Esto se ve por ejemplo en la siguiente cita: *para mantener a los otros cabros ocupados o cosas así, pa no estar perdiendo tiempo en la casa, así desperdiciando cosas y tiempo y todo eso, yo creo que lo hacen como ayuda también pa nosotros, pa futuro* (Entrevista individual 1). Aquí un adolescente entrevistado plantea que considera que los delegados los vinculan con otras instituciones para que los adolescentes usuarios del programa tengan una ocupación, y de esta manera no estén desocupados “perdiendo” el tiempo en sus casas, lo que cree que es a la vez una ayuda para el futuro de ellos mismos.

Otro de los adolescentes tiene la misma visión, pero a un nivel más personal, ya que comenta que cree que su delegado lo vinculó a otra institución para ayudarlo debido a que se preocupa de lo que él hace, y era preferible que tuviese una ocupación durante la semana y pudiera gastar de esta manera su tiempo libre para dejar de estar tanto tiempo en la calle. En palabras del joven:

*Yo creo que por... por el bien mío yo creo, pa... porque yo estaba desocupado en la semana po, entonces igual como yo andaba en la calle, era como pa más preocuparse de mí, pa que no esté desocupado, gastar mi tiempo libre, entonces más por eso yo creo, como pa ayudarme a mí* (Entrevista individual 2).

Además este mismo adolescente agrega una idea más global respecto a la intervención en red que realizan los delegados/as, pues dice que cree que ellos buscan diferentes métodos para que los jóvenes usuarios dejen de delinquir y de “ganar dinero fácil”, por lo que la intervención en red sería uno de éstos, ya que les ofrecen trabajos, estudios, cursos, entre otras cosas que los ayuden y les permitan salir de la “delincuencia”. Manifestando de esta manera una diferenciación respecto a estos actos, donde considera que estudiar y trabajar sería algo “bueno” para él, mientras que delinquir sería un acto negativo, del que se debería alejar, siendo la intervención en red un método para esto. Como plantea en esta cita:

*Como pa... pucha a ver... como pa ayudar así a no andar robando, cuestiones así, si los jóvenes ahora les gusta ganar plata fácil, prefieren andar robando que trabajar, entonces aquí yo creo que te buscan métodos así como pa trabajar o pa hacer no sé estudiar, hacer un curso, puras cosas así, puras cosas buenas, salirse de la delincuencia, yo creo que es así (Entrevista individual 2).*

Esta última idea, es reiterada por otro adolescente quien plantea:

*Porque este programa, yo encuentro que es una ayuda a los niños po, pa que se orienten, porque claro porque aquí es pa niños delincuentes, y entonces de lo que se trata, es que no piensen en robar, y traten de ver opciones de trabajo, de estudio, de otras cosas, para que eviten esas cosas, de andar robando, estar en la cárcel, y todas esas cosas así, de accidentes igual que pueden producir (Entrevista individual 6).*

Esta última cita muestra nuevamente que los adolescentes ven la intervención en red como una ayuda para salir de la “delincuencia”, pues a través de ésta los orientan para que dejen de delinquir y les dan opciones de “salidas”, como lo es el trabajo, el estudio, ocupaciones que este entrevistado considera que les sirven para evitar robar, estar en prisión y tener accidentes producidos por los ilícitos.

c) Los delegados/as los vinculan a otras instituciones para darles opciones de sustento económico: *este código analiza uno de los propósitos de la intervención en red según el discurso de los adolescentes entrevistados, quienes consideran que este tipo de trabajo los delegados lo hacen para ayudarlos a conseguir algún tipo de actividad con la que puedan conseguir un sustento económico.*

Uno de los entrevistados comenta que fue derivado por su delegado a un curso de gastronomía, por un lado porque él tenía interés en esta materia y le gustaría realizar esta labor en su futuro, pero también plantea que se vinculó con esta institución debido a que quería trabajar una jornada más larga a la que ya tenía en su anterior trabajo, la que era solo de fines de semana, y de esta manera tener mejores ingresos económicos, y a pesar de que comenta que no es mucha la diferencia entre estos ingresos, de todas maneras

considera que el curso ha sido una buena experiencia. Lo que se ve en las siguientes palabras:

*Primero porque, por el tema del curso de gastronomía, porque a mí me gusta, me gustaría trabajar de chef algo así, y por eso más que nada me metí, ahí po, para hacer eso, pa trabajar mientras igual, porque yo trabajaba el fin de semana antes y me cambié ahora estoy en la semana y ganó un poco más de plata, pero no es mucho, pero igual me decidí irme, pero ha sido super bueno sí (Entrevista individual 2).*

Otra entrevistada se suma a esta idea planteando que su delegada le ofrece una derivación a una capacitación, principalmente porque en esos momentos se encontraba sin trabajo, y este tipo de vinculación le podría ayudar a ganar dinero, ya que gracias a éste podría realizar trabajos de manera particular, por ejemplo si una amiga quisiera realizarse algún tipo de atención. En palabras de la entrevistada:

*Porque... no tenía trabajo, y me dijo que eso me servía para tener una plata extra, algo así como algo particular, porque puedo tener una amiga que quiera hacerse algo, y yo sé, y le cobro, por lo que sé (Entrevista individual 6).*

Además, esta misma adolescente agrega que su delegada le explicaba acerca de sus posibilidades de conseguir ingresos económicos gracias a la capacitación, los que tal vez no serían muchos, pero que de todas maneras le podían servir, considerando su situación de cesantía. En palabras de la entrevistada: *eso es lo que me explicaba ella, que me servía por último para, no pa tanto sobrevivir, pero pa darme vuelta, aunque sea (Entrevista individual 6).*

Este mismo propósito también se ve de una manera más general, no solo desde su experiencia personal, pues también se plantea que:

*Pa sacarlos del ambiente que estaban antiguamente yo creo, pa que no estén en los bajos recursos como hay en las poblaciones, no sé, pa que no haiga más*

*delincuencia yo creo, pero va a haber igual delincuencia siempre, en todos lados (Entrevista individual 5).*

En esta cita se plantea que la intervención en red que realizan los delegados sería con el propósito de sacar a los adolescentes de la “delincuencia”, dándoles la oportunidad de salir de la situación de escasos recursos que existe en las poblaciones en las que viven, de todas maneras también considera que esta labor no puede “extinguir la delincuencia”, ya que ésta seguirá existiendo en diferentes lugares.

d) Intervención en red para normalizar y cumplir con las labores del delegado/a: *este código analiza dos visiones de los adolescentes acerca de la intervención en red, éstas surgieron en dos de éstos, donde uno de ellos considera que este trabajo se realizaría con el fin de integrarlos al sistema, mientras que el segundo comenta que solo se lleva a cabo porque es parte de las responsabilidades del delegado.*

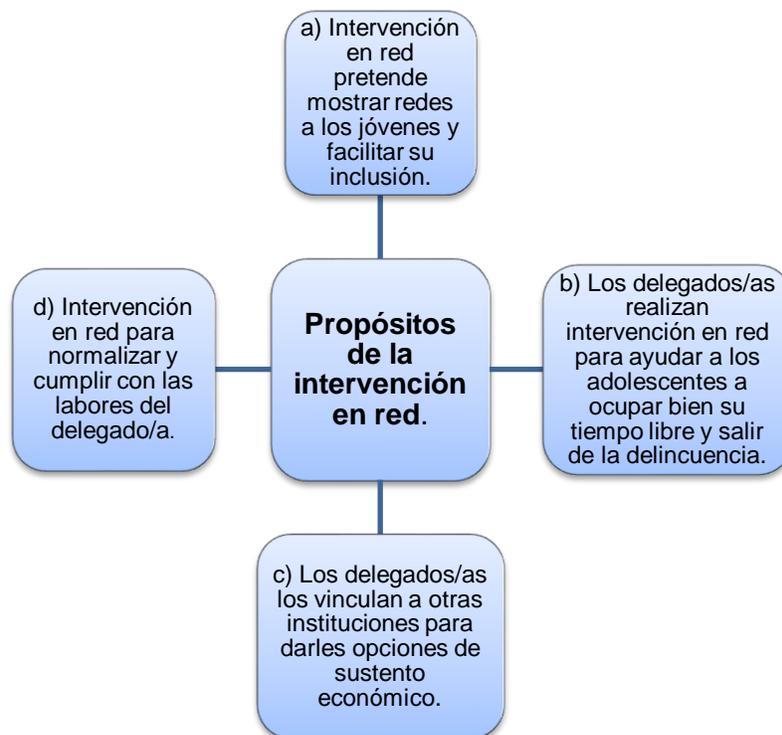
Uno de los adolescentes comenta respecto de la intervención en red: *pa que estuviera concentrá en lo normal po, para que me integrara al sistema (Entrevista individual 6).* En estas palabras, plantea que cree que su delegado le ofrece una intervención en red para que ella estuviera concentrada en realizar actividades “normales”, dejando de cometer ilícitos, ya que de esta manera buscaría que ella se “integrara” al sistema.

Otro entrevistado manifiesta, a diferencia de la mayoría de los adolescentes entrevistados, que no considera que esta intervención vaya en beneficio de él, sino que comenta que los delegados la realizan solo porque es parte de su trabajo, por lo que él no dependería de éste, ya que la visión de su sanción es que él solo va al programa a firmar, y que cuando termine este proceso ya no volverá a tener contacto con ellos. Como plantea el adolescente:

*M... bueno, está haciendo su trabajo po, pero a mí, yo no voy a estar ¿cómo se llama esto? dependiendo de un delegado, si yo aquí estoy por porque estoy firmando no más po, si después voy a firmar y yo de aquí me voy y nunca más los voy a ver (Entrevista individual 5)*

A través de estas citas se ven comentarios dados por dos adolescentes, los que se diferencian de las visiones dadas por el resto de los usuarios entrevistados, ya que la primera de éstas manifiesta una crítica social, pues considera que a través de la intervención en red, no buscan solo un bien para ella, sino también para la sociedad, pues de esta manera llevaría a cabo actividades que estarían dentro de lo socialmente aceptado. Mientras que el segundo hace una distinción entre sus procesos personales y la labor de los delegados, ya que no logra visualizar la intervención en red como un aporte o ayuda para él, sino simplemente como lo que debe hacer el delegado. Una idea que se puede observar en ambos adolescentes, es que consideran que son los delegados quienes le adjudican ciertos propósitos o utilidad a la intervención en red.

