



**UNIVERSIDAD DE CHILE**

**Facultad de Ciencias Sociales**

**Escuela de Psicología**

**Magíster Psicología Mención Psicología Comunitaria**

**Significados asociados a la reinserción social de personas que participan en organizaciones comunitarias en la comuna de Peñalolén**

Tesis para optar al grado de Magíster en Psicología Comunitaria

**Alumna**

**CONSTANZA MIRANDA SCHLEYER**

**Director de Tesis**

**VICTOR MARTÍNEZ RAVANAL**

Santiago de Chile, 2021

## Tabla de contenido

I) Introducción.....	1
II) Antecedentes contextuales.....	4
2.1 Políticas de seguridad pública.....	4
2.2 La reinserción social y su rol en la disminución de la delincuencia.....	6
2.3 El papel institucional de Gendarmería de Chile en reinserción social.....	8
2.4 Referencias de algunos programas de reinserción postpenitenciarios.....	9
2.5 La comuna de Peñalolén.....	16
III) Antecedentes teóricos.....	20
3.1 El capital social y su importancia para comprender las relaciones sociales.....	20
3.2 El rol de la confianza en el fortalecimiento del capital social.....	22
3.3 Construyendo comunidad.....	24
3.4 Concepto de participación social.....	28
3.5 La participación en el contexto chileno.....	30
3.6 El término de Reinsercion social.....	36
3.7 El enfoque del desistimiento.....	38
3.8 Estudios sobre el impacto del delito en la comunidad.....	40
IV) Problema de Investigación.....	45
Pregunta de investigación.....	45
Objetivos de investigación.....	45
V) Marco Metodológico.....	45
5.1 Tipo de muestreo.....	47
5.2 Participantes.....	53
5.3 Técnica de producción de información.....	55
5.4 Técnica de análisis de datos.....	56
5.5 Aspectos éticos del análisis.....	57
VI) Resultados.....	58
6.1) Discursos críticos sobre reinserción social en Peñalolén.....	58
6.1.1 “El sistema nos corrompe, hagamos comunidad, volvamos hacer comunidad”: Lo comunitario en fragmentación.....	58

6.1.2 “Es la sociedad que no ha sabido hacerse cargo de integrarlos a todos en sus diversidades”: Delincuencia y cárcel como una construcción social .....	62
6.1.3 “Reinserción social, es lo que te decía po, dignificar a esa persona”: Reinserción social y su eje valorativo en Peñalolén .....	70
6.2) Posicionamiento discursivo en torno a la instalación de procesos de reinserción social en la comunidad.....	76
6.2.1“Porque esa persona necesita a su comunidad para estar bien”: La comunidad como soporte para fortalecer procesos de reinserción social.....	76
VII. Discusión y conclusión .....	80
Bibliografía.....	94
Tablas	
Tabla N°1 Caracterización de la muestra .....	54

## **Conversación entre reos**

Y lo hablé su conversación después del desayuno entre reos hablamos de la vida y de lo que nos gustaría hacer, después de salir de la prisión, alucinamos con estar con nuestros hijos y familia, comer algo rico, disfrutar de un paisaje al aire libre, escuchar las aves cantar y conversar con mis amigos, pero al aire libre.

**“Santiago 1” 100 palabras**

Texto de un preso político de la revuelta

## **Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo explorar y analizar los diferentes significados que se le asocian a la reinserción social por parte de personas que participan en organizaciones comunitarias en la comuna de Peñalolén. La tesis de investigación parte exponiendo los antecedentes contextuales que se relacionan con la reinserción social en Chile y su estado actual. En relación con el marco teórico, se desarrollan varios conceptos importantes como el de capital social y la confianza; el concepto de comunidad y participación comunitaria; el concepto de reinserción social y en enfoque de desistimiento. La metodología utilizada fue de carácter cualitativo en donde se utilizó entrevistas semi-estructuradas las que posteriormente se trabajaron en base al análisis de contenido. Se concluye que el concepto técnico de reinserción social no posee una valoración positiva en la comuna de Peñalolén. Sin embargo, los/as entrevistados/as se mostraron dispuestos/as a incluir a personas que hayan transitado por la cárcel a pesar de la desconfianza que esto genera. La reinserción social no es una problemática que se maneje a nivel comunitario, hay desconocimiento. Un primer paso para situar procesos de reinserción social en donde participen comunidades es instalar la temática a través de charlas y talleres.

## **D) Introducción**

Actualmente, América latina sigue siendo uno de los continentes que presenta altas tasas de encarcelamiento y reincidencia delictual (ONU, 2015). Esto se suma a las precarias condiciones en que se encuentran la mayoría de las cárceles en el continente y en Chile en particular (ONU, 2015; Fundación Paz Ciudadana, 2018). Esta situación compleja agrava la tarea de incorporar socialmente a personas que se encuentran cumpliendo condena ya que, en condiciones de insalubridad, falta de higiene, transmisión de enfermedades, presencia de enfermedades de salud mental y otras problemáticas asociadas al encierro afectan la predisposición al cambio en las personas (Fundación Paz Ciudadana, 2018). Por lo que, se hace necesario poder visualizar y construir alternativas post carcelarias que ayuden al proceso de transición a la comunidad y descompriman el sistema carcelario en Chile (Fundación Paz Ciudadana, 2018).

En Chile la ciudadanía desconoce la situación penitenciaria que vive el país y aún más las condiciones de las personas que salen en libertad luego de cumplir una condena en la cárcel (Toro, 2019). La información que existe sobre el tema es escasa y la que existe no es compartida hacia la comunidad (Toro, 2019). Además, las autoridades no se han hecho cargo de educar a la población para entregar la posibilidad de generar algún debate social con respecto a la temática (Toro, 2019). En la agenda pública solo aparece el tema de la delincuencia visto desde un enfoque populista (Toro, 2019). Por estas razones, se ha invisibilizado la problemática penitenciaria y postpenitenciaria en la agenda pública (Toro, 2019).

Según los últimos datos de Gendarmería de Chile (Genchi)<sup>1</sup> la población penal es de un total de 112.791 personas, 100.918 hombres y 11.873 mujeres<sup>2</sup>. Esta es una cifra elevada considerando que en el año 2015 la población penal era de 103.297 personas (Fundación Paz

---

<sup>1</sup> Gendarmería de Chile (Genchi), institución pública creada en 1921 y dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Institución encargada de la ejecución de las penas asignadas a personas adultas.

<sup>2</sup> Según la última actualización de Gendarmería de Chile para el año 2021.

Ciudadana, 2018). Estos datos reflejan que Chile es uno de los países sudamericanos con mayor cantidad de personas privadas de libertad, luego de Brasil y Uruguay (Fundación Paz Ciudadana, 2018).

Por otra parte, el total de egresos<sup>3</sup> del sistema penitenciario para el año 2019 fue de 15.907 personas (Gendarmería, 2020). En tanto el año 2020 fueron 10.470 personas que egresaron de establecimientos penales (Gendarmería, 2020). Esta disminución en el número de egresos se debió a que se aplicó por primera vez la Ley 21.124 que aumentó los requisitos para optar a la libertad condicional y a la Ley de Indultos Conmutativos que benefició a 1.566 personas (Gendarmería, 2020).

Los últimos datos que se han registrado sobre reincidencia penal se encuentran en un 71% aproximadamente (Toro, 2019). Este porcentaje es elevado considerando que el fin de cumplir una pena de cárcel es lograr la reinserción social del condenado (Toro, 2019). Considerando lo anterior, la pena de cárcel no estaría cumpliendo su finalidad fundamental que es lograr una reintegración del sujeto a una comunidad libre de delitos (Toro, 2019).

Al observar estas cifras y la nula incorporación de esta problemática en la agenda pública se hace necesario explorar diferentes estrategias para abordar un proceso de reinserción social que sea favorable, tanto como para la persona que participe como para la sociedad. Actualmente, no existe una política pública integral que se encargue de la reinserción social postpenitenciaria a nivel nacional (Toro, 2019). El trabajo que se ha realizado en esta materia ha sido de carácter sectorial y delimitada por proyectos que duran poco tiempo. A pesar de esto, se ha mostrado un interés por seguir trabajando en esta problemática desde diferentes dimensiones. Una estrategia que se ha venido desarrollando es la de incorporar a diferentes actores sociales a trabajar en conjunto con programas de reinserción social postpenitenciarios, estos actores pueden ser del sector público, del sector privado y pertenecientes a organizaciones sociales. Esto con el fin de diversificar los esfuerzos para que la sociedad en su conjunto pueda aportar desde sus experiencias y recursos.

---

<sup>3</sup> Los egresos constituyen a salidas en libertad o medidas cautelares que no implican reclusión.

Como se mencionó anteriormente la problemática de la reinserción social no es un tema que sea conocido por parte de la ciudadanía y por instituciones territoriales, lo que se transforma en una piedra de tope cuando se intenta llevar a cabo proyectos postpenitenciarios a nivel comunitario. Esto fue lo que sucedió con el Programa “Volver a Empezar”, el cual se pensó con un fuerte componente comunitario que no se pudo ejecutar por la dificultad de instalar la temática tanto a nivel técnico como social.

A pesar de esto, la participación de la ciudadanía a través de organizaciones sociales es fundamental para fortalecer los programas de reinserción social postpenitenciarios (Fundación Tierra de Esperanza, 2018). La evidencia muestra que la organización social favorece la creación de lazos, los cuales pueden ayudar en el proceso de reinserción social de una persona que ha vuelto a su comunidad (Fundación Tierra de Esperanza, 2018).

Tomando en cuenta lo anterior, es relevante poder explorar lo que piensa una comunidad acerca de la reinserción social antes de instalar un programa a un territorio, ya que se corre con el riesgo de no generar los efectos positivos esperados. Es importante realizar estudios en diferentes territorios para poder dar cuenta de las particularidades y potencialidades a trabajar en beneficio de la reinserción social. En la Región Metropolitana hay varias comunas que han trabajado con proyectos de reinserción social a nivel municipal, una de ellas es Peñalolén. Esta comuna se caracteriza por su marcada segmentación socioeconómica e historia de lucha popular. Por estas razones, se consideró a Peñalolén como un territorio idóneo para preguntar a personas que participan en organizaciones comunitarias por la reinserción social.

Frente a lo expuesto, la pregunta de investigación que guio esta investigación es:

¿Cuáles son los significados que le asignan a la reinserción social personas que participan en organizaciones comunitarias en la comuna de Peñalolén?

## **II) Antecedentes contextuales**

### **2.1 Políticas de seguridad pública**

Particularmente en Chile, desde finales de la década de los años 80 todo lo relacionado con la prevención, control y sanción del delito era trabajo de la policía (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2014). El cambio se originó gracias al desarrollo de estudios comparados que expusieron que existe una relación positiva entre las políticas que surgen a nivel central y la gobernanza local enfocada en la seguridad (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2014).

Es así como se empieza a denominar “seguridad ciudadana” a esta nueva relación, la cual expone que los problemas de seguridad tienen una escala humana y local que se envuelve en una compleja realidad que excede la actividad delictual (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2014). Esta compleja realidad se relaciona con el uso del espacio público, la convivencia vecinal, faltas recurrentes y delitos menores poco visibles (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2014). Atendiendo a esta problemática es que se “empieza a reconocer la importancia de los municipios y el rol de un conjunto de servicios descentralizados para elaborar soluciones adaptadas y eficaces a cada contexto” (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2014, pág. 42).

En el año 2014 para el segundo mandato de la expresidenta Michel Bachelet (2014- 2017), el Ministerio del Interior y Seguridad Pública crea un informe donde detalla los ejes programáticos para fortalecer los mecanismos que se encargan tanto de la seguridad como en la prevención de delitos. El Informe se llama Plan Nacional de Seguridad Pública y Prevención de la violencia y el Delito (2014) el cual recoge parte de la historia y desarrollo de las iniciativas tomadas en esta materia. El informe detalla que en el año 2004<sup>4</sup> se implementó una primera Política Nacional de Seguridad Ciudadana llamada “Plan Seguridad para Todos” (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2014). Este plan sentó las bases para que posteriormente se desarrollara El Plan Chile Seguro (2010- 2014), su principal

---

<sup>4</sup> Bajo el gobierno del expresidente Ricardo Lagos (11 de marzo de 2000- 11 de marzo de 2006).

aporte fue la creación de la Subsecretaría de la Prevención del Delito que permitió numerosos avances tanto a nivel de manejo eficaz de la información como en la atención a las víctimas de la delincuencia (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2014). Este plan sentó un precedente en la conceptualización de la seguridad como un derecho humano fundamental que es la base para el ejercicio pleno de otros derechos, además de ser un requisito para el desarrollo humano y la cohesión social (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2014).

Según el Informe el Plan Seguridad para Todos se basa en la “planificación y ejecución desde lo local, la reinserción social y apoyo a víctimas, el control y la sanción, la prevención de la violencia y el delito, y la necesidad de contar con mejor información y una evaluación adecuada de los distintos programas implementados” (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2014, pág. 8). El foco principal del plan es generar mayor seguridad desde lo local uniendo el trabajo de los municipios y las policías impulsado desde los servicios centrales del Estado (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2014). En este punto se implementa el Plan Comunal de Seguridad Pública, el cual busca generar espacios para mejorar la convivencia vecinal a través del trabajo colectivo en cada territorio (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2014). Este plan consta de dos ejes: el primero busca que los barrios, el espacio público estén libres de cualquier amenaza o situaciones de riesgo para la población tanto a nivel urbanístico como a nivel social; y el segundo eje, se enfoca en el ámbito de la reinserción y protección de las víctimas mediante el mejoramiento de la oferta de programas y la creación de nuevos organismos enfocados en la prevención del delito (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2014).

Para implementar estos dos ejes, el Estado buscará desarrollar alianzas estratégicas con las municipalidades para que se pueda constituir una “gobernanza local de la seguridad” (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2014). Esto con el objetivo de fortalecer la coordinación y cooperación entre organismos públicos, además de incorporar a las comunidades en los procesos de priorización de los problemas y sus posibles soluciones (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2014).

El Plan Comunal de Seguridad Pública tiene un enfoque comunitario, en donde la seguridad se concibe como un proceso de construcción colectivo basado en el control informal de una

población (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2014). El control informal opera como un mecanismo que ayuda a mantener y recordar el respeto por ciertas reglas (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2014). Según el informe las comunidades que son capaces de generar control informal poseen mayores niveles de integración y mejores relaciones en la convivencia con los vecinos lo que repercute en una mejor calidad de vida (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2014). Este enfoque se centra en las particularidades de cada territorio, buscando generar soluciones locales satisfactorias y vinculantes (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2014). El Plan Comunal de Seguridad Pública reconoce la diversidad de elementos vinculados a la violencia, el delito y la inseguridad, por lo que definir las necesidades y demandas de seguridad es el trabajo de cada comunidad y su correspondiente gobierno local (Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2014).

## **2.2 La reinserción social y su rol en la disminución de la delincuencia**

Entendiendo los graves problemas y consecuencias que trae la presencia de la comisión de delitos en las comunidades y las elevadas cifras de reincidencia delictual (ONU, 2015; Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017) es que se plantea a la reinserción social como la estrategia para disminuir los actos delictivos (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017).

Según Villagra (2008) hace tres décadas que el sector público empezó a utilizar el término “reinserción” en los objetivos de la política penal. El término reinserción ha sido relacionado estrechamente con el concepto de seguridad pública, lo que ha originado numerosas políticas de seguridad en diversos países (Villagra, 2008). Su importancia radica en que se considera que los “programas de reinserción son una herramienta efectiva para la reducción de reincidencia, el aumento de la seguridad pública y la disminución del gasto estatal en materia criminal” (Villagra, 2008, pág. 5).

En Chile, este enfoque no es diferente. En el año 2017 el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos publicó un informe en donde da cuenta del estado actual de los lineamientos y programas que se están llevando a cabo en materia de reinserción social. El informe se llama “La política de reinserción social en Chile: estado actual y proyecciones” (2017), en este

documento se expone que la reinserción social es “la plena integración a la sociedad de una persona que ha infringido la ley” (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017, pág. 8). El informe muestra que Chile se está guiando en base al derecho internacional, el cual recomienda que se deben desarrollar políticas penitenciarias orientadas a la reinserción social (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017). Se hace necesario, en este contexto, una política de Estado Intersectorial capaz de hacer confluir y dialogar los intereses del sistema de justicia criminal, la sociedad civil y los de la seguridad pública (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017).

Por lo tanto, una política pública penitenciaria integral debe favorecer la reinserción social atendiendo a los múltiples componentes que la pueden hacer posible (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017). Este proceso requiere de la participación de diversos actores de la sociedad civil y del sector privado que estén dispuestos a adoptar una visión de largo plazo (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017). Estos deben participar del diseño, planificación e implementación de los programas que impulse el Estado (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017).

Además, existe otro informe que es parte de la División de Reinserción social del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que busca dar a conocer la política pública de reinserción social. El informe se llama Política pública de reinserción social (2017) y se reconoce la importancia de la implementación de estrategias de reinserción social para el logro de los objetivos de seguridad pública (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017). Esta necesidad se relaciona con que 5 de cada 10 personas que salen de la cárcel son reincidentes, por lo que hacerse cargo de la reinserción social a nivel de política pública es contribuir a la prevención del delito, disminución de la victimización y la reincidencia delictiva (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017). Por lo que, debe existir un compromiso pleno con las personas que han sido condenadas “por infracción a la ley penal, considerando que una persona que logra reinsertarse en su comunidad es también una inversión en seguridad pública e inclusión social” (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017, pág. 7).

### **2.3 El papel institucional de Gendarmería de Chile en reinserción social**

En el año 2010 a partir de la Ley N°20.426 se da comienzo a la modernización de Gendarmería de Chile y como resultado de una Resolución Exenta N°4478 del año 2012 se crea el Departamento Postpenitenciario de Gendarmería de Chile (Espinoza, 2014). Actualmente, Gendarmería de Chile ofrece una serie de alternativas de reinserción según el tipo de condena que haya recibido una persona. Los modelos de reinserción funcionan según un sistema abierto (pena sustitutiva<sup>5</sup> en medio libre), cerrado (pena privativa de libertad) y postpenitenciario (integración a la comunidad una vez cumplida la condena) (Reinserción social, s.f.). El modelo de reinserción que gestiona Gendarmería está orientado en atender las necesidades que pueden verse entorpecidas por el cumplimiento de una condena (Reinserción social, s.f.). Estas necesidades se relacionan con el cuidado de la salud física y mental, acceso a educación, capacitación y trabajo, actividades deportivas, artísticas y culturales, vinculación familiar y atención psicológica (Reinserción social, s.f.).

En el caso del modelo de reinserción postpenitenciario funciona en base a la gestión de planes y programas asistenciales que van en beneficio de personas que han cumplido sus condenas y requieran de apoyo para su reinserción social (Reinserción social, s.f.). Las personas que pueden acceder a las ayudas del sistema postpenitenciario son: personas que pueden hacer uso del Decreto Ley N°409<sup>6</sup>, libertad condicional, indulto conmutativo<sup>7</sup> y los/as egresados/as por cumplimiento de condenas (Reinserción social, s.f.).

El sistema postpenitenciario que gestiona Gendarmería funciona según el Modelo de Riesgo, Necesidad y Responsividad (RNR) y el Modelo Trasteórico del Cambio. Mediante estos

---

<sup>5</sup> “Las penas sustitutivas son aquellas que un tribunal establece, previa constatación de ciertos requisitos legales, en sustitución de una pena privativa o restrictiva de libertad (cárcel)” (Gendarmería, s.f.). Se cuentan como penas sustitutivas la: remisión condicional de la pena (firma mensual y arraigo en domicilio con monitoreo telemático), reclusión parcial, libertad vigilada, libertad vigilada intensiva, expulsión de extranjeros y prestación de servicios en beneficio de la comunidad (Gendarmería, s.f.).

<sup>6</sup> El Decreto Ley N°409 establece que si la persona que cumple su condena en la cárcel sigue una serie de requisitos se procederá a la eliminación de antecedentes como una forma de apoyo moral para la reinserción social.

<sup>7</sup> La Ley N° 20.588 sobre Indulto General Conmutativo, que favorece a cuatro grandes grupos de la población atendida por Gendarmería de Chile, quienes bajo ciertas condiciones, pueden beneficiarse con la conmutación del saldo de sus condenas por el control administrativo o la repatriación de dichos condenados, a sus países de origen (Gendarmería, s.f.). Los beneficiarios son: madres con hijos menores de dos años, población con permiso de salida controlada al medio libre (hombres y mujeres), población sujeta a la medida alternativa de reclusión nocturna (hombres y mujeres) y extranjeros (hombres y mujeres) (Gendarmería, s.f.).

enfoques se realiza un análisis criminológico del postulante, el que posteriormente dará cuenta del estado motivacional del/la postulante (Reinserción social, s.f.). Esto permitirá manejar un rango de la capacidad de respuesta que tendrá la persona en la intervención y orientar los objetivos del programa con los de cada persona que ingresa (Reinserción social, s.f.). El ingreso a los programas se realiza de forma voluntaria y su funcionamiento se caracteriza por entregar atención personalizada, la cual pueda ayudar a disminuir la presencia de factores de riesgo de reincidencia delictiva, y el mejoramiento de las condiciones de integración social de los/las usuarios/as (Reinserción social, s.f.).

El aporte presupuestario de Gendarmería para la implementación de programas de asistencia postpenitenciario corresponde a un 2,6% del presupuesto total que se le es asignado (Toro, 2019). Tomando en cuenta este dato y el porcentaje de reincidencia delictual se puede mencionar que es un aporte bajo, ya que no está logrando los efectos deseados (Toro, 2019). Aunque se han advertido ciertos esfuerzos de las autoridades en materia postpenitenciaria, estos no se encuentran enmarcados dentro de una estrategia integral que incorpore formalmente a diferentes actores sociales y organizaciones a constituir una política general en reinserción social (Toro, 2019).

## **2.4 Referencias de algunos programas de reinserción postpenitenciarios**

Como una forma de acercar la problemática de la reinserción social a nivel local se empiezan a formular distintas estrategias que faciliten el proceso de vuelta a las comunidades de origen de personas que hayan transitado por la cárcel. Uno de los primeros programas piloto que se piensan en esta línea es el programa “Volver a Confiar”<sup>8</sup> (Villagra, Aguilar, Landabur, & Sánchez, 2010). Este proyecto piloto se ejecuta el año 2008 en la comuna de La Pintana y su objetivo fue “contribuir a la reinserción social de hombres y mujeres que han sido condenados por infracciones a la ley penal, por medio de la ejecución de un modelo de

---

<sup>8</sup> Este proyecto piloto nace en el Área de Estudios Penitenciarios del Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile. Posteriormente se presenta al Ministerio de Justicia, Secretaría Regional Ministerial de Justicia de la Región Metropolitana, Gendarmería de Chile y las áreas técnicas del Centro de Detención Preventiva Santiago Sur (ex Penitenciaría), Centro Penitenciario Femenino y Patronato Local de Reos de Santiago y a la Municipalidad de La Pintana (Villagra, Aguilar, Landabur, & Sánchez, 2010).

gestión basado en el acompañamiento individualizado y en la promoción del acceso a los servicios y programas sociales disponibles en su comunidad” (Villagra, Aguilar, Landabur, & Sánchez, 2010, pág. 3).

La propuesta técnica del proyecto se basó en: 1) cubrir necesidades relacionadas con el empleo, educación, vivienda, salud, familia derechos e integración comunitaria; 2) propuesta de intervención a nivel local para que esta se pueda ajustar a las características socioeconómicas, culturales y criminológicas del territorio y las familias a las que los exreclusos retornan; 3) usar una metodología de manejo de casos como técnica especializada en acompañar a los beneficiarios; 4) integración a la intervención de las familias y la comunidad; y 5) implementar la evolución cualitativa y cuantitativa que permita conocer los aspectos subjetivos y objetivos de la experiencia de reinserción y el resultado de la intervención (Villagra, et al., 2010).

Como primera etapa se realizó un trabajo de selección de los posibles candidatos los cuales se eligieron en base al tipo de delito, fecha y comuna de egreso, contar con algún familiar que apoyara su proceso de reintegración y el compromiso explícito de mantenerse alejado de la actividad delictual (Villagra, et al., 2010). Como parte de una fase intracarcelaria, la cual dura 6 meses, se realizan talleres para informar a los y las participantes sobre el programa y rearticular redes con sus familiares (Villagra, et al., 2010). El egreso carcelario de los y las participantes<sup>9</sup> se concreta en marzo y abril del 2009 iniciando la etapa postcarcelaria, la cual dura alrededor de 9 meses (Villagra, et al., 2010).

Como resultado final el proyecto piloto estableció la importancia de la coordinación de los diferentes organismos e instituciones que se comprometieron en ayudar a personas que están pasando por un proceso de reinserción social, ya que la falta de respuesta ante una situación que lo amerita puede provocar gran frustración y falta de motivación por parte de los

---

<sup>9</sup> La mayoría de los y las participantes se encontraba clasificado entre los rangos mediano y alto compromiso delictivo según Gendarmería (Villagra, Aguilar, Landabur, & Sánchez, 2010). Los delitos que se les había condenado eran delitos en contra la propiedad (robo por sorpresa y robo con intimidación) en el caso de los hombres y microtráfico en el caso de las mujeres (Villagra, et al.,2010). “El nivel educacional del grupo era bajo, tres cuartas partes de ellos habían cursado sólo educación básica, y 13% del total era analfabeto. Más de la mitad de los participantes contaba con una pareja que había acompañado su proceso de reclusión, el 10% había perdido a su pareja como consecuencia de su encarcelamiento y otro 10% tenía a su pareja recluida al momento de ingresar al programa. El 74% de los participantes tenía entre uno y cinco hijos, la mayoría de ellos aun menores de edad” (Villagra, Aguilar, Landabur, & Sánchez, 2010, pág. 5).

beneficiarios, como por ejemplo la eliminación de antecedentes para buscar empleo en muchos casos fue un trámite poco ágil (Villagra, et al., 2010). Un segundo punto que destacar es la importancia de las redes familiares y locales para las personas que pasan por un proceso de reinserción, ya que contar con el apoyo y afecto del círculo más cercano significó que muchos de los y las que participaban siguieran en el programa (Villagra, et al., 2010). Un tercer punto que destacar es la reorganización de necesidades a satisfacer, según los mismos participantes del programa para ellos y ellas era mucho más importante fortalecer sus relaciones familiares, acceder a un empleo y eliminar sus antecedentes, que por ejemplo consentir a una vivienda propia (Villagra, et al., 2010). Un cuarto punto se relaciona con considerar los diferentes problemas psicológicos, psiquiátricos y de dependencia a las drogas de los participantes, ya que si no se atiende estas problemáticas estas personas pueden quedar más expuestas y vulnerables a cometer actividades delictuales (Villagra, et al., 2010). Finalmente, como quinto punto se destaca la pertinencia de la ejecución del Modelo de Gestión de Casos como una “herramienta necesaria para el desarrollo de una relación de confianza y de cooperación entre un participante y un profesional encargado de colaborar con este proceso” (Villagra, Aguilar, Landabur, & Sánchez, 2010, pág. 18).