*Categoría 3: Propósitos de la intervención en red.*



**Categoría 4:** Dificultades en la intervención en red: en esta categoría se analizan las dificultades que los profesionales del PLE enfrentan al realizar las intervenciones en red a nivel institucional, entre las cuales, las más importantes serían la estigmatización por parte de algunas instituciones hacia los adolescentes que cumplen sanción en el PLE; la escasez de cupos y el exceso de filtros para ingresar a algunos dispositivos; la desmotivación o reticencia de algunos jóvenes para acceder a esta intervención y el mal funcionamiento del sistema en el que están insertos estos programas.

a) Algunas redes estigmatizan a los jóvenes obstaculizando su vinculación: *este código analiza una de las dificultades con las que se encuentran los delegados/as del PLE a la hora de realizar intervención en red, la que proviene desde las redes con las que trabajan, pues muchas de éstas consideran a los adolescentes como delincuentes, estigmatizándolos, por lo que suelen negar su ingreso o expulsarlos.*

La intervención en red a veces es obstruida por las instituciones a las que se vinculan los adolescentes, ya que suele pasar que algunas de éstas no conocen de qué trata un PLE y se basan netamente en que los adolescentes son de SENAME, por lo que los consideran como “delincuentes”, motivo por el que muchas veces no permiten que los jóvenes se incorporen en su institución, negándoles el ingreso. Es allí donde la tarea del delegado es facilitar esta vinculación, y para esto intentan que los profesionales de las redes comprendan que es su deber trabajar con estos adolescentes, ya que tienen derechos que deben ser respetados, los que están estipulados por la Convención Internacional de los Derechos de los Niños. Así lo manifiesta el delegado:

*Ha pasado que hemos llegado a un lugar donde no saben qué es un PLE, que no saben... que estigmatizan a los chiquillos... “ah porque los chiquillos son de SENAME entonces son todos delincuentes” eh... donde se les cierran las puertas muchas veces y hay que entrar a pelear con los, con la gente de la red para hacerles entender que este no es un tema si les gusta o no les gusta sino que tiene que ver con los derechos de los jóvenes, con los derechos, con la convención internacional de los derechos de los niños, etc. y hay que empezar a hablar en ese nivel (Entrevista Grupal).*

Una de las instituciones que suelen obstaculizar la intervención son los colegios, pues muchas veces estigmatizan a los jóvenes, principalmente en aquellas ocasiones donde el profesional del PLE se presenta como su delegado, ya que de esta manera saben que él está cumpliendo una sanción. Es por esto que los delegados deben ser cuidadosos tanto a la hora de entregar o de retroalimentarse de información desde los profesionales de los colegios, ya que de no hacerlo el adolescente queda estigmatizado y en caso de algún incidente tratan generalmente de expulsarlo, ya que para ellos es un “delincuente”. Lo que se plantea en la siguiente cita dada por los entrevistados:

*(...) por este ser un programa de cumplimiento de una sanción, de una condena, los colegios muchas veces te estigmatizan al chico si tú te presentas como la delegada, entonces ahí uno tiene que ser bien cuidadoso con respecto a la información que uno entrega para tener una información de retroalimentación por ejemplo con el psicólogo del colegio, o con el inspector, porque... si el chico se manda... o comete un error, bueno él está estigmatizado y es delincuente, entonces a veces tratan de expulsar a los chicos (...)* (Entrevista Grupal).

Aparentemente el tema de la expulsión es recurrente y es corroborado por una de las adolescentes entrevistadas, quien comenta: *Mapumalén, y me echaron po, y después yo le dije que quería tener un tratamiento, pero no encerrá, así afuera, así como el Talita, y ahí ella dijo que que podíamos a ver si me recibían ahí* (Entrevista individual 4). En esta cita la adolescente comenta que fue expulsada de un programa de tratamiento de drogas residencial, que sería Mapumalén, y que luego de su expulsión decidió que quería ingresar a un programa de rehabilitación, pero que fuera ambulatorio, como lo es el Talita, lo cual le comenta a su delegada, quien le responde que haría la intervención necesaria, para saber si podían recibirla en este último programa.

b) Algunas redes poseen muchos filtros y/o escasez de cupos para ingresar: *este código analiza una problemática con la que se encuentran los delegados/as del PLE DEM a la hora de realizar intervención en red, que se refiere específicamente a que las redes dan pocos cupos y también suelen tener filtros estrictos para los usuarios que vienen del PLE.*

Cuando los delegados realizan derivaciones a otras instituciones se encuentran con el problema de que las redes proporcionan pocos cupos para que ingresen adolescentes desde el PLE, por lo tanto dan posibilidades de derivación pero éstas son escasas en comparación a la demanda, pues por ejemplo aquellas redes que trabajan con problemáticas familiares dan alrededor de 1 o 2 cupos, mientras que la mayoría de los usuarios del PLE necesitan de estas redes, siendo de esta manera cupos muy limitados en relación a las necesidades de los adolescentes. Lo que se refiere en la siguiente cita:

*(...) el tema ahí igual es que son muy pocos los cupos que tenemos, por ejemplo para trabajar con familia, todos los jóvenes con los cuales trabajamos tienen problemáticas a nivel familiar, y sin embargo, tenemos 1 o 2 cupos para entrar a esta red, entonces se abre una posibilidad, pero igual es bastante pequeña en comparación a las necesidades (Entrevista Grupal).*

Uno de los casos más graves en los que los delegados/as se encuentran con problemas de cupos de ingreso en las Unidades de Desintoxicación, ya que comentan que existiría solo un cupo al mes no solo para Santiago, sino que para toda la Región Metropolitana, por lo que existe una lista de espera para acceder a ese único cupo, así es como refieren que tenían una adolescente en lista de espera y que decidieron enviarle una carta a la Directora Técnica del SENAME comentándole la situación, quien les dio una alternativa de salida ante el problema, pero de todas maneras el tema de los cupos es bastante precario, ya que la joven estuvo varios días en la lista de espera y casi en situación de calle. En palabras de los delegados:

*(...) también ponte tú en los casos más graves, acceder a desintoxicación y todo eso, hay un cupo mensual para todo Santiago creo, para toda la Región Metropolitana, un cupo ¿cachai? yo ahora tengo en lista de espera a una, tuvimos que levantar una carta, armar un escrito para la directora técnica de SENAME que se metió y dijo eh... “manden un mail a este departamento de asesorías clínicas” ya, mandaron un mail, pero no hay cupo ¿cachai? pasé 25 días, la chiquilla está esperando, está casi en situación de calle, entonces es bastante precario (...)*  
(Entrevista Grupal).

Otra problemática con la que se encuentran es el tema de los filtros de ingresos a las redes, principalmente en el área laboral, donde los requisitos son: tener enseñanza básica completa, tener una determinada edad, pasar por una entrevista de ingreso, no tener consumo problemático de drogas, no haber cometido un delito muy grave, entre otros. Según estos filtros y considerando el perfil de los adolescentes usuarios del programa, son pocos los que pueden acceder a estas redes laborales, siendo nuevamente el acceso muy precario. Tal como lo plantea la siguiente idea:

*(...) pero en realidad hay un filtro super grande, o sea pa que un chiquillo pueda acceder a trabajar tiene que tener ciertos requerimientos de enseñanza básica, tiene que tener edad, tiene que pasar por una entrevista, no tiene que tener consumo de drogas, no puede haber hecho un delito muy muy grave, entonces si tú haci como un panorama general de todos los chiquillos que tenemos nosotros y los que acceden a las redes es precario, muy precario (...)* (Entrevista Grupal).

c) A veces los adolescentes no quieren acceder a las redes: *en este código se analiza otro factor que puede dificultar la intervención en red realizada por los delegados y delegadas del PLE, que apunta al hecho de que algunos jóvenes usuarios de este programa no desean incorporarse a las redes o es muy difícil vincularlos, por diferentes motivos.*

En primer lugar, los profesionales entrevistados señalan que debido al tipo de usuario con los que trabajan, es más difícil vincularlos a las redes, ya que la mayoría de las veces los jóvenes del PLE se caracterizan por poseer un grado mayor de desintegración social al estar muy alejados de las redes de apoyo institucionales. Para ejemplificar estas ideas, señalan que aunque se propongan el objetivo de escolarizar a un joven que lleva más de 3 años alejado del sistema educacional, ya sea por deserción o expulsión, saben que es prácticamente imposible conseguirlo, inclusive indican que esto tendría un respaldo científico:

*(...) o sea yo creo el tipo de usuario que tenemos normalmente está caracterizado, porque está distante y ajeno de las instituciones, o sea de las instituciones, de las redes de apoyo, y es como... la... mientras más distantes estén de las redes de*

*apoyo, más de desintegración social tienen los cabros, y mayor dificultad presentan para incorporarlos a estas redes, a modo ejemplo, un cabro que tenga unos 3 o 4 años de deserción escolar o expulsión del sistema escolar, es casi imposible escolarizarlo, independientemente que esté dentro de las metas del programa, escolarizarlo, un cabro que tiene 4 años se sabe, está científicamente comprobado que él no se va a escolarizar (Entrevista Grupal).*

Por otra parte, algunas veces los jóvenes simplemente se muestran refractarios a la intervención en red, específicamente, a su incorporación a instituciones que no les entregan un beneficio inmediato, como lo son los programas de tratamientos de drogas, habiendo casos con consumo problemático que cuesta vincularlos y no presentan buena adherencia, ya que estos adolescentes muchas veces consideran que esos programas no les van a ser de gran ayuda, y los delegados también piensan que de hecho, al ser ambulatorios, no es mucho lo que cubren, por lo que efectivamente no podrían dar respuesta inmediata a su consumo problemático. Por esta razón, es necesario que los delegados y delegadas informen y orienten adecuadamente a los jóvenes respecto a las instituciones donde serán derivados. Lo que puede verse en la siguiente idea:

*No, yo creo que igual cuando uno deriva, tiene que como explicarle bien a los chicos porque en general, eh... los chicos están reacios un poco a ingresar a dispositivos que no les traiga un beneficio de inmediato ¿cachai? ponte tú, capacitación puede tener un beneficio pa ellos y si los chicos se adecúan pueden ingresar fácilmente, pero por ejemplo cuando están con consumo problemático, eh... les cuesta, les cuesta adherir porque también, eh... piensan que no les va a servir tanto, y como son, hay muchos chicos que tienen un consumo muy avanzado, muy problemático, estos programas de ambulatorios tampoco abarca tanto, em... como que van a ver una resolución de su problema de inmediato (Entrevista Grupal).*

De este modo, se puede deducir que ocurre de manera diferente con dispositivos que sí podrían entregar beneficios inmediatos a los usuarios, como lo son las capacitaciones, ya que en dichos casos los jóvenes podrían vincularse y adherir más fácilmente.

La reticencia de los jóvenes muchas veces tiene que ver con la situación actual en la que se encuentren los usuarios del PLE y su disposición, ya que en algunas ocasiones los adolescentes poseen de manera evidente una problemática, pero al ser abordada por el profesional, éstos se muestran reacios a la intervención en red, planteando que en realidad no requieren dicha intervención:

*Sí, eso tiene que ver con el estado en que estén los chiquillos, porque hay chiquillos que tú les planteas "tú teni esta problemática" se ve, se evidencia la problemática y sin embargo tú les planteas las redes y ellos te dicen "no, no lo necesito" (Entrevista Grupal).*

Estas dificultades a la intervención en red institucional son corroboradas por los jóvenes usuarios entrevistados, ya que uno de ellos señala que su delegado intentó vincularlo a distintas instituciones, sin embargo, él no quiso incorporarse a ninguna de ellas, así comenta: *no, a ni una, yo... él quería meterme a todas esas cuestiones, pero yo no participé en ni una de esas cuestiones, ni en, ni en ir a buscar trabajo, nada de eso, nada (Entrevista individual 5).* Además agrega que antes de quedar en libertad, su delegado ya lo había matriculado en un centro educacional en el medio libre, por lo que una vez que saliera iba a comenzar a estudiar, sin embargo, no asistió a clases: *sipo ahí yo ya estaba matriculado cuando yo ya me vine en libertad yo ya tenía que ir a estudiar no más po, pero no... no fui (Entrevista individual 5).*

De manera similar, una joven entrevistada señala que no se vinculó con ninguna institución de las que su delegada le ofreció, ya que no quería que ésta se viera involucrada en esos aspectos de su vida. En sus palabras: *no, no, nada de eso, porque yo era la que no quería mucho que se involucrara (Entrevista individual 6).* En esta idea se puede ver que la joven señala una razón específica respecto a su rechazo a acceder a las redes, más allá de "no querer", se relaciona con el vínculo que tenía en ese momento con su delegada, pues la adolescente ponía trabas a la profesional para que ésta no se involucrara en su vida.