Después de esta experiencia la comuna de La Pintana ha desarrollado distintos programas enfocados en la reinserción social como, por ejemplo, el programa “Apoyo a las Penas Sustitutivas”<sup>10</sup> que tiene como fin que personas que estén en Centros de Reinserción social realicen actividades no remuneradas a favor de la comunidad (Municipalidad de La Pintana, s.f.). Otro programa que siguió la orientación del programa “Volver a Confiar” es el programa “Apoyo Integral a la Reinserción social”<sup>11</sup> tiene como objetivo apoyar la inclusión laboral, social y comunitaria de hombres y mujeres mayores de 18 años, que estén cumpliendo

---

<sup>10</sup> “Este programa, que depende de la Dirección Municipal de Seguridad Humana, se lleva a cabo gracias al financiamiento de la Subsecretaría de Prevención del Delito y al convenio de colaboración, entre el municipio y Gendarmería de Chile, quienes implementan la pena de prestación de servicios en beneficio de la comunidad” (Municipalidad de La Pintana, s.f.). Visto en: <http://www.pintana.cl/index.php/noticias/597-municipalidad-se-compromete-con-reinsercion-social-de-sus-habitantes>

<sup>11</sup> Específicamente el programa se basaba en: facilitar el proceso de inclusión laboral, orientar en el proceso de eliminación de antecedentes, informar acerca de la red municipal, comunal y regional, facilitando el acceso a ella y sensibilizar a la comunidad de La Pintana acerca de la Reinserción Social (Municipalidad de La Pintana, s.f.). Actualmente el programa se llama “Programa de Reinserción Social Integral”, este programa sigue vigente. Visto en: <http://www.pintana.cl/index.php/programas-sociales/juventud/escuela-de-circo/32-programas-sociales/32-programa-de-apoyo-integral-a-la-reinsercion-social>

medidas alternativas o en proceso de eliminación de antecedentes, disminuyendo el riesgo de reincidencia en ellos (as) (Municipalidad de La Pintana, s.f.).

En el caso de la comuna de Peñalolén el año 2012 se implementa el “Programa Pasos. Caminando juntos construyendo futuro”<sup>12</sup>, este programa se basa en las recomendaciones del programa “Volver a Confiar” de la comuna de La Pintana (Arévalo, Gómez, Mettifogo, Montedónico, & Silva, 2012). Su objetivo es diseñar un modelo integral y multidimensional de acompañamiento post sanción para adolescentes infractores de ley de esta comuna (Arévalo, et al., 2012). Este programa se caracterizó por tener un componente fuertemente comunitario el cual ayudó a abordar la problemática de la reinserción social y disminución de la reincidencia delictual (Arévalo, et al., 2012). Este proyecto se identificó por tener dos componenetes principales a) Trabajo en red, este punto se caracteriza por concevir a las redes sociales como medios para la organización social, las cuales se pueden dividir en “social - personal (grupo de pares, familia, personajes significantes), local – comunitaria (grupos comunitarios de esparcimiento, organizaciones sociales) y local – institucional (institucionalidad comunitaria, institucionalidad pública local y nacional, institucionalidad privada y programas de intervención)” (Arévalo, Gómez, Mettifogo, Montedónico, & Silva, 2012, pág. 28); y b) acompañamiento individualizado, se basa en el “Modelo de Gestión de casos”, el cual se basa en el sujeto en su contexto (Arévalo, et al., 2012). Este modelo trabaja en base a la organización de dimensiones claves para formular un proyecto de vida en función de programas sociales ya existentes (Arévalo, et al., 2012). Finalmente, este proyecto no solamente apuntó a la disminución del delito, sino que intentó insertar a los jovenes de forma integral a sus comunidades para que puedan desarrollar sus habilidades sociales. Para que esto pueda ocurrir no basta con la motivación de los jovenes a querer cambiar sus conductas delictivas, sino que también es necesaria la disposion de la comunidad a recibirlos (Arévalo, et al., 2012). De esta forma “se constituye un proceso que implica la voluntad de transformar las dinámicas sociales por parte de todos los involucrados” (Arévalo, Gómez, Mettifogo, Montedónico, & Silva, 2012, pág. 29).

---

<sup>12</sup> Los fondos de este programa se ganaron en el II Concurso del Fondo Nacional de Seguridad Pública del año 2012.

Otro programa que promovió estrategias de acción en el ámbito municipal y comunitario fue el programa “Volver a Empezar” (2017-2019) iniciativa de la Intendencia de Santiago y la Subsecretaría de Justicia (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017). Este programa nace como respuesta a la necesidad de garantizar la seguridad ciudadana y atender uno de los momentos más críticos del proceso de reinserción que es el retorno a la libertad (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2016). El programa “Volver a Empezar” relevó la importancia de atender los días o meses de la puesta en libertad, ya que se considera que hay mayor riesgo de reincidencia al delito (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2016). La reinserción es un proceso en el cual la persona debe transitar por desafíos de adaptación<sup>13</sup>. Se estima que cerca de un 21% de las personas egresadas del sistema penitenciario reincide durante los 24 meses posteriores (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2016). El programa toma en cuenta estos datos y se propone realizar acciones orientadas a facilitar la transición a la comunidad mediante intervenciones continuas y coordinadas que se inician con el cumplimiento de la pena, se extiendan durante y después que el interno finaliza su condena (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2016). Los programas de reinserción social que se mencionaron anteriormente funcionaban solo a nivel municipal, hasta el momento no existe una política pública de funcionamiento integral que en un solo programa los lineamientos técnicos necesarios para abordar la reinserción social. El programa “Volver a Empezar” fue un primer intento por parte de organismos públicos de trabajar la reinserción social de manera sistemática y unificada en cada comuna que se implementó.

El programa fue ejecutado en las comunas de Puente Alto, La Pintana, San Bernardo, Maipú, Santiago, Peñalolén, Pudahuel, El Bosque, Quilicura y Renca. Estas comunas fueron escogidas en función de la cantidad de personas que indicaban pertenencia a una comuna. El objetivo del programa fue generar una estrategia de seguridad ciudadana que incida en la disminución de la reincidencia delictual (Fundación Tierra de Esperanza, 2018), a la vez esta acción ayude a la reinserción e inclusión sociocomunitaria. La inclusión sociocomunitaria se entendió como la implementación de un nuevo diálogo entre la comunidad y las instituciones, donde estas últimas reconozcan a los sujetos comunitarios como un interlocutor válido en el

---

<sup>13</sup> Como, por ejemplo, resolver dónde pernoctar, de dónde obtener los recursos para sus gastos más elementales, la posible reinserción laboral y el retorno a su familia, entre otros (Valdebenito, S., Díaz, D., Donoso M., 2011)

diseño e implementación de políticas sociales, programas y proyectos (Martínez, 2006). Se concibe a las personas no como individuos aislados, sino que pertenecen a sistemas sociales como la familia, redes sociales y comunidades con las cuales se desarrollan sentidos de pertenencia e identificación (Martínez, 2006).

Entendiendo estos lineamientos<sup>14</sup>, la base metodológica del programa fue la aplicación del Modelo de Gestión de Casos. Este modelo consiste en una intervención especializada y enfocada en las necesidades de cada persona (Fundación Tierra de Esperanza, 2018). Los ejes del modelo son: 1) nivel familiar vincular: dispositivos orientados a favorecer la re vinculación afectiva con el grupo de referencia; 2) nivel social: dispositivos orientados a abordar necesidades de Salud (física y mental), tratamiento de drogas, educacionales, espirituales, entre otras; 3) nivel laboral: dispositivos orientados a favorecer la capacitación y la inserción laboral del beneficiario y su grupo de referencia, mediante la gestión de redes públicas y privadas; y 4) nivel jurídico: dispositivos orientados a facilitar la eliminación de antecedentes penales y orientación jurídica en general (Fundación Tierra de Esperanza, 2018). A través de estos ejes se buscó que la persona sea capaz de formular su propio proyecto de reinserción en base a programas ya existentes.

También se trató de un proceso sistemático orientado a facilitar la transición de una persona que ha estado privada de libertad a su comunidad (Fundación Tierra de Esperanza, 2018). Este proceso requirió que la persona haya desarrollado sus capacidades y competencias para que pueda relacionarse en libertad y participar de la vida familiar y comunitaria (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos , 2018). Esta acción buscó que se recuperen los vínculos con personas, grupos e instituciones para que la reincorporación al espacio social sea satisfactoria (Fundación Tierra de Esperanza, 2018).

---

<sup>14</sup> Los enfoques criminológicos que se utilizaron en la conceptualización del proyecto corresponden al modelo de Riesgo, Necesidad y Responsividad (NRN), modelo Transteórico del Cambio y al enfoque del Desistimiento. El primer modelo se basa en poner al centro las necesidades individuales de los usuarios, las cuales se ajustan al juicio del profesional a cargo de la intervención con el fin de minimizar los riesgos de reincidencia de la conducta criminal ( Fundación Tierra de Esperanza, 2018). El segundo modelo comprende el cambio individual como un proceso de fases sucesivas en donde la persona puede tener retrocesos en el comportamiento que ha sido catalogado como disfuncional (Fundación Tierra de Esperanza, 2018). El rol del equipo comunal es ajustar las expectativas de trabajo y planificar adecuadamente las acciones de intervención (Fundación Tierra de Esperanza, 2018). El enfoque del Desistimiento explica que desistir de la comisión de delitos es un proceso, en donde se debe dar importancia a los elementos o acciones que son importantes en la vida de una persona para que desista de cometer delitos (Fundación Tierra de Esperanza, 2018).

A nivel local, fueron los municipios los encargados de gestionar las redes necesarias para que las personas que buscaron poder reinserirse lo hagan de la mejor forma (Fundación Tierra de Esperanza, 2018). De este modo, fue necesario desarrollar gestiones en el territorio para el establecimiento de acuerdos colaborativos entre las agencias del sistema penal, los sistemas de protección social y las instituciones de la comunidad (Fundación Tierra de Esperanza, 2018).

Un punto importante a destacar es que el programa contó con requisitos de ingreso, los cuales son: acceder voluntariamente al programa, no haber sido condenado por delitos sexuales, violencia intrafamiliar, homicidios calificados ni tráfico de drogas, no tener patología psiquiátrica, tener un saldo de condena entre 3 a 7 meses (en los casos de cumplimiento de pena), residir o regresar a una comuna del convenio y contar con al menos una persona de apoyo en la comunidad (Fundación Tierra de Esperanza, 2018).

Tomando en cuenta el último punto, el apoyo de la comunidad es fundamental para que el proyecto pueda implementarse, sin su participación<sup>15</sup> no se podría asegurar el surgimiento de los vínculos y redes de apoyo. La participación de la comunidad en el proceso de reinserción social es un pilar esencial que se debe construir en base a la cooperación entre todos los actores involucrados.

Actualmente se está ejecutando el programa “Mayor Reinserción, Mayor Seguridad” denominado +R (2019). Este programa también nace producto de la preocupación por la seguridad pública, ya que según datos que maneja el Ministerio de Justicia el 51% de la población penitenciaria vuelve a cometer un delito dentro de los tres años siguientes al egreso de la unidad penal (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2020). Otros datos que validan la creación de este programa es que estudios han demostrado que personas que cuentan con un empleo al salir de la cárcel el riesgo de reincidencia se reduce entre un 33% y 50% (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2020). Por otra parte, Gendarmería indica que las personas que participan en los programas de los Centros de Educación y

---

<sup>15</sup> La participación se entenderá como un proceso social “donde intervienen personas, organizaciones, instituciones, es interactivo, colaborativo, cooperativo, recíproco, el cual, a medida que se consolida sobre bases de conocimiento, capacitación, experiencia, comunicación, logros y aprendizajes, se crea una cultura de toma de decisiones, equilibrio de poder y gobernanza que lleva al empoderamiento de los diversos actores y sectores participantes, propia de estilos democráticos. (Briceño & Ávila, 2014, pág. 195)

Trabajo su riesgo de reincidencia disminuye en un 22,2% (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2020).

Tomando en cuenta estos datos, este proyecto busca implementar una política pública colaborativa entre el sector público y privado que permita capacitar e insertar laboralmente a personas que han estado privadas de libertad (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2020). Ocuparse de un proceso de colocación laboral ayudaría a disminuir la reincidencia delictual (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2020). A diferencia de otros programas que se han ejecutado solo a escala municipal y en la región Metropolitana, este proyecto funciona a escala nacional con un fuerte sello regional (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2020). El proyecto pretende planificar, realizar seguimientos e ir evaluando permanentemente su implementación a través de mesas regionales con la participación de las autoridades y actores correspondientes (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2020). El pilar fundamental del proyecto es que cuenta con el apoyo de la Confederación de la Producción y el Comercio (CPC) la cual se ha comprometido con 400 contratos de trabajo con una duración de al menos 1 año en empresas de todo el país (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2020). Sus principales beneficiados son internos e internas con un alto nivel de riesgo de reincidencia que están cercanos a cumplir condena con el fin de impactar directamente en la seguridad pública (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2020). El programa también proporciona un servicio de acompañamiento a las personas beneficiarias y a las empresas durante la ejecución del proyecto con el fin de facilitar de inserción e ir abordando las potenciales dificultades (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2020).

## **2.5 La comuna de Peñalolén**

Esta investigación está situada en la comuna de Peñalolén. Por lo tanto, se hace necesario conocer su historia y las características esenciales que la han ido formando.

La palabra Peñalolén viene del mapudungún “Peñilolén” que significa “reunión de hermanos” (Ilustre Municipalidad de Peñalolén, 2013). La comuna se ubica en los faldeos de la precordillera andina, al oriente de la Región Metropolitana (Ilustre Municipalidad de Peñalolén, 2013). Actualmente, la comuna está dividida en cinco sectores: Peñalolén Alto,

La Faena, Lo Hermida, San Luis y Peñalolén Nuevo (Ilustre Municipalidad de Peñalolén, 2013).

Peñalolén posee una larga historia que se remonta a los tiempos de la colonia en donde en un primer momento fueron tierras dedicadas a la agricultura y la engorda de animales (Ilustre Municipalidad de Peñalolén, 2013). Entrado el siglo XX los grandes fundos empiezan a lotearse y tras la reforma agraria varias de estas propiedades se subdividieron (Ilustre Municipalidad de Peñalolén, 2013). En los años sesenta varios terrenos pasan a pertenecer al Estado, quedando en el mapa pequeños fundos como Lo Hermida y Causiño (Ilustre Municipalidad de Peñalolén, 2013). Santiago empieza a experimentar un sobre poblamiento y hacinamiento urbano producto de las migraciones campo- ciudad, esto provoca un traslado de grupos de campesinos a las periferias de la ciudad, entre ellos Peñalolén (Ilustre Municipalidad de Peñalolén, 2013). Esto generó que varios terrenos fueran ocupados ilegalmente en los sectores de Peñalolén Alto y el sector sur de Lo Hermida (Ilustre Municipalidad de Peñalolén, 2013). Para el año de 1972 existían amplios sectores configurados como campamentos, estos son Lo Hermida 3er y 4to sector, Villa Esmeralda, Sarita Gajardo, Santiago Bueras, Galvarino, Villa Nueva Palena entre varias instalaciones precarias (Ilustre Municipalidad de Peñalolén, 2013). Paralelamente se empieza a desarrollar políticas de asociatividad para la adquisición de viviendas, así surgieron las primeras cooperativas de viviendas que compraron terrenos de la Viña Macul y edificaron sus viviendas (Ilustre Municipalidad de Peñalolén, 2013). Además, se empezó la construcción de viviendas sociales lo que permitió la densificación urbana (Ilustre Municipalidad de Peñalolén, 2013). Por otra parte, desde finales de los setenta y principio de los ochenta se empezó a vivir un proceso de relocalización de habitantes de otras comunas hacia Peñalolén (Ilustre Municipalidad de Peñalolén, 2013). Esta situación generó desarraigo de la población en el nuevo territorio (Ilustre Municipalidad de Peñalolén, 2013). Otro problema que presentaba Peñalolén era que la mayoría de su población no tenían acceso a servicios básicos y servicios sociales (Ilustre Municipalidad de Peñalolén, 2013).

Mediante el Decreto Ley N° 1-3260 promulgado en 1981 se crea la comuna de Peñalolén, la cual nace de la división de la comuna de Ñuñoa (Ilustre Municipalidad de Peñalolén, 2013). Ya en la década de los noventa la comuna se vio estimulada por el desarrollo económico del

país (Ilustre Municipalidad de Peñalolén, 2013). Inversionistas privados comenzaron a desarrollar proyectos habitacionales para grupos socioeconómicos medios y altos debido a un bajo valor del suelo y a la riqueza natural de la comuna (Pérez & Roca, 2009). Esto empezó a cambiar la composición homogénea que caracterizaba a la comuna de Peñalolén (Pérez & Roca, 2009). Finalmente, en los años 2000 se consolida la presencia de empresas privadas en el sector como los supermercados, centros comerciales y colegios, mejorando la red de servicios de la comuna (Ilustre Municipalidad de Peñalolén, 2013).

Según Arias, Lucero, Lores, Florín, Jorquera, Jofré y Villegas (2020) la comuna de Peñalolén empezó a generar identidades antagónicas producto del desarrollo urbano, fomentadas por patrones de reproducción de desigualdad social multidimensional. En Peñalolén se pueden distinguir dos perfiles socioeconómicos: 1) un sector vulnerable, que concierne a personas que residen en los sectores de Peñalolén Alto, Lo Hermida, La Faena, y San Luis; 2) y un sector socioeconómico alto, correspondiente a personas que viven en el sector de Peñalolén Nuevo (Arias, & otros, 2020). En estos dos sectores se pueden identificar marcadas diferencias en escolaridad, composición etaria y tamaño familiar (Arias, & otros, 2020). En Peñalolén Nuevo se encuentran los mejores colegios de la comuna al igual que los niveles educacionales son más altos esto genera un contraste con los demás sectores, en donde solo un 50% completó su educación media y un cuarto de ellos con educación básica (Arias, & otros, 2020). Esta misma situación se puede observar con respecto al número de áreas verdes (Arias, & otros, 2020). En los macro sectores de La Faena, Lo Hermida, Peñalolén Alto y San Luis presentan una composición etaria en proceso de envejecimiento, mientras que Peñalolén Nuevo es un sector preferido por familias jóvenes (Arias, & otros, 2020). El tamaño del hogar también presenta variaciones, “Peñalolén Nuevo es el sector con los hogares más numerosos, llegando a un promedio de 3.7 personas por hogar, seguido por Lo Hermida con 3.6, mientras que en los sectores restantes los valores oscilan entre 3.2 y 3.3” (Arias, & otros, 2020, pág. 7). El desarrollo urbano de Peñalolén ha provocado un debilitamiento en la política habitacional, se estima que hay un déficit de 7.500 viviendas (Arias, & otros, 2020). Por otra parte, el equipamiento urbano de la comuna se encuentra bien distribuido, aunque su calidad se encuentra diferenciada por sector (Arias, & otros, 2020).

Todas estas particularidades muestran a Peñalolén como una comuna que es parte del fenómeno urbano de la segregación espacial. Según Salgado, Romero, Vásquez y Fuentes (2009) hace unos treinta años atrás las diferencias socioeconómicas entre los habitantes de una ciudad se manifestaban por comuna, actualmente, estas diferencias se aprecian en una misma comuna. Esto conlleva a que se observen zonas desarrolladas y cosmopolitas, y una contraparte pobre, marginal y criminalizada (Sassen, 1991). Además, la segregación espacial ha sido relacionada con la comisión de delitos y el debilitamiento de los lazos sociales (Dammert & Oviedo, 2004).

Según la Fundación Paz Ciudadana (2018) la comuna de Peñalolén presenta un índice de casos policiales de nivel medio. Esto significa que por cada 100.000 habitantes hay 505,9 casos policiales. Esta cifra queda magnificada si se compara con los 241.599 habitantes que tiene la comuna (Censo, 2017). En relación con las políticas de seguridad pública, la municipalidad posee un departamento llamado Seguridad Humana, el cual se encarga de “diseñar, implementar y evaluar el plan comunal de seguridad ciudadana, promoviendo la participación y responsabilidad comunitaria en la prevención social y situacional del delito” (Ilustre Municipalidad de Peñalolén, s.f.). Además, en la comuna se han implementado programas de reinserción social como lo fue el programa “Pasos” en el año 2012 y el programa “Volver a Empezar” que fue ejecutado entre los años 2018 y 2019<sup>16</sup>. Actualmente, estos programas no se encuentran en ejecución.

Tomando en cuenta lo señalado, Peñalolén es un territorio especialmente configurado por su historia popular. Debido a esto, se podría esperar que los discursos que expresen las distintas personas que participan en organizaciones comunitarias en relación con el concepto de reinserción social y la participación comunitaria en procesos de reinserción social puedan estar influidos o relacionados con su pasado y el desarrollo urbano de la comuna.

---

<sup>16</sup> Ver apartado “Referencias de algunos programas de reinserción postpenitenciarios”.

### III) Antecedentes teóricos

#### 3.1 El capital social y su importancia para comprender las relaciones sociales <sup>17</sup>

Pierre Bourdieu en 1983 y James Coleman en 1988 realizaron los primeros aportes en el análisis del concepto de capital social (Arriagada, 2003). Desde entonces los enfoques con respecto al capital social han aumentado, variando en posturas y énfasis (Arriagada, 2003). Sin embargo, se ha mantenido la idea de conceptualizar al capital social como una forma de capital que anida en las interacciones sociales; y por tanto un recurso que las personas acumulan como un resultado de su pertenencia a distintas redes sociales, y que junto con otros factores les permite el acceso a beneficios (Durston, 2002).

Este concepto es importante, ya que trata de explicar las consecuencias positivas de la sociabilidad, enmarcándolas en la discusión sobre el capital y subrayando el influjo de las formas no monetarias del poder (Portes, 1999).

La conceptualización de capital social de Bourdieu y Putnam son muy diferentes (Siisiäinen, 2000). La visión de Bourdieu se enmarca en su teoría general de los campos, la cual distingue entre el capital económico, el capital cultural, el capital simbólico y el capital social (Fernández, 2015). Estas formas de capital son los factores centrales en la definición de las posiciones y las posibilidades de los actores en un campo (Fernández, 2015). En síntesis, el capital social para Bourdieu se sitúa como un recurso en las luchas sociales que se llevan a cabo en los campos, y es analizado en el marco de los conflictos y el fenómeno del poder, que desarrolla la capacidad de un actor para posicionar intereses (Siisiäinen, 2000).

Mientras que la visión de Putnam “el capital social se constituye de aquellos elementos de la organización social que facilitan la acción y la cooperación para beneficio mutuo, ya que la cooperación y la coordinación de acciones es más fácil en aquellas comunidades que poseen amplias reservas de capital social, en la forma de normas de reciprocidad y redes de compromiso cívico” (Putnam, 1993, en Fernández, 2015, pág. 48). El capital social estaría compuesto por: la confianza, las normas de reciprocidad y las redes sociales de compromiso

---

<sup>17</sup> En este apartado no se realizará un recorrido histórico de la evolución del concepto de capital social ni las diversas definiciones que ha presentado en su discusión. Lo que se expone son los elementos necesarios para acercarse a la comprensión del concepto en base a las necesidades de esta investigación.

cívico (Putnam, 1993). La confianza es vista como un componente esencial, que junto con la existencia de fuertes normas y redes de compromiso recíproco llevan al cumplimiento de las obligaciones, permitiendo con ello minimizar los riesgos asociados a la cooperación social (Putnam, 1993). En cuanto a las normas de reciprocidad, estas “permiten la reducción de los costos de transacción y la facilitación de la cooperación, en tanto éstas subyacen a los intercambios recíprocos entre individuos. Por último, las redes de compromiso cívico son asociaciones que producen beneficios sociales, incrementando los costos potenciales para los desertores en las transacciones individuales, promoviendo las normas de reciprocidad, facilitando la comunicación y el flujo de información y permitiendo moldear las futuras experiencias asociativas” (Ramírez, 2005, en Fernández, 2015, pág. 48)

Según Siisiäinen (2000) la diferencia conceptual de capital social entre Bourdieu y Putnam radica en que para este último cobra importancia los valores sociales colectivos, destacando a la confianza y la integración social. Por otro lado, la conceptualización de Bourdieu realiza su análisis desde el punto de vista de los actores en sus respectivos campos de acción en pos de sus intereses (Siisiäinen, 2000).

Un informe importante para destacar es el de “Desarrollo humano en Chile 2000” desarrollado por el programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). En este informe se expone una discusión con respecto al concepto de capital social y su aplicación en el contexto chileno (PNUD, 2000). El informe utiliza el enfoque de Putnam, entendiendo al capital social como un entrelazado de confianza y cooperación que se articula para lograr bienes públicos (PNUD, 2000). En este informe se distingue entre los siguientes aspectos “las relaciones informales de confianza y cooperación como se dan en la familia, el vecindario y entre colegas de trabajo y estudio; la asociatividad formal en organizaciones de diverso tipo; y el marco institucional, normativo y valórico de la sociedad que fomenta o inhibe las relaciones de confianza y compromiso cívico” (PNUD, 2000, pág. 110). La diferencia en la conceptualización de Putnam y el PNUD es que este último considera al capital social como parte de un proceso histórico, muy diferente a la conceptualización de Putnam donde lo analiza como un “stock” acumulado en el tiempo con raíces históricas condicionantes (PNUD, 2000).