Finalmente, otro adolescente comenta que si bien él le indicó a su delegado que le interesaba el área de gastronomía, una vez que éste lo inscribió en una capacitación acorde a dicho interés, el joven no quiso asistir: *es que a mí me gustaba la cocina, yo le dije que me gustaba eso y me inscribió en una esta pero yo no quise, no quise inscribirme* (Entrevista individual 7).

d) El sistema dificulta la intervención en red: *este código da cuenta de otra de las problemáticas que los delegados y delegadas del PLE visualizan a la hora de realizar intervención en red a nivel institucional, que apunta al sistema en general en el que se encuentra inserta esta intervención.*

Los profesionales del PLE critican el modo de funcionamiento de los programas que trabajan con estos jóvenes, planteando que deberían formularse nuevos programas con metodologías y formas innovadoras, que den respuesta a las necesidades y características particulares de cada adolescente, ya que los actuales programas no están funcionando adecuadamente. Para los delegados y delegadas, esto no se debe al trabajo de los profesionales mismos, sino que encuentra sus raíces en la política pública, la que apunta al cumplimiento de estándares por parte de los programas, medidos a través de métodos cuantitativos por medio de la plataforma SENAINFO, dejando de lado la medición de los “verdaderos” resultados de la intervención. A modo de ejemplo, señalan la intervención ante el consumo problemático de drogas; en este caso los delegados y delegadas cumplen con los protocolos establecidos y realizan la derivación correspondiente, sin embargo, desde su punto de vista, los resultados y logros de dicho trabajo son bastante bajos, pero al mismo tiempo, el programa es bien evaluado por SENAME, ya que la plataforma mencionada evalúa si el joven fue o no derivado a la red SENDA, sin importar qué resultados hubieron tras esa derivación, lo que para los profesionales del PLE, es una trampa intelectual y política en la que están inmersos. En palabras de los propios entrevistados:

*(...) cuánto tiempo llevamos funcionando de esta forma y esta cuestión no está funcionando ¿por qué no se reformula y se generan programas nuevos que respondan con otras metodologías, otras formas, que respondan efectivamente a las particularidades de los cabros? Pero yo creo que ahí estamos en un fracaso*

*estrepitoso y eso tiene que ver con la política pública, no tiene que ver con nosotros; nosotros hacemos, cumplimos los protocolos, cabro que está presentando consumo, eh... abusivo, problemático, derivamos, pero uno sabe y eso te aparece como cuando tienes que llenar el SENAINFO, tú lo completas y pones ¿derivado a la red SENDA? sí: paf! entonces esto te sube el puntaje en la evaluación del programa; ahora ¿cuál es el resultado de eso? ¿los resultados de la intervención? yo veo que es nulo, yo veo muy bajo el nivel de logro, bajísimo, y ahí estamos en una trampa intelectual y política (Entrevista Grupal).*

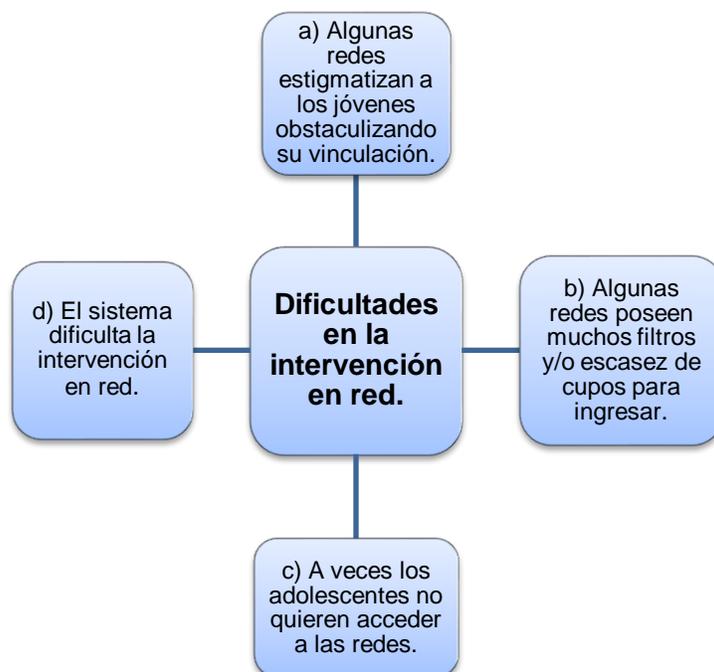
Además, recalcan que el problema se centra en el mal funcionamiento y precariedad del sistema y las políticas públicas, y no en el trabajo que llevan a cabo los distintos profesionales, quienes en su mayoría realizan las intervenciones con el mayor de sus esfuerzos: *(...) yo creo que no es un tema de los profesionales, es un tema del sistema como funciona, las políticas públicas, lo que se dice siempre, pero es súper verdad, o sea, los profesionales yo creo que tratan de hacerlo lo mejor posible, y actúan de buena fe, no todos ¿cachai? pero en general yo creo que sí ¿cachai? pero es precario yo creo (...)* (Entrevista Grupal).

Finalmente, también visualizan que los jóvenes por su parte se culpabilizan por las distintas situaciones o procesos en los que son excluidos socialmente, siendo que es nuevamente el sistema el que establece barreras y obstaculizadores en su desarrollo. De este modo, ante situaciones de exclusión en distintos ámbitos de su vida, ya sea escolar, laboral, salud, etc. los jóvenes sienten que son ellos los que no se adaptan debido a su forma de comportarse, la que no sería funcional para el sistema:

*(...) no sé si en el caso de ustedes han testeado eso, si efectivamente se sienten culpables por no ser capaces de insertarse en el sistema escolar, porque no son capaces de insertarse en el sistema laboral, porque no llegan a la hora, en tiempo y forma al consultorio, pero ellos se asumen como culpables creo yo, la culpa es de ellos, no es del sistema, que les facilite o que les, que no se instale como obstaculizador en sus procesos de vida, yo creo que las miradas son más de que se culpabilizan ellos, no es el sistema, son ellos los que están actuando*

*disfuncionalmente, es la mirada que tengo yo de algunos casos (Entrevista Grupal).*

*Categoría 4: Dificultades en la intervención en red.*



**Categoría 5:** Resultados de la intervención en red: *esta categoría da cuenta de los resultados que se obtienen de la intervención en red a nivel institucional realizada por los delegados y delegadas del PLE, tanto desde la visión de estos profesionales, como desde los mismos usuarios, donde se puede observar que dichos resultados dependen de varios factores, entre ellos, las instituciones con las que se trabaja, los profesionales de éstas y las particularidades de cada caso, pero en general para los jóvenes los resultados son bastante positivos.*

a) Los resultados dependen de cada institución: *este código apunta a uno de los factores que los profesionales del PLE identifican que influye en los resultados de la intervención en red que ellos realizan, que son las instituciones con las que trabajan, de modo que con algunas obtienen resultados positivos y con otras negativos.*

En algunos casos los resultados de la intervención en red son nefastos, lo que no tendría su origen en la labor de los profesionales del PLE, sino que en el modo en que

funcionan ciertas instituciones, como lo son los servicios de salud, ya que en este programa no se cuenta con una red específica donde derivar oportunamente a los jóvenes que lo necesiten, ni tampoco algún tipo de protocolo especial que permita agilizar las gestiones en esta área ante una urgencia, sino que se debe realizar del mismo modo que un usuario común, por lo que los profesionales deben acudir al centro médico, sacar número de atención, esperar su turno; todo lo que en definitiva les significa una fatalidad ante la urgencia de un joven usuario, ocurriendo de manera similar con las unidades de desintoxicación. Estas ideas son expresadas de la siguiente manera:

*(...) independientemente que tengamos en algunos casos resultados horrible ¿no?, pero no es por voluntad propia, sino por el funcionamiento de las instituciones, señalo esto a modo de ejemplo, los hospitales, son una desgracia, imagínate nosotros tenemos un cabro que tenemos que vincular al sistema hospitalario por tema de salud, no tenemos ninguna red, no tenemos ni una ventaja o diferencia de un usuario común y corriente, o sea llegamos, sacamos número, tenemos que hacer tiempos de espera, y eso en una zona de desgracia, tener un cabro que tenga que ver con el tema de salud directo, es una fatalidad total, o con la unidad de desintoxicación, es otro drama (...)* (Entrevista Grupal).

Por otro lado, con las instituciones del área de salud mental los profesionales del PLE DEM han podido observar resultados positivos, ya que al parecer estas redes les hacen mucho más sentido a los jóvenes que las requieren, en particular aquellos adolescentes que se encuentran con alguna complicación grave en esta área de la salud; de este modo, los entrevistados señalan:

*Yo ahí igual, bueno siendo un poco más optimista yo he tenido algunos buenos resultados, sobre todo en el área de salud mental a los chicos les hace de pronto mucho sentido el tema de salud mental, sobre todo cuando están en estado de crisis o estados depresivos o muy grave, eh... con ideación suicida, con intentos suicidas, etc. (...)* (Entrevista Grupal).

b) los resultados dependen de los profesionales: *en este código se analiza otro de los factores que influyen en la intervención en red y sus resultados, que son los*

*profesionales con los que se trabaja, donde los delegados del PLE se han encontrado tanto con dificultades como con equipos colaboradores.*

Los resultados a obtener de la intervención en red a nivel institucional, dependen en gran medida del interés que tengan los profesionales de las redes por hacer un buen trabajo y el esfuerzo que pongan en ello. A modo de ejemplo, una delegada menciona a los profesionales de la Fundación Reinventarse con quienes ha logrado buenos resultados, ya que a pesar de las características de los jóvenes usuarios que ella vinculó a dicho programa (como conductas desadaptativas), los profesionales han demostrado su disposición para trabajar en conjunto con la delegada del PLE, colaborando en el proceso de los jóvenes, monitoreando y retroalimentándose al respecto. De este modo señala:

*Y de la disposición y la voluntad también de los profesionales que trabajan dentro de las mismas instituciones, yo creo que eso también es fundamental. Por ejemplo un caso, a ver, yo tengo un caso, tengo dos chiquillos que están en Fundación Reinventarse, tienen sus conductas disruptivas ¿cierto? que no se adecúan un poco a las normas, desorden y todo eso, pero hay una voluntad y una colaboración de parte del equipo profesional que va monitoreando, eh... cuando no va me llaman por teléfono “oye no vino” “oye mira sabi que hoy día conversé esto con tu chiquillo” y nos vamos retroalimentando ¿ya? (...) (Entrevista Grupal).*

En otros casos los resultados no son tan positivos debido a la voluntad de algunos profesionales, ya que los delegados y delegadas del PLE han enfrentado equipos que tienen escasa o nula disposición a realizar una labor en conjunto, manifestando que los casos son de su pertenencia, negando que cada profesional vinculado al usuario trabaja con el mismo fin de beneficiar a la persona, frente a lo cual los delegados/as del PLE responden planteándoles directamente que los casos no son “pertenencia” de nadie. Esto es mencionado con las siguientes palabras:

*(...) yo creo que también va a depender de la voluntad, va a depender también del interés y la motivación también del equipo profesional. Porque pasa muchas veces, como comentaba la E\*\*, que en algunas instituciones son, es como “son mis casos” y como que se cierran, y en el fondo el caso no es tuyo po ¿cachai?*

*estamos trabajando todos en beneficio del caso, no es que sea tu caso, entonces ahí también hay que ir manejando esas situaciones y también haciéndolo ver (Entrevista Grupal).*