Para Diaz- Albertini (2003) el concepto de capital social apunta en general hacia aquellos factores que acercan a las personas y como este acercamiento se traduce en oportunidades para realizar una acción colectiva para fomentar el bienestar social. “El capital social fomenta la acción colectiva, el autocontrol y la responsabilidad social al acercar entre sí a los seres humanos por medio de la confianza, la reciprocidad y el respeto a las reglas del juego; estos elementos son esenciales para todo proceso de desarrollo y, especialmente, el sostenible. Actúa enmarcando la acción plenamente individualista en un plano social, orientando las iniciativas y la creatividad no sólo hacia el logro egoísta, sino también en torno del bien común (Diaz- Albertini, 2003, pág. 247). El capital social se encuentra inserto en las relaciones sociales, por lo tanto, en las organizaciones también se encuentra presente (Diaz- Albertini, 2003). La presencia del capital social ayuda a proveer de relaciones, redes y contactos que facilitan alcanzar objetivos comunes; los actores o grupos se encuentran motivados (o presionados) a cumplir con normas, reglas y conductas consideradas apropiadas por el grupo (Diaz- Albertini, 2003). Según Diaz- Albertini (2003) hay algunos autores que recalcan que el capital social puede poner un freno al oportunismo, a los free riders y a la desertión al hacer que los costos sociales derivados de tales conductas sean muy altos. En general, el capital social favorece el fortalecimiento de organizaciones de la sociedad civil ayudando a su integración, vigilan la acción estatal o la acción de privados (Diaz- Albertini, 2003).

### **3.2 El rol de la confianza en el fortalecimiento del capital social<sup>18</sup>**

Para Misztal (1996) la confianza en las sociedades modernas podría ser entendida como el creer que el resultado de la acción intencionada de un otro será apropiada desde nuestro punto de vista, basándose en las expectativas ancladas en experiencias del pasado. Aunque la confianza se sustenta en base a experiencias del pasado, también permite mirar hacia el futuro con ciertas expectativas y seguridad (Diaz- Albertini, 2003). La confianza se da como producto de relaciones sociales concretas, de reciprocidad efectiva y obligaciones inherentes a ella, permite predecir, aunque con algún margen de riesgo, el cumplimiento de nuestras expectativas (Diaz- Albertini, 2003). Según Barber (1983) la confianza posee tres tipos de

---

<sup>18</sup> Si bien el capital social está compuesto por varios elementos, en este apartado se desarrollará la definición de confianza.

expectativas las cuales son: 1) según el tipo de orden social deseado, ayuda a aumentar la capacidad de predicción de acontecimientos futuros. Ejemplo de esto es la ideología, ya que tiene un papel importante en la facilitación de la acción colectiva (Coleman, 1994, en Diaz-Albertini, 2003); 2) según competencias y habilidades (emotivas, técnicas, profesionales, de gestión) de los demás y sus capacidades para cumplir con las demandas asumidas en diversas interrelaciones. Por ejemplo, lo que se espera de un médico es que sepa de medicina y no sobre aeronáutica (Barber, 1983); y 3) según el nivel de cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades en nuestras contrapartes. Por ejemplo, la probabilidad en saber que otros cumplirán con sus deberes incluso anteponiendo a sus propios intereses (Barber, 1983).

La confianza se basa en experiencias compartidas la cual resulta ser una poderosa motivación para mantener y establecer relaciones en conjunto con los demás (Diaz- Albertini, 2003). El fortalecimiento de la confianza dependerá de lo sólidas y profundas que sean esas expectativas; y cuan extendidas y compartidas estén entre los integrantes de nuestro entorno (Diaz- Albertini, 2003). Al reconocer que la confianza se da en un contexto de expectativas compartidas acerca del futuro, ya sea como parte de una ideología, competencias o respecto de obligaciones, entonces sería importante examinar el estado de esas expectativas entre las personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad social (Diaz- Albertini, 2003).

Para Diaz- Albertini (2003) las personas en situación de vulnerabilidad social se encuentran en un marco reducido de expectativas, en cualquiera de las tres dimensiones mencionadas. Para cambiar esta situación habría que potenciar y enriquecer estas expectativas desde el exterior (Diaz- Albertini, 2003). Esto se lograría concretar a través de acciones concientizadoras que ayuden a forjar un pensamiento crítico de la realidad para transformarla (Diaz- Albertini, 2003).

La confianza nos motiva a colaborar y acercarnos hacia los demás (Diaz- Albertini, 2003). Las motivaciones para mantener los incentivos de colaboración o sanción, cuando corresponda, deben basarse en mecanismos estables que sancionen a quienes no cumplan con las reglas básicas de cooperación (Diaz- Albertini, 2003). El principal determinante para que las normas sean cumplidas es la capacidad coercitiva de las sanciones que puede traer

aparejado su incumplimiento (Diaz- Albertini, 2003). En relación con los incentivos individuales, el nivel de efectividad de las normas es lo que establece los costos respectivos de eventuales incumplimientos (Diaz- Albertini, 2003). A mayor efectividad, mayor será el costo de no cumplir, ya que las sanciones materiales, físicas y morales impedirán o limitarán los beneficios resultantes de la participación en el grupo social (Diaz- Albertini, 2003). La conceptualización del capital social revela la capacidad de diseñar reglas para que sean acatadas, se constituye como una medida esencial que facilita la acción colectiva y reduce el oportunismo en la sociedad (Diaz- Albertini, 2003). Establecer normas efectivas posibilita el autocontrol en un grupo humano, disminuyendo la necesidad de participación de terceros o agentes exógenos como garantes de las normas (Diaz- Albertini, 2003).

Las normas que perduran en el tiempo se encuentran alojadas en el interior de las organizaciones e instituciones y en sus interrelaciones (Diaz- Albertini, 2003). La vida social ocurre en su mayoría en esos ámbitos y a través de diversos roles las personas se van sumando (Diaz- Albertini, 2003). De esta forma las organizaciones e instituciones dan una estructura a la sociedad, lo que ayuda a constituir el aparato central que organiza estas relaciones (Diaz- Albertini, 2003). Para Diaz- Albertini (2003) la confianza se relaciona con la solidez de las organizaciones y su funcionamiento, ya que el andar eficiente de una sociedad depende de la estabilidad, cohesión, adaptación, límites determinados y resolución de conflictos.

Finalmente, se puede mencionar que el capital social si se sabe promover y fortalecer generaría sociedades abiertas en la que las personas se asocian para lograr beneficios mutuos, guiados por un conjunto de reglas compartidas y respaldadas por un sistema institucional garante y promotor de la asociatividad (Diaz- Albertini, 2003). Es sustancial observar las diversas sociedades y sus instituciones para evaluar si se promueve la libre asociación sobre normas efectivas y garantes de oportunidades para todos (Diaz- Albertini, 2003)

### **3.3 Construyendo comunidad**

Como se mencionó anteriormente el capital social y la confianza se pueden encontrar en diferentes espacios y niveles, esto va a depender de que tan fuertes sean los lazos que unan a

una organización, grupo social o comunidad. Para los intereses de esta investigación se profundizará sobre lo que constituye una comunidad.

El objeto de estudio de la psicología comunitaria es la comunidad (Leiva, 2001). En esta disciplina la comunidad puede ser entendida como un sujeto que se manifiesta a través de la participación, en donde está presente una actuación psicológica y social (Leiva, 2001). Existen variadas definiciones sobre lo que significa comunidad, una definición tradicional de comunidad la podemos encontrar en el trabajo de Maritza Montero:

*Una comunidad es un grupo en constante transformación y evolución, que pueden llevarla a su fortalecimiento y a la toma de conciencia de sí, como comunidad y potencialidad, o bien a su división interna y a la pérdida de identidad (...) posee su propia vida, una cierta organización cuyos grados varían según el caso, intereses y necesidades (Montero, 1984, pág. 399)*

En esta definición encontramos una visión más dinámica de lo que se puede entender por comunidad; ya que hay otras definiciones que van jerarquizando atributos, lo que rigidiza su comprensión. Según Úcar (2012) el concepto de comunidad es complejo, ya que su uso resulta ser versátil y polisémico. Es un concepto que ha ido ampliándose, evolucionando en sus sentidos y significados (Úcar, 2012). Ha sido relacionado con el territorio, relaciones interpersonales, parentesco, afectividad, sentido de pertenencia, identidad compartida, tamaño del grupo, y en muchos otros casos con varios de estas características a la vez (Úcar, 2012).

Para Úcar (2012) no se puede pensar a la comunidad como se pensaba antes de la globalización, ya que no es posible caracterizar por medio de un territorio ni por parámetros tradicionales. Existen nuevas geografías que abarcan territorios físicos y virtuales lo que ha cambiado significativamente lo que entendemos por comunidad (Úcar, 2012). En el contexto de la globalización las comunidades y las sociedades son o pueden ser multiculturales, multiétnicas y desterritorializadas y la idiosincrasia de las personas que las habitan se define, cada vez con más fuerza, por nexos físicos y virtuales de multifiliación (Úcar, 2012).

Por otra parte, el término comunidad fue ligado con la esperanza de recuperar la proximidad, afectividad y unión de los lazos vagamente atribuidos a las comunidades del pasado (Elias, 1974 en Úcar, 2012, pág. 44). Esto sucede cuando se ve a la comunidad como un concepto normativo, al cual se lo asocia a pasiones encendidas del pueblo trabajando por un bien común (Cornwal, 2008 en Úcar, 2012, pág. 44). Según Úcar (2012) hay autores que han expuesto los peligros de esta visión idílica de la comunidad, por lo que no se puede pretender tomarla como un remedio para las situaciones de fragmentación social, exclusión y desafiliación actual.

El concepto de comunidad puede generar algunas confusiones, ya que tiene al menos dos dimensiones interconectadas, la racional y la emocional (Úcar, 2012). La dimensión racional hace referencia a números, límites o ubicaciones, mientras que la segunda dimensión contiene sentimientos, afectos, conexiones y pertenencias (Úcar, 2012). Para Úcar (2012) hay casos en los que ambas dimensiones pueden ir armonizadas, pero en otros pueden entrar en conflicto.

Sin embargo, hay consenso en que la raíz del término comunidad supone compartir, tener o poner en común, pero hay numerosas discrepancias en lo que se refiere al qué; al quiénes; al cuándo; al cómo; al porqué; al dónde; y al para qué compartir (Úcar, 2012). Para Úcar (2012) el término comunidad es un sujeto con entidad propia que define y caracteriza a un grupo humano, pero también se puede hablar de desarrollo, empoderamiento, relaciones, intervención, animación implicación, participación y un largo etcétera: todas ellas, connotaciones comunitarias.

Úcar siguiendo a Checkoway (1997) argumenta que el concepto de comunidad es mucho más que un adjetivo, ya que es posible pensarlo como un verbo, dado que constituye tanto un proceso como un producto. Esta mirada abogaría por sustituir el concepto de comunidad por el de “community- building”, el que se podría traducir como “construyendo comunidad” (Úcar, 2012).

Siguiendo este planteamiento, al no existir una definición correcta y unívoca de comunidad se perdería la relevancia por continuar preguntándose por lo que se considera comunidad (Úcar, 2012). Lo que concierne saber, más allá de lo que pueda ser o no una comunidad, es ¿cuáles son las características concretas de la comunidad con la que se va a trabajar? o si las personas que la integran ¿se consideran una comunidad? o ¿qué implicancias tiene para ellos/as considerarse como parte de una comunidad?, ¿están todas las voces representadas o hay alguna que no ha sido incluida? ¿Por qué no ha sido incluida? (Úcar, 2012). Responder estas preguntas es lo que correspondería a una acción comunitaria (Úcar, 2012).

En el proceso de mundo globalizado en el que estamos viviendo, en donde cada día las personas se perciben más como individuos que como parte de una comunidad, esta última debe ser experimentada como algo elegido (Úcar, 2012). Todo lo restante pueden ser segmentaciones políticas o administrativas, conglomerados o agregados de personas, pero no tienen por qué ser una comunidad (Úcar, 2012). Para Úcar (2012) los barrios que hayan estado asociados en el pasado no se convierten en una comunidad porque una autoridad u organismo institucional así lo decreta. Es necesario tomar conciencia de ser una comunidad y elegir ser una comunidad (Úcar, 2012). Esto constituye como una condición necesaria para el desarrollo de acciones comunitarias, la comunidad debe ser consciente de serlo (Úcar, 2012). “Hay que apuntar, sin embargo, que la comunidad como elección (al igual que la democracia) no puede ser nunca un destino, sino que ha de ser, en todos los casos, una construcción colectiva y cotidianamente sostenida” (Úcar, 2012, pág. 47).

Para este autor toma relevancia la perspectiva de la “comunidad por elección” (Úcar, 2012). Este aspecto requiere de acción, actividad y, sobre todo, mantener actitudes de alerta y de lucha para conseguir cada día que la comunidad en la que vivimos sea aquella en la que se quiere seguir viviendo (Úcar, 2012). En este sentido, lo que importaría es que las personas que componen una comunidad sean capaces de abandonar posturas acríicas o de resignación respecto de una situación vital individual y comunitaria (Úcar, 2012). Para Úcar (2012) hay que ayudar y acompañar a las comunidades en el proceso de toma de conciencia para poner en marcha acciones que les permitan transitar de la realidad en la que viven a una que desearían vivir. “El protagonismo individual y colectivo en el desarrollo de acciones y

proyectos comunitarios, es el que puede posibilitar ir consiguiendo poco a poco una mejora que sea significativa en la calidad de vida de las personas y las comunidades. Es importante desarrollar la inteligencia social para construir colectivos y comunidades con capacidad para dar una respuesta inteligente a los problemas que se les presentan” (Úcar, 2012, pág. 48).

### **3.4 Concepto de participación social**

Para que se puede llevar a cabo un proceso de construcción de comunidad es necesaria la participación. Sin la participación no se podrían legitimar los espacios de decisión ni lograr procesos de transformación. Para esto, primero es necesario poder comprender que es la participación.

Para Gyarmati (1992) la participación es la capacidad de un individuo o un grupo de tomar decisiones sobre asuntos que directa o indirectamente afectan sus actividades en la vida social. Además, la participación puede ser pensada como la influencia en un proceso donde se toman decisiones en forma colectiva (Hopenhayn, 1988). La participación es un proceso en el cual se van tomando decisiones con otras personas (Hopenhayn, 1988). También la participación es vista como un encuentro entre sujetos los cuales se reúnen por un interés en común y realizan una intervención colectiva (González & Aguilera, 2010). Esta acción requiere de una organización en donde se encuentran establecidos roles que ayudan a concretar y ejecutar una voluntad colectiva (González & Aguilera, 2010). Todas estas definiciones nos ayudan a comprender las características que se encuentran presente en un proceso de participación.

Por otra parte, la participación también es entendida como una acción que busca el logro del bienestar colectivo a través de la movilización personal y colectiva (Zuliani, Bastidas, & Ariza, 2015). Para que pueda suceder un proceso participativo se requieren de dos condiciones, una primera condición sería un ambiente sociopolítico favorable (Zuliani et al., 2015). La segunda condición es la constitución de identidades colectivas, actores que puedan intervenir en forma articulada, permitiendo la heterogeneidad y facilitando relaciones sociales integrales (Zuliani et al., 2015).

Para Fals Borda (1987) la participación implica una correlación entre individuos en donde prima la conciencia de los actos, se comparten determinadas metas de conducta y de acción. Para que la participación logre ser eficaz y autentica se necesita que los actores se vean como iguales, sin reconocer diferencias educacionales, de prestigio, antigüedad o jerarquía (Fals Borda, 1987). Participar significa comprometerse, entendiendo el compromiso como el tomar conciencia de la pertinencia de la acción a ejecutar, renunciado a una posición de espectador, colocando el pensamiento y la acción al servicio de una causa (Fals Borda, 1987).

La relación que se da en el proceso de participación es directa entre seres humanos igualmente pensantes y actuantes ante una misma realidad (Fals Borda, 1987). La participación supone generar una relación de respeto, pluralismo y comunicación (Oraisón, 2016). Para Fals Borda (1987) la participación es transformadora porque rompe con las relaciones de subordinación, aprovechamiento, opresión y manipulación que aparecen en nuestras sociedades en muchos aspectos de la vida cotidiana<sup>19</sup>. A nivel político, la participación debilita:

*las tradicionales relaciones impositivas del caudillo (gamonal, coronel, cacique) sobre su causa, las de las maquinarias de los dirigentes sobre los dirigidos, y también los mecanismos de imposición de vanguardias soberbias sobre las bases a las que han considerado como masa moldeable, a las que llevan el monopolio sectario de su verdad. En esencia, la participación así concebida es una filosofía de la vida, una actitud vivencial que satura todos los aspectos importantes de la personalidad y la cultura. Le da sentido a la existencia y, por lo tanto, tiende a producir o condicionar todas las estructuras de la sociedad (Fals Borda, 1987, pág. 38)*

La participación, por lo tanto, permite salir del micro-ámbito de las necesidades individuales para trasladarse al espacio de los intereses comunes en donde se solventa la lucha política por mejorar las condiciones materiales y simbólicas de la vida (Oraisón, 2016). La acción colectiva permite hacer frente al aislamiento y la soledad que ahonda la vulnerabilidad, al instalar este tipo de labor en la sociedad se iniciaría la acción política (Oraisón, 2016). En la participación se ve como se pone en juego el ejercicio del poder, el cual puede someter,

---

<sup>19</sup> “En la familia a través de distintas expresiones de machismo-paternalismo, en la educación (magister dixit), en la medicina (enfermo-cliente) y la economía (el trabajador-capital)” (Oraisón, 2016, pág. 93).

disciplinar o puede favorecer posicionamientos críticos y proactivos inclinados a plantear ciertas rupturas, resignificaciones o transformaciones en sus mismas estructuras (Montero, 1984). “La participación, por lo tanto, nos permite avanzar hacia la democracia ensayando sus nuevas formas visibilización, de intervención y de acción y confiriendo al proceso político nuevos sentidos y racionalidades” (Oraisón, 2016, pág. 93).

En consecuencia, la participación para que sea efectiva debe contener tres dimensiones: pertenencia, roles y decisiones (Oraisón, 2016). Pertenecer a un grupo o colectivo u organización comprende y tiene presente al participante (Oraisón, 2016). Esto involucra una actitud de compromiso y responsabilidad individual con un todo (Oraisón, 2016). La participación supone que todos y todas aportaran al proceso, asimismo se deden asumir y compartir determinados roles sociales, procesos de cooperación y competencia, encuentros y desencuentros (Oraisón, 2016). “Finalmente, exige que las decisiones fundamentales se tomen colectivamente mediante una socialización del poder. Desde esta perspectiva, se considera la participación como una práctica política, que se dirige específicamente al cambio de las relaciones de poder, para hacerlas más horizontales, más dialógicas y por consiguiente más democráticas. Participar implica un cambio en los valores y actitudes de las personas, pasar de ser producto de las circunstancias a ser actor, protagonista; a tener proyectos, sentirse con posibilidad de hacer”. (Oraisón, 2016, pág. 105)

### **3.5 La participación en el contexto chileno**

Desde la década de los 90 se ha observado cierto desinterés por temas públicos, esto es debido por el sentimiento que tienen las personas de no influir en las decisiones que se adoptan a nivel político (Araneda & Silva, 2010). Las críticas se han orientado a la rigidez del sistema de participación que no tiende a integrar a las personas, lo que muchas veces genera poca disposición a intervenir en el ámbito social (Araneda et al., 2010). En estas últimas décadas se han vivido las consecuencias producto del actual contexto social que se ha experimentado, lo que ha afectado las distintas formas de asociatividad que históricamente se habían desarrollado (Araneda et al., 2010).

A raíz de los procesos de globalización e individualización se han derivado numerosos cambios, los cuales han influido en la forma que los ciudadanos/as buscan participar dentro de las organizaciones (Araneda et al., 2010). Una organización se distingue por ser una estructura que se utiliza para conseguir algún resultado en específico (Flores, 1994). Una organización requiere que los individuos pospongan la satisfacción inmediata de sus deseos, e incluso suspendan creencias y metas ya definidas por terceros o colectivamente (Flores, 1994). Esto se logra cuando los individuos han adoptado creencias y metas colectivas, concibiéndolas como suyas, o también cuando han acordado actuar según las creencias y metas organizacionales como si fueran propias (Flores, 1994).

Históricamente, las comunidades y grupos humanos han formado y recurrido a distintos espacios a través de los cuales se han desarrollado procesos, formas de interacción, lazos afectivos y sentido de pertenencia como por ejemplo la familia, la iglesia, las organizaciones, asociaciones, cooperaciones entre otros, que van a generar una dinámica que las asemeja y las diferencias del resto de las localidades (Araneda et al., 2010). Por ejemplo, una junta de vecinos es la instancia de cooperación y solidaridad organizada, capaz de impulsar proyectos que los sujetos los toman como propios, por lo tanto, su estudio sería indispensable para cualquier conocimiento de interacción social (Araneda et al., 2010).

En Chile, la dictadura fue uno de los principales motivos para el debilitamiento formal/institucional de la participación (Araneda et al., 2010). La dictadura ahogó todo tipo de organización, ya que la participación fue vista como una práctica sospechosa (Araneda et al., 2010). Los dirigentes eran elegidos por las autoridades de turno las cuales estaban obligadas a obedecer las instrucciones de las municipalidades (Araneda et al., 2010). Se creyó que con la llegada de la democracia y el impulso a la participación esto cambiaría (Araneda et al., 2010). Por ejemplo, desde la década de los 90 una de las organizaciones sociales más importantes como lo son las juntas de vecinos ha tenido una tendencia a bajar sus niveles de participación (Araneda et al., 2010).

Ya en democracia las municipalidades se han esforzado por instalar programas para fortalecer el rol y las herramientas que poseen los/as dirigentes/as comunitarios, pero solo se

ha visto y de forma escueta, la participación a nivel electoral (Araneda et al., 2010). Una posible respuesta a esta situación la encontramos en la siguiente cita:

*Los cambios en la vida organizacional y las insatisfacciones que experimentan algunas personas en las organizaciones inspiran preguntas que debemos enfrentar (...). Las personas dentro de las organizaciones no responden de manera creativa a los problemas y parecen resignarse ante el fracaso de cualquier intento por cambiar la organización o por completar cualquier proyecto organizacional de envergadura (Flores, 1994, pág. 37-38).*

La visión que se tiene de las organizaciones es que solo buscan satisfacer demandas concretas, solucionar problemas específicos y de manera inmediata, en comparación a lo que se podría encontrar antes en organizaciones de sujetos con orientaciones comunes, que buscaban proyectos de largo alcance y dotar de sentido de actividades (Araneda et al., 2010).

Por otra parte, hay autores que proponen una respuesta diferente (Araneda et al., 2010). Ante la percepción que han bajado los niveles de participación, el diagnóstico es que esta situación obedecería a un cambio en la manera en que la comunidad percibe la participación (Apiolada, 1998). Esto significaría que hay una distancia de como se percibe la participación entre institucionalidad y comunidad (Apiolada, 1998).

Lo importante a destacar es que hay sectores populares que se han mostrado desencantados, desilusionados y sólo aspiran a insertarse de buena manera a los circuitos de producción y consumo (Araneda et al., 2010). Esto haría pensar que la participación en Chile ha quedado relacionada a la construcción de infraestructura urbana para pobladores y que cada día se hace más difícil motivar a los sujetos a cooperar por el sólo hecho de la solidaridad (Araneda et al., 2010).

Actualmente, en Chile se han vivido procesos que han cambiado la forma de experimentar la participación y la vida social. Esto se debe al estallido social del 18 de octubre del 2019. Según Morales (2020) el estallido social se originó producto de la combinación entre una crisis de participación, crisis de representación, crisis de confianza y crisis de probidad. La

convivencia de estas cuatro crisis, pero con distinta temporalidad confluyeron en lo que se denominó revuelta social (Morales, 2020).

En primer lugar, la crisis de participación nació con la entrada en vigencia del régimen electoral de inscripción automática y voto voluntario, la cual estimuló el desplome de la participación en las elecciones del 2012 (Morales, 2020). Esto también desencadenó una profundización en el sesgo de clase en la participación electoral, particularmente en la Región Metropolitana<sup>20</sup> (Morales, 2020). En segundo lugar, se encuentra la crisis de representación en donde su símbolo más evidente es la disminución del apoyo electoral en las elecciones presidenciales en relación con la cantidad de la población en edad de ir a votar<sup>21</sup> (Morales, 2020). Conjuntamente, “la identificación con partidos- una de las dimensiones claves para el análisis del comportamiento electoral de los votantes (Holmberg, 2007)- se ha deteriorado muy significativamente, pasando de cerca de un 80% a inicio de los '90, a menos de un 20% en las mediciones más actuales, a lo que se añade una evidente pérdida de confianza en instituciones claves de la democracia como el gobierno, congreso y tribunales de justicia” (Morales, 2020, pág. 4). La simultaneidad de estas crisis provocaron un complejo escenario en donde se experimentó una baja sustancial en la participación sumado al incremento de la fragmentación y polarización política (Morales, 2020). En tercer lugar, se manifiesta una crisis de confianza institucional de forma generalizada, involucrando a instituciones del orden público como Carabineros e instituciones de orden social como la Iglesia Católica (Morales, 2020). Esto originó lo que se ha denominado “malestar con la representación democrática” a esto se sumó la percepción negativa sobre la desigualdad y un incremento en los imaginarios de conflicto social entre ricos y pobres (Morales, 2020). “Esta crisis de confianza tiene un impacto directo en los niveles de participación ciudadana y en los grados de afección al régimen democrático” (Morales, 2020, pág. 18). Finalmnete, a esta ecuación se suma la crisis de probidad pública y privada, esto se observó en los continuos escandalos de corrupción que vincularon al mundo político con el privado (Morales, 2020). Esto se

---

<sup>20</sup> La Región Metropolitana representa más del 40% de los electores (Corvalán y Cox, 2013; Contreras y Morales, 2015, en Morales 2020).