A pesar de lo anterior, el nivel de éxito de la intervención en red en general pareciera ser insuficiente, ya que los objetivos y metas que los delegados y delegadas del PLE se proponen alcanzar son altísimos, sin embargo, estos profesionales reconocen que finalmente hacen lo que está a su alcance: *(...) yo creo que nadie tiene suficiente éxito, nosotros tampoco, nosotros nos proponemos hacer una cuestión grandilocuente, así 5 ámbitos de intervención, y en realidad si vemos los resultados... se hace lo que se puede hacer ¿cachai? (...)* (Entrevista Grupal). En este sentido, se puede ver que reconocen que los resultados dependen no solo de los profesionales de las redes sino también de su propia labor.

c) Los resultados dependen de cada caso: *por medio de este código se da a conocer otro factor que influye en los resultados de la intervención en red que realizan los delegados y delegadas del PLE, que es la particularidad de los casos con los que trabajan, por lo que obtener mejores o peores resultados depende también de cada uno de los usuarios y sus características, entre las cuales influiría la edad de los jóvenes, el sentido que les haga la intervención y el estado emocional en el que se encuentren, así como su nivel de motivación.*

Para los profesionales del PLE hay algunas circunstancias donde se obtienen resultados más positivos, lo que tiene relación con el sentido que la intervención en red les haga a los jóvenes, como por ejemplo, como ya fue mencionado anteriormente, el área de salud mental, donde ellos han podido observar que los adolescentes responden de mejor manera, en particular cuando se encuentran en estados emocionales complejos, como lo son momentos de crisis o de depresión profunda, abordándose con ellos principalmente la toma de conciencia acerca de dichos estados y su posible incorporación a una institución de la red de salud mental:

*Yo ahí igual, bueno siendo un poco más optimista yo he tenido algunos buenos resultados, sobre todo en el área de salud mental a los chicos les hace de pronto*

*mucho sentido el tema de salud mental, sobre todo cuando están en estado de crisis o estados depresivos o muy grave, eh... con ideación suicida, con intentos suicidas, etc. y uno bueno ahí trabajas la concientización acerca de la problemática y la posibilidad de derivación a red. Yo he hecho ese tipo de conductos y la verdad es que los resultados han sido bastante positivos (...)* (Entrevista Grupal).

Además, también influiría la edad de los jóvenes, obteniéndose mejores resultados con aquellos que ya cumplieron la mayoría de edad, quienes según la perspectiva de los profesionales del PLE, poseen mejor capacidad para reflexionar en torno a sus problemáticas, siendo ellos mismos quienes les refieren que desconocían la existencia de redes que respondieran a sus necesidades o les proporcionaran un tratamiento. Esto es manifestado por los delegados, de la siguiente manera:

*(...) sobre todo, y ahí voy a recalcar sobre todo con los mayores de edad ¿ya? que ellos tienen un nivel de reflexión, por lo menos lo que me ha tocado a mí en lo particular, eh... que me dicen “tía” y ahí puedo hablar por ellos, porque ellos me han referido a eso “yo no sabía que existía esto, que podría apoyarte en este ámbito” o sea “yo no sabía que podía haber un tratamiento que me ayudara a dejar las drogas” “yo no sabía que había un tratamiento que me podía hacer sentir mejor” “yo no sabía que podía acceder a alguna instancia en que me tratara un equipo multidisciplinario y que me recibieran de esta forma” (...)* (Entrevista Grupal).

Por último, también influiría el nivel de motivación que los jóvenes tengan en relación a la intervención en red, puesto que, desde la perspectiva de los adolescentes mismos, el que una persona quiera hacer un cambio en su vida, dejando de realizar determinadas actividades para realizar otras y vincularse con las redes, va a depender netamente de la persona en sí misma, de su disposición a llevarlo a cabo. Así lo refieren:

*No sé, es que depende de la persona igual, porque si uno no tiene la motivación de hacer algo, o de dejar de hacer igual, de algo malo, pa hacer algo bueno, yo creo que lo va a hacer, no sé yo creo eso* (Entrevista individual 2).

d) En general la experiencia de los adolescentes con las redes es positiva porque les ayudan a hacer cambios en su vida: *en el presente código se da cuenta de los resultados que los jóvenes visualizan tras la intervención en red a nivel institucional llevada a cabo por los delegados y delegadas del PLE, en donde predomina el hecho de que ha sido un aporte en su vida en tanto les ha permitido realizar cambios positivos.*

Las distintas redes con las que los jóvenes usuarios se han vinculado, gracias a la intervención en red llevada a cabo por los profesionales del PLE, les han dejado experiencias positivas, tras las que han podido vislumbrar cambios favorables en su vida, lo que puede ser interpretado como buenos resultados de esta intervención, como por ejemplo, en lo que relata un adolescente en relación a una capacitación a la que accedió, gracias a la que aprendió a realizar ciertas labores que desconocía, como las instalaciones, lo que él considera como un gran aprendizaje que lleva consigo y que le permitirá en el futuro poder realizar este tipo de tareas de manera más sencilla, pues ya tiene el conocimiento y la experiencia: *No sé, me enseñó cosas, instalaciones que yo no tenía idea, y varias cosas po, entonces, eso ya queda en mente, y todo lo que he aprendido ya sería más fácil* (Entrevista individual 1).

Del mismo modo, otro joven visualiza resultados positivos a nivel general tras la intervención en red, gracias a la cual se proporciona una ayuda a los adolescentes que cometen infracciones a la ley penal, pudiendo éstos hacer cambios en sus vidas, a nivel laboral, de capacitación, tratamiento de drogas, etc. apuntando a su reinserción social:

*Eh... a ver, igual ha sido súper bueno porque igual ayudan a hartos jóvenes que andan así delinquiendo y los ayudan a hacer un cambio para insertarlos laboralmente, ayudan con cursos, con varias cosas más, con ¿cómo se llama esto? con tratamientos de drogas igual, puras cosas así* (Entrevista individual 2).

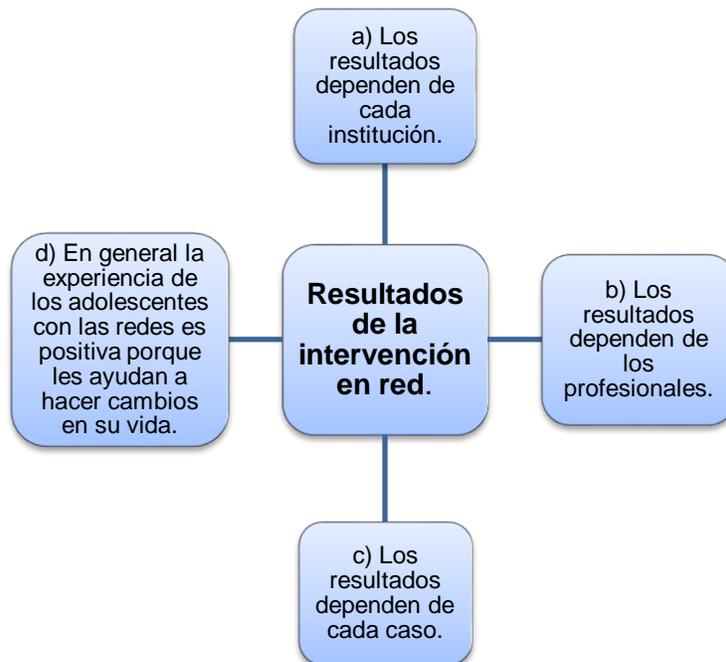
Ahora bien, también los jóvenes distinguen resultados favorables a nivel personal, como por ejemplo, un adolescente que afirma haber aprendido a ser más responsable en relación a horarios y rutinas dejando atrás la pereza, pasando a estar constantemente

ocupando su tiempo en actividades referentes al ámbito laboral y educacional. En sus propias palabras:

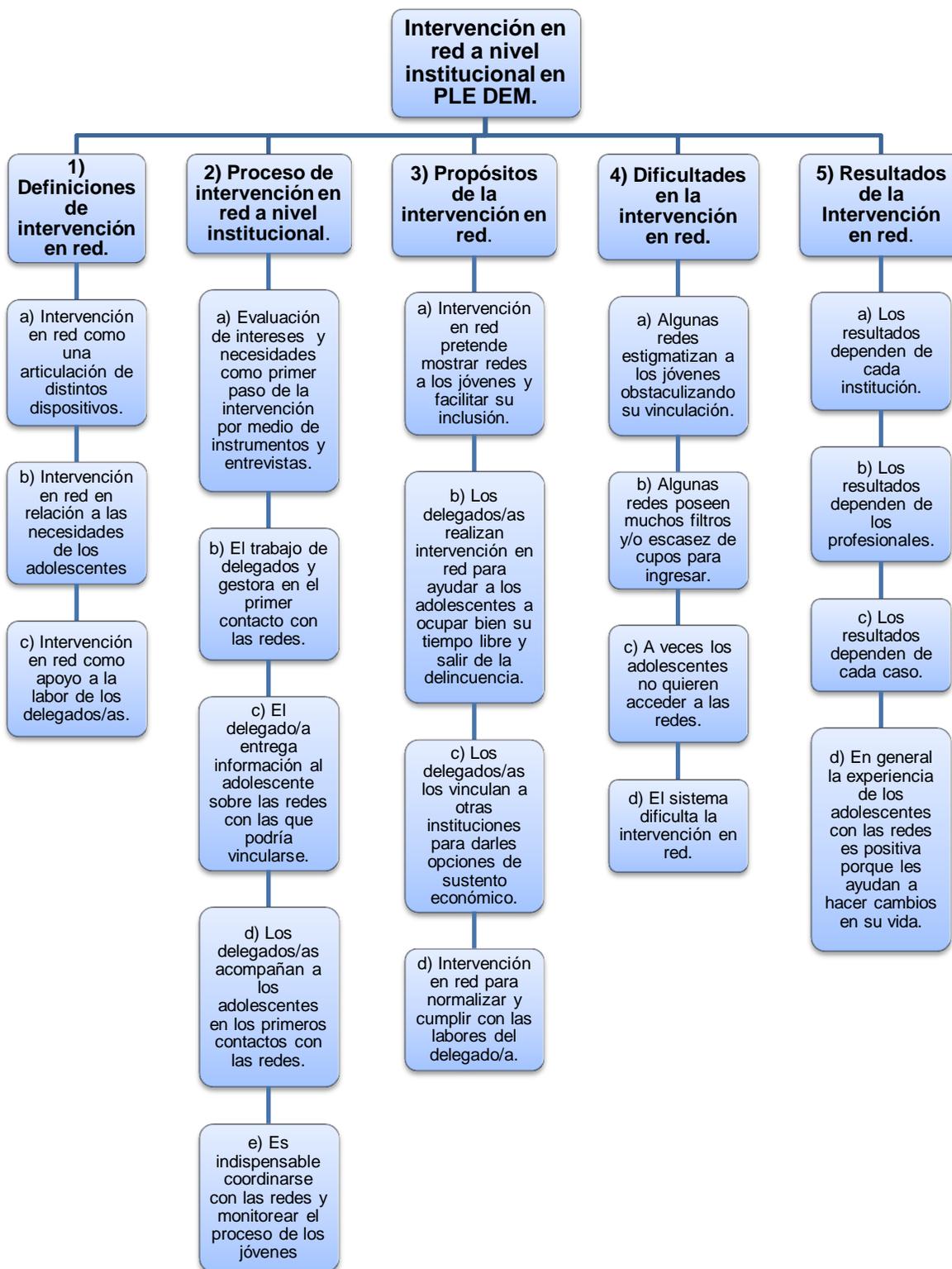
*Yo creo que... en el sentido de, en el sentido de ser más responsable, de levantarme temprano, igual soy medio flojo yo, entonces me gusta dormir harto, pero nunca más estar ahí de vago siempre, hay que hacer algo por la vida, trabajar, estudiar, algo así, pero a ver... a hacer algo por la vida (Entrevista individual 2).*

Finalmente, una adolescente usuaria del PLE señala que ha visto cambios positivos en ella gracias a la intervención en red llevada a cabo por sus delegadas, diciendo: *No si igual, encuentro que me ha ayudado harto, que me ha orientado harto, las dos delegadas que he tenido.* Afirma esto porque considera que le han dado apoyo para orientar su vida hacia actividades laborales, distanciándose de conductas delictivas: *Si po, ya yo no hago cosas así delincuentes, ahora estoy trabajando, enfocada en otras cosas (Entrevista individual 6).*

*Categoría 5: Resultados de la intervención en red.*



Cuadro resumen de los resultados.



## Discusión

En base al análisis anteriormente realizado se entabla una discusión entre los significados de los delegados y delegadas del PLE DEM y de los jóvenes usuarios de este programa, y los conceptos disciplinarios que se mencionaron en el marco teórico del presente estudio, es decir, “intervención en red” y “construcción de significados”, revisando las categorías emergentes que son: (1) Definiciones de intervención en red, (2) Proceso de intervención en red a nivel institucional, (3) Propósitos de la intervención en red, (4) Dificultades en la intervención en red y (5) Resultados de la intervención en red. Dentro de éstas se utilizaron los códigos que se consideraron más pertinentes para la investigación.

En primer lugar, respecto a la intervención en red que es realizada con los usuarios del PLE DEM, se puede entablar un discusión entre los conceptos disciplinarios y diferentes categorías que aparecen en el análisis, pero para plantear específicamente las definiciones de esta intervención se considera la categoría 1 y 2, particularmente los códigos: “Intervención en red como una articulación de distintos dispositivos”, “intervención en red en relación a las necesidades de los adolescentes” y “evaluación de intereses y necesidades como primer paso de la intervención por medio de instrumentos y entrevistas”, ya que éstos dan cuenta de lo que los delegados y delegadas del programa entienden como intervención en red.

En base a dichos códigos es posible ver que la intervención en red es entendida como la articulación de las diferentes instituciones u organizaciones de las que son parte los adolescentes del PLE DEM, y también de aquellas a las que eventualmente podrían ser derivados, además de ser también la coordinación existente entre el programa y los diversos organismos sociocomunitarios y sanitarios presentes en las comunas donde residen los jóvenes, ya que se busca conectar al usuario con las redes existentes a su alrededor. Por otra parte se plantea que la intervención en red a nivel institucional se relaciona directamente con las necesidades de los adolescentes y sus familias, ya que las redes con las que los usuarios establecen relaciones, son seleccionadas por los delegados según las necesidades de cada caso, pues a través de éstas se busca abordar

en conjunto una problemática y/o cubrir de manera global las necesidades de cada adolescente, tomando en consideración la especificidad de cada caso.

Para conocer los intereses y necesidades de cada adolescente, existe una primera etapa de la intervención en la que se realiza una profundización diagnóstica, en donde los delegados identifican las necesidades de cada usuario, para que las derivaciones que se hagan sean pertinentes al caso. Durante esta etapa se llevan a cabo diferentes métodos para la identificación, ya que se ocupan instrumentos como el DEP - ADO, el árbol familiar, además de las conversaciones que mantienen los delegados/as con los adolescentes durante las entrevistas. Por su parte los adolescentes, si bien no hacen referencia a los instrumentos mencionados por los delegados/as, sí manifiestan que la intervención puede surgir a partir de una petición directa de éstos o de algún familiar hacia los profesionales.

Mientras que por su parte, Martínez (2006) plantea que el trabajo en red implica una intervención directa con las redes del sujeto - foco, mediante la que se intenta activar y potenciar a tales instituciones, para que éstas colaboren a la hora de tener que resolver problemas en específico y/o cubrir las necesidades de aquel sujeto.

Es así como las ideas planteadas por los delegados y delegadas del PLE DEM y la teoría son equivalentes a la hora de entregar una definición acerca de la intervención en red, puesto que ambas plantean que esta intervención es el trabajo con las redes del sujeto - foco, que en este caso serían los adolescentes usuarios del programa, donde esta labor se haría con el fin de abordar problemáticas y/o cubrir las necesidades de los jóvenes. Sin embargo, los delegados profundizan acerca de los métodos mediante los que levantan las necesidades de cada caso, lo cual no es planteado de manera específica en lo propuesto por Martínez.

Siguiendo con las ideas de Martínez (2006), éste también propone que a través de la intervención en red se busca optimizar el apoyo social a través de la oferta institucional, ya que muchas veces los usuarios se encuentran desprovistos de redes sociales donde hallar tal apoyo, o aquellas con las que sí se vinculan no están en condiciones de brindarles la ayuda necesaria.

Esta última idea también se encuentra en el discurso de los delegados/as, quienes en el primer código de la categoría 3 “Propósitos de la intervención en red” plantean que uno de éstos se basa en mostrarles a los adolescentes los diferentes espacios a los que pueden acceder para satisfacer sus propias necesidades, por ende como diría la teoría, les dan a conocer donde encontrar apoyo social. También a través de la intervención los delegados buscan que los jóvenes tengan mayores oportunidades de inclusión dentro de las redes, ya que al igual que Martínez, los entrevistados manifiestan que muchas instituciones no están en condiciones de trabajar con los usuarios del PLE, por lo que ellos tendrían una labor como facilitadores en este proceso, para que los adolescentes puedan recibir la ayuda que necesitan, sin ser, por ejemplo, excluidos de los dispositivos.

Además Martínez (2006) agrega que a través de la intervención las redes buscan el intercambio de apoyo social mediante las conversaciones entre éstas, donde no se busca el mero intercambio de información, sino que se pretende generar acciones o posibilidades de acción, que den paso a un trabajo conjunto que apunte a metas comunes, en relación a las problemáticas y necesidades del sujeto - foco de la intervención.

Los delegados por su parte también plantean la importancia de las conversaciones entre el programa y las redes, en el código: “es indispensable coordinarse con las redes y monitorear el proceso de los jóvenes” de la categoría 2, al hablar específicamente de lo indispensable que es la coordinación entre éstos y el monitoreo del proceso del usuario, principalmente para delimitar las responsabilidades del caso, los actores y los objetivos con los que se va a trabajar, es decir para generar acciones o posibilidades de ésta, e intentar plantear metas comunes entre los distintos dispositivos, conforme a las problemáticas y necesidades de los adolescentes usuarios. Estas ideas son profundizadas por los delegados, ya que éstos plantean que la coordinación o conversaciones son esenciales para no caer en una sobreintervención o vulneración de los derechos del usuario y/o en problemas de gestión entre el programa y las redes.

Los adolescentes entrevistados también dan cuenta del monitoreo llevado a cabo por los profesionales del PLE DEM, por lo que se confirma que es un proceso presente

dentro de esta intervención, sin embargo, los jóvenes le atribuyen otro sentido pues no se enfocan en la importancia de la coordinación entre instituciones, sino que lo visualizan como una muestra de preocupación y/o control de su delegado/a a su proceso.

Por otra parte, los delegados/as entrevistados también problematizan el rol de los profesionales en la intervención en red en el código “los resultados dependen de los profesionales” de la categoría 5, pues consideran que a la hora de llevar cabo las coordinaciones, es fundamental la disposición y la voluntad que tienen los profesionales de entregar información y trabajar en conjunto, es por esto que los delegados/as también agregan que muchas veces los resultados de la intervención, dependen de los profesionales de las otras instituciones con las que se trabaja en conjunto un caso, ya que existen equipos muy colaboradores con los que se puede obtener buenos resultados, pero también hay profesionales que se niegan a trabajar en conjunto y/o a entregar información o retroalimentación respecto a un caso, por lo que suelen tener resultados negativos con este último tipo.

Siguiendo con las ideas de Martínez, en tres códigos de la categoría 2 los profesionales y los adolescentes entrevistados concuerdan en que los delegados/as son quienes les entregan información a los usuarios respecto a las posibles redes de apoyo a las que pueden acceder, y que también son ellos los que realizan los primeros contactos con las redes, y que hasta suelen acompañarlos en el comienzo de la vinculación con estos nuevos dispositivos. Aquí se puede apreciar que las conversaciones para generar acción, no solo se dan entre las instituciones, sino que también entre el delegado y sus adolescentes a cargo, pues a través de estos quehaceres dentro de la intervención buscan que el joven se informe, motive y vincule con una nueva red que pueda proporcionarle alguna ayuda ante sus problemáticas o necesidades, es decir intentan generar una posibilidad de acción.

Otro aspecto a rescatar de las categorías 2 y 5, es que de éstas se puede desprender el supuesto epistemológico propuesto por Ubieto (2012), puesto que plantea que el conocimiento en relación a un caso, sería el resultado de una elaboración colectiva entre los diferentes actores que intervienen con éste, ya que se construiría a través de las conversaciones que mantienen, lo cual también se puede inferir del discurso dado por los

delegados y delegadas entrevistados, quienes comentan que a través de las coordinaciones y monitoreos por parte de otros profesionales y dispositivos adquieren un conocimiento más amplio acerca de los adolescentes y sus procesos de intervención, por lo que de esta manera podrían ir construyendo en conjunto un caso en común, según la información o conocimiento que cada uno puede entregar al respecto, es decir, el caso de cada adolescente no se configura a partir de la información exclusiva del delegado/a, sino que también es con la información que pueden aportar otras instituciones que trabajen con estos casos. Sin embargo, esta construcción puede verse obstruida en algunas ocasiones, debido a que, como se dijo anteriormente, existen profesionales que se “apropian” de los casos, siendo poco colaboradores con las otras instituciones que también trabajan con estos adolescentes, negando la entrega de información y/o retroalimentación de estos procesos de intervención, por lo que en estos casos no se cumpliría con el supuesto epistemológico planteado por Ubieto, pues dichos profesionales no estarían abiertos a recibir la información del caso desde otros intervinientes, para construir conocimiento en torno a éste.

Además según lo planteado por los jóvenes entrevistados, el proceso de monitoreo de los delegados/as no se realiza solo en conjunto con los profesionales de las redes de apoyo, sino que también realizan un monitoreo constante y directo con los usuarios mismos, pues durante las entrevistas chequean la asistencia y experiencia de éstos en los dispositivos, lo que se relaciona con lo propuesto por Ubieto respecto a que para construir conocimiento en torno al caso también es necesario conocer y escuchar al propio usuario. Sin embargo, este mismo autor agrega que es importante incorporar a las familias en este proceso de construcción de conocimiento respecto al caso, lo cual no es mencionado por los entrevistados, por lo que se desconoce si esto es llevado a cabo por los delegados/as del programa.

Por otro lado, siguiendo con la intervención en red, Jones (2010) considera a las redes como una forma de cooperación social mediante la que se busca dar respuesta a las necesidades del usuario, donde las instituciones tendrían distintos niveles de relación, los que serían especificados en su propuesta del continuo de colaboración que tiene 4 niveles: la interacción, que solo conlleva el intercambio de información entre las redes; la coordinación, que le suma la formulación de objetivos comunes; la cooperación, donde

además se comparten los recursos; para finalmente llegar a la colaboración, que conlleva el fortalecimiento de la capacidad de las otras redes con el fin del beneficio mutuo.