<sup>21</sup> “Patricio Aylwin en 1989 fue electo por casi el 46% tomando como base la población de 18 años y más, mientras que Michelle Bachelet en 2013 y Sebastián Piñera en 2017, lo hicieron con sólo el 26% de los votos” (Morales, 2020, pág. 4)

manifestó en el financiamiento irregular de campañas políticas, casos de colusión empresarial, el desfalco de Carabineros, Fuerzas Armadas y Gobierno al Estado (Morales, 2020).

El escenario para que se desencadenaran simultáneamente estas crisis fue el alto nivel de crecimiento económico que alcanzó el país sin corregir la desigualdad (Morales, 2020). El malestar con la representación democrática a generado la desconexión entre instituciones y ciudadanía, se dejó de percibir a los partidos políticos como agencias de canalización de intereses comunes, la política es vista como algo ajeno a los intereses de los ciudadanos probocando la disminución del número de votantes en cada elección y el abandono de los partidos tradicionales para apoyar a partidos emergentes (Morales, 2020). “Adicionalmente, estos ciudadanos asisten al desplome de instituciones que durante largo tiempo contribuyeron a la convivencia nacional y que funcionaban como pegamento social. Todo esto, en el marco de una evaluación crítica sobre las políticas redistributivas y de un incremento en las percepciones de conflicto social” (Morales, 2020, pág. 21).

Todo esto llevó al país a un punto de inflexión que se mostró con el estallido social (Ureta, 2019). Se produjeron masivas movilizaciones a nivel país poniendo en entredicho el supuesto “milagro chileno” (Ureta, 2019). A nivel político, las movilizaciones dejaron de manifiesto el estado terminal en que se encuentran los mecanismos de participación política instalados desde el retorno a la democracia en 1990 (Ureta, 2019). En este momento, la democracia chilena sufre de déficits estructurales de representatividad, inclusión y legitimidad (Ureta, 2019).

El estallido social comenzó con la irrupción del movimiento de secundarios los cuales llamaban a evadir el pago de la nueva tarifa del Metro de Santiago (Ureta, 2019). Sin embargo, esta acción no solo se vio como un llamado a la evasión, sino que se observó como una reacción al aumento del costo de la vida que implicaba dicho aumento (Ureta, 2019). El movimiento también cuestionó y desafió la manera de gestionar asuntos de interés público, en los cuales las decisiones se toman a puerta cerrada por un panel de expertos y luego solo se comunican a la población (Ureta, 2019).

En este contexto, empiezan a surgir con fuerza nuevas formas de hacer ciudadanía (Ureta, 2019). Se retoman espacios de discusión sobre aspectos públicos y se cuestiona fuertemente las formas de tomar decisiones en donde solo participan expertos y autoridades o empresarios (Ureta, 2019). “Junto con manifestaciones directas en calles y espacios públicos, esta nueva forma de hacer ciudadanía ha tenido una expresión central en el espontaneo surgimiento de múltiples espacios de encuentro y discusión local en la forma de cabildos y asambleas. A lo largo de todo país, colectivos altamente heterogéneos de personas han optado por el formato de una asamblea presencial abierta como la mejor manera para discutir la contingencia nacional y pensar futuros posibles para nuestro país” (Ureta, 2019, pág. 2). Estos espacios deliberativos se han transformado en un referente de cómo debe conducirse la política de ahora en adelante (Ureta, 2019). Estos espacios más allá de ser una expresión de opiniones individuales se han posicionado como un mecanismo que “coloca el razonamiento público como centro de un ideal de justificación política” (Ureta, 2019, pág. 2).

La presión social fue tal que en la madrugada del 15 de noviembre del 2019 el sistema político en su conjunto realizó un acuerdo parlamentario confirmando el inicio de un proceso para escribir una nueva constitución para el país (Ureta, 2019). “En la confusión que ha acompañado la definición de las reglas de tal proceso, uno de los pocos elementos que la mayoría de los actores involucrados concuerdan es que este tiene necesariamente que ser participativo. Si la ciudadanía no ocupa roles centrales en el proceso de elaboración de la nueva constitución, esta va a tener problemas estructurales de representatividad y legitimidad. Esta centralidad de la participación ciudadana en el proceso constitucional, al menos en términos discursivos, nos plantea como país un desafío inédito” (Ureta, 2019, pág. 2).

Esta experiencia ha demostrado que a la ciudadanía le importa participar, pero no en cualquier espacio o condiciones. La deslegitimidad en la que se encuentra el sistema político y los mecanismos de representación no han mermado el interés en la participación social. Esto se ve reflejado en como se han constituido a lo largo del país asambleas, cabildos territoriales, cabildos temáticos y cabildos institucionales de distintos tipos. En el caso de las

asambleas y cabildos territoriales se ha evidenciado esta situación. En la siguiente cita queda expuesto:

*En muchos casos, se nota en la motivación de la instancia es más un intento por crear lazos comunitarios entre los presentes que solamente la discusión de ideas. Dentro de estos lazos destaca especialmente la aspiración de empezar a funcionar como grupo de apoyo autónomo para enfrentar las dificultades (económicas, emocionales, etc.) y posibilidades (cambios constitucionales, presión por mejoría de servicios y derechos, etc.) derivadas del estallido social. Por este motivo, muchas veces el contenido de la discusión tiene un carácter eminentemente local y con un alto contenido emocional (Ureta, 2019, pág. 4)*

Las asambleas y cabildos se han constituido como espacios importantes donde la gente puede participar en el contexto del estallido social (Ureta, 2019). A nivel territorial, se ha transformado en una instancia donde una gran cantidad de personas ha podido reunirse y participar para discutir las problemáticas que aquejan al país (Ureta, 2019). Sin embargo, en el caso de los cabildos estos presentan deficiencias en la ejecución de su fin último de transformarse en espacios de deliberación ciudadana (Ureta, 2019). Algunos elementos a trabajar en cómo son organizados y ejecutados los cabildos se relaciona con la poca experiencia que tiene la población en procesos de discusión deliberativa, esto como producto de la herencia de la dictadura y de una débil democracia (Ureta, 2019). Otro aspecto importante a considerar es la inclusión de grupos que históricamente han sido desplazados del debate público, las como mujeres, adultos mayores, grupos de escasos recursos, minorías sexuales, agrupaciones indígenas, etc. (Ureta, 2019). Esto nos muestra que si bien se han abierto espacios de participación todavía falta afinar “detalles” que son importantes de incluir para que el proceso de participación sea considerado como inclusivo y legítimo por la ciudadanía.

### **3.6 El término de Reinserción social**

En el libro “Hacia una política postpenitenciaria en Chile” (2008) de Carolina Villagra se desarrolla el concepto de reinserción social. Según Villagra (2008) el término reinserción social se encuentra en documentos que datan de fines del siglo XVIII en pleno proceso de industrialización. En este contexto la cárcel se transformó en una institución de castigo y sanción penal (Villagra, 2008). Para Villagra (2008) el interés por la reinserción social

empezó a surgir a raíz de motivaciones humanitarias o por el riesgo que representaba la población penal para el orden social.

En general la palabra reinserción remite al acto de insertar nuevamente a una persona al lugar de donde fue marginado por algún motivo, es decir a la sociedad (Villagra, 2008). Para Villagra (2008) el término reinserción social no está exento de controversias lo que ha generado un amplio debate sobre el significado que conlleva su utilización. Esto porque las personas que han estado en la cárcel no necesariamente estaban insertas al sistema normativo dominante al momento de cometer el delito (Villagra, 2008). El término reinserción social hace pensar que el sujeto ya estaba inserto en la sociedad (Villagra, 2008).

Como sinónimos a reinserción social se han utilizado términos como resocialización, reintegración y rehabilitación (Villagra, 2008). Esto muestra que no hay una claridad conceptual acerca del término y su utilización, ya que no se podría definir qué tipo de prácticas pueden o no considerarse reintegradoras (Villagra, 2008).

Para Villagra (2008) ejemplo de esto sería la utilización de los términos reinserción y rehabilitación como sinónimos sin identificar sus implicancias. Cuando se habla de rehabilitación se habla de un término médico, en donde un sujeto requiere restablecer su funcionalidad física o psíquica (Villagra, 2008). Según Villagra (2008) este término médico solo debiera utilizarse para referirse a situaciones de consumo abusivo de sustancias. Por otra parte, el uso indiferenciado del término rehabilitación sugiere a la idea positivista de criminal como sinónimo de enfermo social sobre el cual se debe intervenir para tornarlo a la normalidad (Villagra, 2008).

El término reinserción social alude a un conjunto de ideas muy diversas, en donde las personas le van asignando distintos significados y niveles de importancia (Villagra, 2008). No hay una claridad específica en cuanto a su significado y sus dimensiones, pero se puede asegurar que es un término mucho más amplio y complejo que la simple ausencia de conducta criminal (Bezmore, 2005, en Villagra, 2008).

### **3.7 El enfoque del desistimiento**

A continuación, se presenta un enfoque que es parte de la teoría criminológica. Este enfoque puede ayudar a comprender de mejor forma el proceso por el que puede pasar una persona que ha delinquirido y transitado por una cárcel antes de dejar de cometer delitos.

El enfoque del desistimiento nace en los años 80 en base a investigaciones sociales sobre criminalidad adolescente en donde se estudió el fenómeno de la reincidencia (Arriagada, 2015). En la década de los 90 este tipo de investigaciones se enfocaron en aquellos infractores de ley que pese de provenir de experiencias de precarización y haber tenido contacto con el sistema penal, lograban cambiar su rumbo (Arriagada, 2015).

Estas investigaciones lograron ampliar el enfoque criminológico en busca de actividades prosociales que lograran promover un abandono efectivo de la actividad delictiva (Arriagada, 2015). Las actividades que lograron ser identificadas se relacionaron con pertenecer a organizaciones deportivas o religiosas o pertenecer a alguna organización social (Arriagada, 2015). Mientras que un factor que promueve la reincidencia a una conducta delictiva es el consumo de drogas (Arriagada, 2015).

El concepto “desistimiento” alude a un declive en el tiempo o abandono de un comportamiento específico comprendido en el marco de un proceso (Fundación Tierra de Esperanza, 2018). En este proceso pueden presentarse signos que indiquen que se está abandonando la actividad delictiva para luego converger en su completo abandono (Fundación Tierra de Esperanza, 2018). Para este enfoque es importante que el desistimiento se logre en base a la propia motivación del sujeto y no por medio de medidas como el encarcelamiento (Fundación Tierra de Esperanza, 2018).

Este enfoque reconoce que en el proceso de desistimiento puede ocurrir una intermitencia en el comportamiento delictivo (Piquero, 2003, en Fundación Tierra de Esperanza, 2018). En este proceso las personas pueden mostrar progresos para luego retroceder antes de abandonar por completo el delito, por lo que se contempla un periodo de observación (Fundación Tierra de Esperanza, 2018). Para fortalecer las conductas prosociales en este proceso es importante identificar elementos vinculados a la sociedad civil que ayuden a favorecer el abandono de la actividad delictiva y aumentar la integración social (Fundación Tierra de Esperanza, 2018).

Que este proceso sea exitoso no solo depende de la persona y su maduración personal sino también de las posibilidades que entregue el sistema social en el cual está inserta la persona para lograr la construcción de un proyecto de vida alternativo (Farrall, 2002, en Fundación Tierra de Esperanza, 2018). En este sentido, es importante la dimensión laboral, familiar y de ciudadanía, ya que promueven patrones de comportamiento en donde la actividad delictiva no es aceptable (Cernkovich y Giordano, 2001, en Fundación Tierra de esperanza, 2018). El aumento de capacidades y perspectivas propias del trabajo, el compromiso en relaciones de pareja y familiares, y adquirir roles comunitarios, repercuten en un descenso de la exposición hacia contextos donde la actividad delictiva es más frecuente (Fundación Tierra de Esperanza, 2018).

Para este enfoque también es importante trabajar a nivel psicológico para lograr un cambio en la autopercepción del sujeto (Fundación Tierra de Esperanza, 2018). Este cambio se podría mantener solo si se ha logrado una participación social positiva para la persona (Fundación Tierra de Esperanza, 2018). Por consiguiente, “los individuos pueden ser capaces de verse a sí mismos desde un nuevo enfoque como resultado de un proceso psicosocial que tienda a la incorporación a actividades socialmente aceptadas, vínculos con instituciones y figuras significativas y adquisición de nuevo valores” (Fundación Tierra de Esperanza, 2018, pág. 40).