Respecto a este último tema, los delegados/as también plantean que las redes se articulan en relación a las necesidades y problemáticas de los adolescentes, existiendo intercambio de información, monitoreo y coordinación entre los dispositivos. Según lo que se puede observar en la categoría 2, se da intercambio de información, principalmente en la labor que lleva a cabo la gestora en los primeros contactos, ya que en éstos su función es establecer vínculos con nuevas redes, conocer la funcionalidad de éstas y entregarle esta información a los delegados/as, formando un curso de información entre el PLE DEM y los dispositivos a través de la gestora. También existe intercambio de información respecto a los casos en particular, a través del monitoreo que llevan a cabo los delegados respecto a los procesos de intervención que tienen los adolescentes en otras instituciones. Además se realizan coordinaciones entre los delegados/as y los profesionales de los dispositivos, principalmente para delimitar las responsabilidades de cada agente en el caso, además de los profesionales y los objetivos con los que se va a trabajar durante la intervención, principalmente con el fin de evitar caer en una sobreintervención.

Según estos antecedentes del trabajo de los delegados/as, es posible ubicar al PLE DEM dentro del continuo de colaboración que propone Jones, llegando este programa al nivel dos, que sería el de coordinación, puesto que los entrevistados precisaron que existe tanto intercambio de información como coordinación entre el programa y las instituciones de las redes con las que se vincula. Considerando las entrevistas no es preciso situar al PLE DEM en un nivel superior, pues no se manifiesta una distribución de recursos entre las instituciones, por lo que aparentemente aún el programa no alcanzaría una relación de colaboración con los dispositivos que se vincula.

Para finalizar es preciso considerar las ideas de Varela (2010), especialmente aquella que plantea que cuando se trabaja de forma coordinada y co-participativa con otros profesionales e instituciones se logran optimizar los distintos recursos institucionales evitando la sobreintervención, generando de esta manera ventajas a la intervención de las distintas redes con los usuarios. Los delegados/as entrevistados coinciden con la idea de

Varela, ya que como se ha dicho anteriormente, plantean que trabajar de manera coordinada es una labor indispensable en la intervención en red, ya que tal como refiere la teoría, ésta ayuda a evitar la sobreintervención de los casos, pues de esta manera logran acordar con las otras instituciones cómo será la intervención del usuario en cada una de éstas.

Además los entrevistados también concuerdan con Varela respecto a la optimización de recursos dentro de la institución, ya que en el tercer código de la primera categoría “Intervención en red como apoyo a la labor de los delegados”, se puede ver que consideran que esta intervención les permite obtener apoyo desde otras instituciones, además de ser también el soporte de los procesos de los adolescentes, pues les facilita y permite visualizar los avances que obtienen durante la intervención con los jóvenes usuarios, es decir, pueden ir observando la evolución que tendría el joven. Por ejemplo en el área educacional, la vinculación del adolescente con un establecimiento educativo, podría facilitarle a los delegados/as la manera de conocer el avance o no de cada caso a través de las coordinaciones que establezcan con los profesionales de dicha institución, optimizando así el tiempo al momento de analizar a cada uno.

En cuanto al concepto de construcción de significados, se puede ver que en la categoría número 5 “Resultados de la intervención en red”, cada uno de los códigos da cuenta de los significados que los delegados y delegadas del PLE DEM así como los jóvenes usuarios de este programa, han construido en relación a la intervención en red, específicamente en relación a los resultados de ésta, haciendo referencia a la experiencia de los entrevistados con las diferentes personas involucradas en este proceso.

En dicha categoría se muestra que los resultados de la intervención en red a nivel institucional dependen de diferentes factores. Específicamente en el primer código, se da cuenta de que desde la visión de los delegados y delegadas del PLE el tipo de institución con la que se trabaje influye en los resultados obtenidos, de modo que en base a la experiencia de los entrevistados, con las redes del área de salud y las unidades de desintoxicación la intervención en red suele tener resultados negativos, mientras que con las de salud mental ocurre lo contrario.

Del mismo modo, en el código siguiente, es decir “los resultados dependen de los profesionales”, se manifiesta que el trabajo de los delegados del PLE tiene resultados muy positivos con algunos profesionales de otras instituciones, gracias a la buena disposición de éstos, mientras que con otros no ocurre del mismo modo ya que éstos se apropian de los casos, sin colaborar con el resto de los profesionales que también trabajan en torno al mismo usuario, lo que tiene directa relación con su experiencia de trabajo con profesionales de otros dispositivos.

Por otra parte, el tercer código de esta categoría hace referencia a la influencia de las características de los casos con los que trabajan los delegados/as del PLE, en cuanto a los resultados de la intervención en red, donde al igual que los códigos anteriores según la opinión de los entrevistados, con algunos jóvenes se obtienen resultados más positivos, por ejemplo, con los mayores de edad.

Finalmente, el último código “En general la experiencia de los adolescentes con las redes es positiva porque les ayudan a hacer cambios en su vida”, muestra que los significados de los jóvenes en torno a los resultados de la intervención en red, a diferencia de lo que visualizan los profesionales de este programa, son mayoritariamente positivos, pues señalan que los han ayudado a hacer cambios en su vida, sobre todo en ámbitos laborales, educacionales y de ocupación del tiempo libre.

Estos significados construidos tanto por los profesionales como por los jóvenes usuarios, así como los otros significados que se observan en el análisis, coinciden con lo planteado por Gergen (2006, citado en Arcila et als., 2010) respecto a que los significados se construyen socialmente, de modo que durante toda la vida de un sujeto se da origen a diversos significados por medio de la interacción de éste con otras personas, lo que se puede observar en este caso, en las relaciones establecidas entre los jóvenes usuarios, los profesionales del PLE y los profesionales de las otras instituciones, lo que en su conjunto da cuenta de los distintos significados en torno a la intervención en red descritos anteriormente, pudiéndose ver que en el caso de los jóvenes su experiencia de interacción con las instituciones es mucho más positiva que la de los delegados y delegadas del programa.

Por otra parte, en la categoría 3, específicamente en los últimos 3 códigos se observa con mayor énfasis los significados que los propios usuarios de este programa construyen en torno a la intervención en red a nivel institucional, ya que en base a su propia experiencia definen de diferente manera los propósitos que ésta tendría para ellos. De este modo, en el código “los delegados realizan intervención en red para ayudar a los adolescentes a ocupar bien su tiempo libre y salir de la delincuencia”, la mayoría de los adolescentes apuntan a que el trabajo con las redes busca ayudarlos a dejar de cometer delitos, ocupando su tiempo en otras actividades, del ámbito laboral, educacional, capacitaciones, etc. Mientras que en el código siguiente “los delegados/as los vinculan a otras instituciones para darles opciones de sustento económico”, estos jóvenes opinan que la intervención en red tiene el propósito de ofrecerles mejores oportunidades de sustento económico, por ejemplo, por medio de capacitaciones que a futuro les podrían facilitar ingresos o aumentar los que ya poseen. Finalmente, el último código de esta categoría da cuenta de otros significados que poseen algunos usuarios en torno al propósito de la intervención en red, los que serían por una parte, “normalizarlos” para que se inserten en el sistema, y por otra, cumplir con los deberes y obligaciones de delegado.

Esta diversidad de significados se puede explicar en lo que afirma Gergen respecto a la construcción de éstos, ya que cada joven usuario ha tenido diferentes experiencias e interacciones tanto con su delegado/a como con las redes, por lo que es en base a las relaciones sociales entre éstos que han construido sus propios significados sobre la intervención en red y sus propósitos. Estos significados se diferencian de lo manifestado por los delegados y delegadas del PLE, ya que éstos plantean que el propósito de la intervención en red es mostrarles las instituciones disponibles a los jóvenes y facilitar su inclusión, siendo éste el significado que ellos han construido en base a su relación con las redes, la que no siempre es positiva, ya que en algunas instituciones poseen prejuicios hacia los adolescentes usuarios del PLE DEM.

De este modo, se observan dos procesos de construcción de significados, en primer lugar, por medio de la intervención en red que los delegados llevan a cabo con los jóvenes mismos, específicamente en la etapa previa en que les exhiben la variedad de redes a las que pueden acceder, entregándoles información necesaria, de modo que los adolescentes tengan una idea general sobre cada una de ellas y sus propósitos u

objetivos. Así, previo a la relación misma con las redes, los jóvenes ya pueden ir construyendo ciertos significados sobre éstas en la interacción con su delegado/a. En segundo lugar, se observa que las instituciones que componen las redes, también poseen ciertos significados en torno a los usuarios del PLE, los que muchas veces conllevan prejuicios y estigmatización, y es aquí donde los delegados y delegadas del programa actúan como facilitadores, conversando con los profesionales de las otras redes, de modo que puedan realizar cambios en su forma de trabajar con estos jóvenes y faciliten su acceso.

De esta forma, si se toma en consideración lo que plantea Ibáñez (1994, en Fernández, 2006) acerca de la construcción de significados, es decir, que éstos al ser contruidos por medio de relaciones entre distintos sujetos, pueden a su vez transformar dichas relaciones en el proceso de construcción mismo, se observa que lo que señalan los delegados y delegadas del PLE muestra esta posibilidad de transformación. Específicamente esto se ve en que por una parte, los jóvenes usuarios antes de la intervención en red contarían con muy poca información respecto a las instituciones, así como escasa o nula conexión con éstas, posteriormente, van formándose una idea cuando su delegado/a les entrega información al respecto, y finalmente, una vez vinculados continúan construyendo distintos significados acerca de éstas, en base a la relación y experiencia en dichas instituciones.

Por otra parte, los significados que los profesionales de las otras instituciones poseen acerca de los jóvenes usuarios, podrían ser modificados según lo que plantean los delegados/as del PLE DEM gracias a la mediación de éstos últimos, de modo que siguiendo las ideas de Ibáñez antes señaladas, las relaciones entre las redes y los jóvenes podrían ser modificadas y mejoradas (facilitándose su inclusión), a través del proceso de construcción de nuevos significados de estas instituciones acerca de los usuarios del PLE, para lo cual es necesaria la interacción previa entre estos profesionales y los delegados/as del PLE que permita dicho cambio.

Esto es ratificado en el código “Algunas redes estigmatizan a los jóvenes obstaculizando su vinculación” de la categoría 4 que da cuenta de las dificultades de la intervención en red. Específicamente en dicho código se muestra la dificultad con la que

se encuentran los delegados/as del PLE al trabajar con otras instituciones, las que en ocasiones no tienen mayor información sobre este programa y sus usuarios y se basan en la concepción de que son jóvenes de SENAME, con toda la carga de prejuicios que eso implica y la etiqueta de “delincuentes” que se les impone, motivo por el que les niegan el acceso. Ante esta situación, nuevamente los delegados y delegadas del PLE DEM manifiestan que es necesario facilitar la incorporación de los jóvenes en estas redes, enfocándose en hacerles entender a los profesionales de las instituciones que deben respetar los derechos de estos adolescentes. De manera similar, en otras ocasiones los delegados/as deben ser cuidadosos con la información que entregan a las redes para evitar esta estigmatización, como es en el caso de los colegios donde muchas veces no tienen conocimiento de que los jóvenes se encuentran cumpliendo una sanción.

En estos casos, se corrobora el hecho de que en la interacción de delegados y delegadas con los profesionales de las redes, se podrían modificar sus significados sobre los jóvenes y por tanto, su relación con estos últimos, facilitándose su inclusión y su proceso de intervención en dichas instituciones. Pero también, se aprecia que en el caso de los establecimientos educacionales, esta interacción podría ser negativa en tanto podría afectar la imagen que los profesionales de los colegios tienen sobre los jóvenes al enterarse que están cumpliendo una sanción en el PLE DEM, pasando a etiquetarlos como “delincuentes” y por consiguiente, a relacionarse con ellos de acuerdo a dicha etiqueta. Los delegados/as no señalan que en cuyo caso se haga el mismo trabajo que con las otras redes anteriormente mencionadas, sino que solo manifiestan que previamente procuran no entregar información sobre la sanción.

Por otro lado, se consideran las ideas aportadas por Vygotsky (1987, citado en Arcila et als., 2010) en relación a la construcción de significados, específicamente, a que éstos no solo se transforman por medio de la cultura, sino que también en el proceso de desarrollo de los sujetos, lo que se puede discutir mediante el código “Los resultados dependen de cada caso” de la categoría 5 acerca de los resultados de la intervención en red. En este código, se muestra que para los delegados y delegadas del PLE DEM los jóvenes responden de distinta manera ante la intervención en red, por lo que los resultados de la intervención van a depender de cada caso, influyendo ciertas características particulares, entre las cuales se menciona la edad de los jóvenes,

existiendo una tendencia a obtener mejores resultados con aquellos que tienen la mayoría de edad, pues tendrían más capacidad para reflexionar en torno a sus problemáticas. En este caso se corrobora lo señalado por Vygotsky, en tanto según el desarrollo de los jóvenes, variarían los significados que éstos poseen acerca de las redes, y por tanto, también su relación con las mismas.

Así también los delegados/as señalan ciertos momentos en que los usuarios podrían responder de mejor manera a esta intervención, como por ejemplo, episodios de crisis emocionales o estados depresivos, lo que si bien no se relaciona con una etapa del desarrollo en particular, sí da cuenta de un momento específico en el proceso de desarrollo del adolescente, aunque se puede inferir que no sería el único factor que estaría influyendo.

Por su parte, los jóvenes entrevistados no toman en consideración el proceso de desarrollo como factor crucial a la hora de responder de manera favorable ante la intervención en red, sino que para ellos dependería de la motivación que cada persona tenga a la hora de hacer un cambio, de modo que los significados de la persona en torno a la intervención en red, así como su relación con las instituciones dependería de sus ganas y disposición ante dicha intervención, independiente de la edad que ésta posea o la etapa de desarrollo en la que se encuentre.

## Conclusiones

Por medio del presente estudio se intentó comprender la intervención en red a nivel institucional que realizan los delegados y delegadas del programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM. Es así como en función del análisis y discusión que se realizó y presentó con anterioridad, se ha podido llegar a un conjunto de conclusiones que se aproximan a responder la pregunta de investigación: ¿cómo es la intervención en red a nivel institucional que los delegados y delegadas del programa realizan? esto en base a los significados que éstos y los adolescentes usuarios tendrían respecto a aquella intervención.

En primer lugar, se identificaron una serie de significados que los delegados/as del PLE DEM han construido en torno a la intervención en red a nivel institucional y que permitieron caracterizar esta intervención, la que es entendida por los profesionales como una articulación de las distintas organizaciones o instituciones en las que se desenvuelven los adolescentes usuarios del programa, y de aquellas a las que se podrían vincular. También consideran que este tipo de intervención es la coordinación entre el PLE y los dispositivos que están presentes en el contexto de los jóvenes, puesto que uno de los objetivos es conectarlo con las redes que lo rodean y que pueden brindarle algún tipo de apoyo, ya que la intervención en red se relaciona directamente con las necesidades y problemáticas de los usuarios y sus familias, donde se busca abordar en conjunto estas dificultades, considerando a la vez la especificidad de cada caso. Estas ideas lograrían responder al objetivo específico número dos.

Así también, fue posible identificar otros significados de los profesionales del PLE DEM que permitieron caracterizar el proceso de intervención en red a nivel institucional, el que se compone de 5 etapas básicas, donde la primera de éstas consiste en realizar una evaluación de los intereses y las necesidades de los jóvenes usuarios de este programa, lo que es llevado a cabo por medio de una serie de instrumentos de evaluación de diferentes ámbitos de la vida de los adolescentes, como por ejemplo, el DEP - ADO en relación al consumo de drogas. Pero no solo se evalúa por medio de instrumentos, sino que también, cobran relevancia las conversaciones y entrevistas mantenidas entre el delegado/a y el joven a su cargo.

La segunda etapa consiste en tomar contacto con las redes, lo que es realizado tanto por la gestora como por los delegados/as mismos, siendo la primera de éstos quien establece previamente el contacto con instituciones nuevas que no forman parte del conjunto habitual de redes con las que los profesionales del PLE DEM trabajan, de modo que es en este momento donde se generan los primeros nexos con dichas instituciones, para posteriormente ser presentadas a los delegados y delegadas y que luego estos últimos evalúen qué jóvenes podrían ser candidatos a incorporarse en ellas. No obstante, son los delegados y delegadas del programa quienes se contactan directamente con los distintos dispositivos una vez que se proponen realizar intervención en red con algún joven en particular, inclusive saltándose protocolos cuando es necesario.

En tercer lugar los delegados y delegadas del PLE se encargan de mostrarles y de entregarles información a los adolescentes acerca de las diferentes instituciones que tal vez éstos desconocerían o a las que no tendrían acceso, ya que podrían vincularse a éstas para dar respuesta a sus propias necesidades e intereses, tomándose también en consideración aquellas instituciones donde los adolescentes podrían encontrar la posibilidad de desarrollar sus habilidades artísticas y/o deportivas.

La cuarta etapa identificada consiste en el acompañamiento que los delegados y delegadas del PLE DEM realizan a los jóvenes usuarios con los que están realizando intervención en red, de modo que cuando se inicia la vinculación a otra institución o bien cuando se requiere una intervención en una red a la que el joven ya pertenece, los delegados/as acompañan presencialmente a los adolescentes, sin embargo, esto no se realiza con todos los jóvenes, sino que solo con aquellos que es necesario según las características de cada caso.

La quinta etapa se lleva a cabo una vez vinculado el adolescente con otro dispositivo, ya que ésta se refiere a la coordinación con las redes y el monitoreo del proceso de intervención de los adolescentes en las otras instituciones, etapas que se consideran indispensable dentro del proceso, ya que la coordinación permite delimitar las responsabilidades del caso, además de los actores y los objetivos con los que se va a trabajar, pues a través de esto se busca evitar caer en problemas de gestión y en una

sobreintervención del caso, lo que sería una vulneración de los derechos del adolescente, es por esto que ocupan distintas instancias de coordinación, como las reuniones, correos electrónicos y llamados telefónicos. Por su parte el monitoreo de los procesos, se refiere a la retroalimentación de información respecto a la intervención del usuario, que se da entre los delegados/as y los profesionales de las instituciones con las que se ha vinculado el joven. Es preciso destacar que a través de la descripción de estas etapas, fue posible responder el objetivo específico número uno.

Por otra parte, en lo que respecta a los significados de los jóvenes usuarios del PLE DEM, se pudo observar que éstos complementan las ideas planteadas por los delegados/as entrevistados, aunque también existen algunas diferencias entre ambas partes. En primer lugar, en relación a los propósitos de la intervención en red, los delegados por su parte consideran que esta intervención se realiza para mostrarles las redes a los adolescentes y para facilitar la inclusión de éstos en los dispositivos, especialmente en aquellos donde pueden ser estigmatizados. Mientras que por su parte los usuarios entrevistados consideran que los propósitos son: ayudarlos a ocupar mejor su tiempo libre y salir de la delincuencia; vincularlos a otras redes para darles opciones de sustento económico; además de normalizarlos y que los delegados cumplan con sus labores como tal. Diferenciándose de esta manera las ideas planteadas por los profesionales y los adolescentes, puesto que cada uno basa sus significados en su propia experiencia con la intervención, donde los primeros basan el propósito en lo que ellos realizan como delegados, mientras que los jóvenes, desde su perspectiva de usuarios del programa, se enfocan en la ayuda que ellos creen que puede brindarles esta intervención, a excepción de los últimos propósitos planteados por una minoría de los usuarios entrevistados, en donde no lo visualizan como una ayuda para ellos, sino como parte del trabajo que los delegados deben cumplir.

En segundo lugar, respecto a las dificultades que se presentan a la hora de realizar intervención en red, se observa que los jóvenes entrevistados complementan lo planteado por los profesionales del PLE. De este modo, las dificultades mencionadas por ambas partes son que algunas instituciones estigmatizan a los adolescentes usuarios del PLE, poniendo obstáculos en su vinculación ya que los etiquetan como “delincuentes” por estar cumpliendo una sanción en este programa; así como otras veces son los

adolescentes mismos quienes no desean acceder a las redes por diversos motivos, mostrándose refractarios a la intervención en red. Otras dificultades son manifestadas por los profesionales del PLE, sin haber sido referidas por los jóvenes usuarios, específicamente aquellas que plantean que las redes tendrían muchos filtros y/o escasos cupos a los que los jóvenes no siempre podrían acceder; y que es el sistema en el que está inserta la intervención en red el que dificulta la intervención misma.

Finalmente, en relación a los resultados que la intervención en red tendría, se observan ciertas diferencias entre lo manifestado por los profesionales del PLE DEM y los usuarios entrevistados, principalmente porque para estos últimos los resultados son más bien positivos, haciendo referencia a una buena experiencia con las redes, las que los habrían ayudado a realizar cambios en su vida en relación al uso del tiempo libre y su inserción laboral, escolar, entre otros ámbitos, así como su distanciamiento de conductas delictivas. Mientras que los profesionales son más críticos a la hora de plantear los resultados de esta intervención, ya que consideran que éstos dependen de diversos factores, como el tipo de institución con la que se vinculen para llevarla a cabo, los profesionales que pertenecen a éstas, y la especificidad de cada caso, por lo que se obtendrían tanto resultados positivos como negativos debido a la variabilidad de estos factores.

Es así como a través del análisis de las dificultades, propósitos y resultados de la intervención en red a nivel institucional, se logra dar respuesta a los objetivos específicos números dos y tres, así como también al número cuatro, ya que por medio de este análisis se realiza una comparación de los significados de los delegados/as y los usuarios del PLE DEM.

Por otro lado, es posible destacar la perspectiva de los adolescentes en relación a la intervención en red llevada a cabo por los delegados y delegadas del programa, en particular respecto a los propósitos y resultados que ésta tendría, donde se puede ver que predominan las opiniones positivas y que apuntan hacia la ayuda que esta intervención podría ofrecerles o que ya les ha proporcionado. De este modo, se considera que la presente investigación logra dar cuenta de que a la mayoría de los jóvenes entrevistados

les hace sentido este tipo de intervención, por lo que es un ámbito del trabajo con estos adolescentes que se debe seguir potenciando y desarrollando.

Sin embargo, siguiendo las ideas de Jones (2010), se considera que el programa se encuentra en un nivel medio de cooperación social con las redes, ya que según lo manifestado por los delegados/as solo alcanzarían el nivel de la coordinación, el cual integraría el intercambio de información y los objetivos comunes, lo que se considera un nivel moderado para la labor que realiza el programa, ya que se cree que sería más beneficioso para éste que existiese uno mayor como la cooperación y la colaboración, pues con éste tipo de acercamiento sería posible eliminar aquellas dificultades relacionadas con las otras instituciones y sus respectivos profesionales, puesto que existiría intercambio de recursos y fortalecimientos del PLE y las redes. Esta problemática no es exclusiva del programa, por lo que para tener un nivel superior de cooperación sería necesario que las instituciones que trabajan con éste adoptasen la misma lógica.

En este mismo sentido, se considera relevante el hecho de haber dado cuenta de las dificultades y falencias presentes a la hora de realizar intervención en red en este programa, ya que se cree que al ser visibilizadas y descritas en este estudio, se podría abrir la posibilidad de que el equipo del PLE DEM intente realizar cambios concretos que permitan mejorar esta intervención, lo que tendría efectos positivos tanto para los profesionales de las otras instituciones, los delegados/as de este programa en la realización de su trabajo, como para los jóvenes que son los usuarios de dicha intervención.

Por otra parte, en lo que respecta a las limitaciones prácticas del presente estudio, éstas tienen relación con los criterios de selección de la muestra, la que en primer lugar, fue seleccionada bajo un criterio de conveniencia, en tanto se tenía un previo contacto con el Programa de Libertad Asistida Especial de la Fundación DEM, lo que facilitaba el acceso a los datos, sin embargo, al mismo tiempo limita los alcances de la investigación a este programa en particular.

En segundo lugar, la muestra que corresponde a los jóvenes entrevistados fue seleccionada según dos criterios de inclusión: llevar un mínimo de 6 meses de atención

en PLE y tener mayoría de edad, además de ser una muestra de caso - tipo, ya que la relevancia de la muestra es la profundidad y calidad de los datos, en vez de la cantidad de éstos. No obstante, nuevamente estos criterios limitan el alcance del presente estudio, en tanto se reduce la muestra pues no se toma en consideración la visión de aquellos jóvenes menores de edad.

Por otro lado, en relación a las implicancias teóricas de esta investigación, cabe señalar que se decidió acotar el estudio a la intervención en red a nivel institucional, sin embargo, tal y como fue señalado en el marco teórico, dicho nivel solamente representa la quinta parte de las zonas psicosociales que rodean a un sujeto - foco, por lo que no se tomaron en cuenta las zonas personal, íntima, efectiva y nominal, limitándose al estudio de la zona extensa. También se considera como limitación teórica el hecho de haber definido el concepto de “significados” a partir de la construcción de éstos, es decir, no se proporcionó una definición por sí misma, sino que se conceptualizó desde dónde se construyen dichos significados, lo cual limita la profundidad de dicha concepción.

Se considera que esta investigación ha logrado dar cuenta de qué es la intervención en red a nivel institucional dentro del programa de Libertad Asistida Especial de Fundación DEM, y de los significados que tanto los profesionales como los usuarios tienen de este proceso. No obstante, considerando las limitaciones mencionadas se sugieren algunas proyecciones del estudio, en primer lugar, replicar la investigación en otros programas o tipos de sanciones, ya que es probable que cada uno de éstos tenga su modo particular de realizar este tipo de intervención, así como, una población usuaria distinta, especialmente en el caso de aquellas sanciones privativas de libertad. En segundo lugar, se podría ampliar esta investigación de modo que abarque una mayor población de entrevistados, donde también se pudiesen considerar los jóvenes usuarios menores de edad. En tercer lugar, se considera relevante ampliar la investigación de manera teórica, especialmente en lo que respecta a la intervención en red en otras zonas psicosociales de los adolescentes, como por ejemplo, el trabajo con las familias y sus pares. Finalmente, tomando en cuenta el hecho de que esta investigación es solo exploratoria en la temática de la intervención en red en el ámbito de la justicia penal juvenil y los significados acerca de ésta, sería útil y beneficioso para esta área ampliar el alcance de la investigación a niveles descriptivos y/o correlacionales, por ejemplo, para

intentar comprender la influencia de la intervención en red en el proceso de reinserción social de los jóvenes usuarios de estos programas.

### Referencias Bibliográficas

- Arcila, P., Mendoza, Y., Jaramillo, J. y Cañón, Ó. (2010). Comprensión del significado desde Vygotsky, Bruner y Gergen. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 6(1), 37-49. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67916261004>
- Asociación Americana de Psicología. (2010). *Principios éticos de los Psicólogos y Código de conducta*. Recuperado de: <http://www.apa.org/ethics/code/index.aspx>
- Bergman, M., y Coxon, A. (2007). La calidad en métodos cualitativos. In *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research*, 6, (2).
- Cardona, D. y Agudelo, H. (2005). Construcción cultural del concepto calidad de vida. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 23(1), 79-90. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12023108>
- Coll, C. (1988). Significado y sentido en el aprendizaje escolar. Reflexiones en torno al concepto de aprendizaje significativo. *Infancia y aprendizaje*, 41(1), 131-142.
- Contreras, T. (2013). *Oficina de protección de derechos de la infancia y adolescencia de Estación Central: las interfaces compartidas con salud y educación, un estudio de caso centrado en el trabajo en red y la política de infancia comunal como elementos de un sistema local de protección de derechos* (Tesis de Magister). Universidad de Chile, Santiago, Chile. Recuperado de: [http://dspace2.conicyt.cl/bitstream/handle/10533/91379/CONTRERAS\\_TERESA\\_2652M.pdf?sequence=1](http://dspace2.conicyt.cl/bitstream/handle/10533/91379/CONTRERAS_TERESA_2652M.pdf?sequence=1)
- Escobar, J., y Bonilla-Jiménez, F. (2009). Grupos focales: una guía conceptual y metodológica. *Cuadernos hispanoamericanos de psicología*, 9(1), 51-67.
- Fernández, R. (2006). Investigación cualitativa y psicología social crítica en el Chile actual: Conocimientos situados y acción política. *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research*, 7(4). Recuperado de:

<http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/163>

Ferreira, J., Rebouças, F., Braga, A., Sampaio, A., Melo de Pinho, A., Morais, V., y de Sousa, A. (2014). Intervención comunitaria con mujeres a partir de la actuación en Red en Psicología Comunitaria: Una experiencia en una comunidad de Brasil. *Psicoperspectivas*, 13(2), 133-143. Recuperado de:

[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-69242014000200013](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-69242014000200013)

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF] y Ministerio de Justicia. (2010). *Responsabilidad Penal Adolescente: Ley y reglamento concordados*. Recuperado de: <http://unicef.cl/web/responsabilidad-penal-adolescente/>

Fundación Nacional para la Defensa Ecológica del Menor de Edad [DEM]. (s.f.). *Fundación DEM Trabajando por los Niños y Jóvenes en su Entorno Ecosistémico*. Santiago, Chile: Fundación DEM. Recuperado de: <http://www.fundaciondem.cl/>

Galeano, M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín, Colombia: Universidad Eafit.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.) México DF: Editorial McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de: [http://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Methodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](http://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Methodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Iñiguez, L. (2008). *Métodos Cualitativos de Investigación en Ciencias Sociales*. Recuperado de: [http://www.uv.mx/dgdaie/files/2013/02/zEntrevista\\_grupal.pdf](http://www.uv.mx/dgdaie/files/2013/02/zEntrevista_grupal.pdf)

Iñiguez Rueda, L. (1999). Investigación y evaluación cualitativa: bases teóricas y conceptuales. *Atención Primaria*, 23(8), 496-502. Recuperado de: [http://201.147.150.252:8080/jspui/bitstream/123456789/1262/1/Investigao\\_e\\_evoluo.pdf](http://201.147.150.252:8080/jspui/bitstream/123456789/1262/1/Investigao_e_evoluo.pdf)

Jones, M. (2010). Gestión de la Colaboración en Redes de Organizaciones Sociales. Experiencias para fortalecer el trabajo conjunto y mejorar las prácticas. *Medio Ambiente y Urbanización*, 72(1), 29-49.

- López, A., Ordóñez, R., Hernández, E., y Navarro, M. (2013). Funcionamiento de las redes educativas de centros escolares: desarrollo de un trabajo colaborativo. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 24(1), 25-41. Recuperado de:  
<http://www.uned.es/reop/pdfs/2013/24-1%20-%20Lopez.pdf>
- Martínez, M. (2006). *El enfoque comunitario. El desafío de incorporar a las comunidades en las intervenciones sociales*. Recuperado de:  
[http://dspace.otalca.cl/bitstream/1950/9417/1/martinez\\_ravanal.pdf](http://dspace.otalca.cl/bitstream/1950/9417/1/martinez_ravanal.pdf)
- Ministerio de Educación [MINEDUC]. (2015). *Orientaciones técnicas y administrativas para la presentación de proyectos de continuidad Programa Habilidades Para la Vida I*.
- Ministerio de Justicia. (2007). *Reglamento de la ley n° 20.084*. Recuperado de:  
[http://www.sename.cl/wsename/otros/rpa/reglamento\\_ley\\_20084\\_r.pdf](http://www.sename.cl/wsename/otros/rpa/reglamento_ley_20084_r.pdf)
- Ministerio de Planificación [MIDEPLAN]. (2009). *Recursos Institucionales para la Atención de Población Vulnerable en Materias de Justicia y Salud Mental*. Recuperado de:  
[http://www.chilesolidario.gob.cl/administrador/arc\\_doc/8294773894bb2740febd1c.pdf](http://www.chilesolidario.gob.cl/administrador/arc_doc/8294773894bb2740febd1c.pdf)
- Muijs, D. West, M., y Ainscow, M. (2010). Why network? Theoretical perspectives on networking. *School Effectiveness and School Improvement*, 21(1), 5-26. Recuperado de:  
<http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09243450903569692#abstract>
- Peiró, S. (2008). La derivación primaria especializada como problema y como síntoma. *Gestión Clínica y Sanitaria*, 10(3), 84-88. Recuperado de:  
[http://www.researchgate.net/profile/Salvador\\_Peiro/publication/263279410\\_La\\_derivacin\\_primaria\\_especializada\\_como\\_problema\\_y\\_como\\_sntoma/links/00b7d53a72ca799c47000000.pdf](http://www.researchgate.net/profile/Salvador_Peiro/publication/263279410_La_derivacin_primaria_especializada_como_problema_y_como_sntoma/links/00b7d53a72ca799c47000000.pdf)
- Servicio Nacional de Menores [SENAME]. (2012). *Orientaciones Técnicas para la Intervención Programa de Libertad Asistida Especial*. Recuperado de:

[http://www.sename.cl/wsename/licitaciones/p11\\_22-08-2014/OT\\_Libertad\\_Asistida\\_Especial\\_2012.pdf](http://www.sename.cl/wsename/licitaciones/p11_22-08-2014/OT_Libertad_Asistida_Especial_2012.pdf)

Ubieto, J. (2012). *La Construcción del caso en el Trabajo en Red. Teoría y Práctica*. Recuperado de:

<http://www.digitaliapublishing.com/a/20274/la-construccion-del-caso-en-el-trabajo-en-red>

Vaca, P. y Romero, D. (2007). Construcción de significados frente a los contenidos violentos de los videojuegos en niños de 11 a 14 años. *Acta Colombiana de Psicología*, 10(1), 35-48. Recuperado de:

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-91552007000100005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-91552007000100005&script=sci_arttext)

Varela, L. (2010). La educación social y los servicios sociales en los procesos de desarrollo comunitario: revitalización del trabajo en red. *Revista Interuniversitaria de Pedagogía Social*. 17, 137-148. Recuperado de:

[http://www.upo.es/revistas/index.php/pedagogia\\_social/article/view/52/48](http://www.upo.es/revistas/index.php/pedagogia_social/article/view/52/48)

Villavicencio, H. (2010). *Redes Sociales en una Política Pública, análisis cualitativo de una intervención sociocomunitaria* (Tesis de Magíster). Universidad de Chile, Santiago, Chile. Recuperado de: [http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-villavicencio\\_h/html/index-frames.html](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-villavicencio_h/html/index-frames.html)

Zambrano, A., Muñoz, J., y Andrade, C. (2014). *Manual de Intervención, Práctica y Gestión de Redes*. Temuco, Chile: Ediciones Universidad de La Frontera.