Por esto es importante “ajustar las estrategias de reinserción social para el retorno a la comunidad del sujeto en donde la posibilidad de logro del proceso de desistimiento requiere de la agencia de oportunidades en la red de apoyo en la comunidad, así como la relevancia de la participación y la autogestión de la persona en su propio proceso de cambio. Esta idea de una reorientación interna fluida, que reconoce la importancia de la preparación para el cambio, y que interactúa constantemente con las oportunidades y demandas contextuales, comprende el proceso de desistimiento desde su naturaleza dinámica y, por tanto, susceptible a avances y retrocesos” (Fundación Tierra de Esperanza, 2018, pág. 40)

El enfoque del desistimiento les entrega importancia a los cambios dinámicos de los sujetos, al sentido de agencia personal, al estado y capacidades psicológicas, al desarrollo de todo tipo de capacidades y la posibilidad de encontrar oportunidades en un sistema social (Fundación Tierra de Esperanza, 2018). En este sentido, el desistimiento delictivo se juega

entre la necesidad de cambios internos y externos (Redondo, 2011, en Fundación Tierra de Esperanza, 2018). “Desde esta perspectiva, los procesos de cambio de todas las personas (insertas en el sistema penal o fuera de él), requieren no de la motivación de evitación de castigo, sino de, por una parte, la motivación de querer transformar la propia vida, y por otra parte, de contar con las condiciones agenciales y estructurales que permitan hacerlo” (Fundación Tierra de Esperanza, 2018, pág. 40).

### **3.8 Estudios sobre el impacto del delito en la comunidad**

Un estudio cuantitativo llamado “Crime, Social Capital, and Community Participation” de Susan Saegert y Gary Winkel (2004), realizó 2.985 encuestas a residentes de 487 edificios de Brooklyn en 1994. Las encuestas se realizaron en Bedford-Stuyvesant en donde viven en su mayoría afroamericanos y latinos; y el barrio de Greenpoint-Williamsburg en donde hay residentes de mayores ingresos (Saegert & Winkel, 2004). En el estudio se examinó los efectos victimización por delincuencia (homicidios y asaltos) con los indicadores de nivel de capital social y participación en actividades de organizaciones vecinales (Saegert et al., 2004). En el estudio se menciona que la literatura no es concluyente en relación con los efectos que produciría la delincuencia en las comunidades (Saegert et al., 2004). Para argumentar esto se basan en el estudio de Skogan (1990) y Taylor (1996) (Saegert et al., 2004). En el primer estudio se observó que en los barrios que hay trastornos sociales y físicos<sup>22</sup> aumenta el retiro social y la cooperación entre vecinos es limitada (Saegert et al. en Skogan, 1990). También se identificó un aumento de la sensación de aislamiento y se amplificó la percepción de que no se recibiría ayuda (Saegert et al. en Skogan, 1990). En el segundo estudio se encontró que las personas que viven en lugares en donde ocurrieron más crímenes violentos fueron más unidos e involucrados en sus barrios que los que viven en barrios con menores tasas de criminalidad (Saegert et al. en Taylor, 1996). Además, el autor recomienda fortalecer la confianza en la acción colectiva ya que, podría ayudar a reducir la vulnerabilidad en relación con los problemas delictivos (Saegert et al. en Taylor, 1996). Tomando en cuenta estos antecedentes Saegert y Winkel (2004) realizan su estudio en base a la teoría del capital social y la teoría del empoderamiento, analizando su relación con

---

<sup>22</sup> Se relaciona con el deterioro de los espacios públicos y privados, visualización de basura en las calles y rallados.

diferentes niveles de participación en la comunidad. Para los autores el capital social es una herramienta analítica útil que ayuda a la Psicología comunitaria a vincular las relaciones sociales de cada individuo y la organización social de un colectivo (Saegert et al., 2004). La característica principal del capital social es que inherentemente está constituido por redes sociales y normas que facilitan la confianza y la capacidad de alcanzar metas individuales y colectivas (Saegert et al., 2004). El capital social se fortalece si los miembros de una comunidad se conocen entre sí en los diferentes ámbitos de una vida social<sup>23</sup>, a esto se le llama cierre de redes (Saegert et al. en Coleman, 1988). Esto permite reforzar normas de comportamiento y aplicar sanciones cuando las normas son afectadas (Saegert et al., 2004). El capital social también ayudaría a establecer mecanismos de control social informal en los barrios, ya que limitaría las posibilidades de la delincuencia al crear redes entre vecinos, a través de la comunicación y la capacidad de aplicar sanciones para hacer cumplir las normas (Saegert et al., 2004). Cuando ocurren delitos violentos estos pueden debilitar redes en los barrios al introducir el miedo y la sospecha en las relaciones entre los vecinos (Saegert et al., 2004).

Por otra parte, está la teoría del empoderamiento, la cual promueve la transformación del individuo, el grupo y la sociedad para contribuir al bienestar humano (Saegert et al., 2004). A nivel individual el proceso de empoderamiento se lo relaciona con la construcción de relaciones, la capacidad de acción, la reflexión y la pertenencia a un colectivo u organización (Saegert et al., 2004). A nivel organizativo, esto ocurre cuando las organizaciones trabajan y desarrollan relaciones de cooperación con otras organizaciones y actores sociales (Saegert et al., 2004). La asociación entre organizaciones de vecinos ayuda a mantener niveles elevados de capital social en barrios asociados al delito (Saegert et al., 2004). Para Saegert y Winkel (2004) el capital social está situado en la teoría del empoderamiento, argumentando que su utilidad radica en que el capital social recuerda a los psicólogos la dimensión social del capital humano (Saegert et al. en Perkins, 2002). Finalmente, la conclusión de los autores es que sus resultados son inconsistentes, aunque se encontraron relaciones estadísticamente significativas entre capital social y participación en organizaciones comunitarias e iglesias sin importar los niveles de delincuencia en el área. Además, se concluye que es más relevante

---

<sup>23</sup> Como, por ejemplo, como miembros de una familia, miembros de una iglesia, socios de negocios o como padres y maestros de los niños/as.

la construcción de capital social a nivel de unidades ecológicas más pequeñas ya que, es en estas unidades que la participación cívica y religiosa era más fuerte. Por lo tanto, la organización y participación entre vecinos depende del desarrollo de capital social para obtener resultados previniendo el delito.

Un estudio cualitativo llamado “‘In Some Eyes It’s Still Oooh, Gloucester, Yeah Fred West’: Spatial Stigma and the Impact of a Highprofile Crime on Community Identity” de Amanda Holt y Chloe Wilkins (2015), exploran a través de relatos como la comunidad de Gloucester, Inglaterra experimentó el hecho de que en su vecindario vivía una pareja de asesinos seriales y las posibles consecuencias que esta vivencia trajo para ellos/as. Según las autoras no ha habido investigaciones que exploren las experiencias de miembros de una comunidad que viven en lugares que se han transformado en sinónimo de actos de extremo horror (Holt & Wilkins, 2015). Las autoras distinguen entre “víctimas primarias” que son aquellas personas que han sido directamente ofendidas y “víctimas secundarias” que son aquellas personas que indirectamente se ven perjudicadas por el hecho delictual como familiares y amigos de la víctima y perpetrador, testigos del crimen, y personas cuyas vidas e identidades se han configurado a través de la asociación de delitos graves (Holt et al., 2015). Además, las autoras trabajan con la noción de estigma de Goffman (1963), la cual define al estigma como: el proceso social que sirve para desacreditar a otros debido a (la percepción de) deformidades físicas no normativas, defectos de carácter o rasgos tribales (Holt et al. en Goffman). También el estigma puede ser espacial ya que, Según Wacquant (2007) el impacto sería catastrófico para quienes están en esa comunidad, ya sea a través de la discriminación dirigida o a través de lo que Pinel (1999) denomina 'conciencia de estigma' que es la creencia de que el estigma impregna inevitablemente las interacciones cotidianas. Esto ocurre cuando las comunidades son estigmatizadas a través de su asociación con los niveles continuos de delincuencia común, pero las autoras se preguntan ¿Qué pasa con las comunidades que son estigmatizadas por solo un crimen extraordinario? (Holt et al., 2015). Hudson (2008) identifica dos tipos de estigma: 1) estigma organizativo, que se refiere a un evento episódico anómalo; y 2) estigma central, basado en las características centrales de un lugar (pobreza, altos niveles de delincuencia, etc.). Las autoras trabajan esta distinción para dar cuenta que hay comunidades, como la de Gloucester, que puede ser estigmatizada solo por un episodio anómalo (Holt & Wilkinson, 2015). Las autoras llegan a la conclusión de que los entrevistados y entrevistadas

conformaron una “memoria colectiva”, en la cual trataban de contrarrestar daños emocionales y sociales experimentados producto del estigma espacial (Holt et al., 2015). Esto se podía ver cuando mencionaban que cambiaban a dirección de sus casas por la del trabajo, el uso del humor autocrítico, sentimiento de culpa por omisión, entre otras más (Holt et al. 2015). Finalmente, las autoras mencionan que poder estudiar el impacto que provoca un crimen de alto perfil en comunidades es importante ya que, da cuenta de lo complejo y profundo que puede llegar a ser un fenómeno de esta naturaleza (Holt et al., 2015).

Otro estudio cuantitativo realizado en las islas caribeñas de América Latina en el 2015 llamado “Fear of crime and community concerns: Mediating effect of risk and pragmatic fear” (2017) de Derek Chadee, Stacia Ali, Ariel Burke y Jason Young, explora la relación entre las preocupaciones de la comunidad (crimen, incivildades e infraestructura) y FOC<sup>24</sup> Con ROV<sup>25</sup> y el miedo pragmático como factores mediadores. Esta relación es luego evaluada por género y etnia. Los autores utilizan la teoría de la desorganización social para explicar las influencias de la preocupación de la comunidad con un mayor valor de la escala FOC (Chadee, Ali, Burke & Young, 2017). Según los autores esta teoría se utiliza para comprender la relación entre las preocupaciones de la comunidad y el temor general (FOC) (Chadee et al., 2017). La teoría de la desorganización social se basa en la noción de que los signos de trastorno de la comunidad evidencian una erosión del control social y una ruptura en las interacciones sociales (Chadee et al. en Welsh, Farrington & Skogan, 2012). Además, ayuda a identificar relaciones entre el desorden físico, desorden social y el crimen (Chadee et al. en Wilson & Kelling, 1982). El desorden comunitario se atribuye a redes sociales débiles como resultado de varios factores sociales ecológicos, entre ellos la pobreza, la movilidad residencial y la diversidad étnica (Chadee et al. Sampson y Graif, 2009). El desorden comunitario se percibe como conducentes al crimen, lo que provoca una percepción de mayor vulnerabilidad ante la delincuencia (Chadee et al., 2017). El trastorno en el vecindario se clasifica en trastornos físicos, el cual abarca signos visuales de deterioro de los recursos estructurales<sup>26</sup> y trastornos sociales, lo cuales incluyen holgazanear, beber/embriagarse en público, prostitución y tráfico de drogas (Chadee et al., 2017). Sin

---

<sup>24</sup> Escala FOC, mide el temor general (no relacionado con la delincuencia), el miedo pragmático, y la preocupación comunitaria.

<sup>25</sup> Riesgo de victimización.

<sup>26</sup> Incluyen grafitis, casas abandonadas, propiedades vandalizadas.

embargo, estas distinciones no siempre son directas porque hay superposiciones conceptuales entre los trastornos, que a veces se describen como existentes en un continuo (Chadee et al. en Ross & Mirowsky, 1999). Por lo tanto, se recomienda tener en cuenta ambos trastornos sociales y analizarlos en conjunto ya que, proporcionan una mejor visión de la condición social de la comunidad (Chadee et al. en Xu, 2005). Como conclusión los autores mencionan que la preocupación por el crimen y las incivildades predijeron el FOC mientras que las preocupaciones por la infraestructura no lo hicieron. Esto significa que la delincuencia es parte de las preocupaciones generales de la comunidad siendo un resultado consistente con otras investigaciones (Chadee et al., 2017). La presencia de desorden social (por ejemplo, desempleo, pobreza, hostilidad, tensión racial y disturbios) y desorden físico (por ejemplo, basura / vertederos y casas desocupadas / descuidadas casas) se relacionan con el aumento del FOC de los individuos (Chadee et al., 2017). Esto puede atribuirse a la noción de que los signos de trastorno físico en las comunidades se perciben como signos de abandono del barrio y baja cohesión, que afectan a los individuos (Chadee, et al. 2017). Por otra parte, la angustia emocional relacionado con sentimientos de ansiedad, ira y depresión pueden relacionarse con los trastornos del vecindario (Chadee et al. en Ross & Mirowsky, 2009). Los temores no relacionados con la delincuencia, específicamente los temores pragmáticos, se relacionaron con un FOC elevado (Chadee et al., 2017). Más específicamente, la inseguridad, la vulnerabilidad y la impotencia contribuyen a los sentimientos generales de ansiedad y pueden expresarse como FOC (Chadee et al., 2017). El estudio también encontró que las mujeres tenían un FOC más alto que el de los hombres, esto según los autores se puede explicar por el riesgo de la violación que corren las mujeres (Chadee et al., 2017). Otro hallazgo se relaciona con la etnicidad, las personas que se identificaban con alguna etnia mostraron valores más elevados de FOC en comparación con otros grupos, esto podría ser debido a las tensiones políticas en el sector (Chadee et al., 2017). Finalmente, los autores reconocen los grandes aportes que han realizado, pero aun así hace falta incluir otros factores como el impacto de la victimización relacionado con la etnia y diferenciado por género.

#### **IV) Problema de Investigación**

##### **Pregunta de investigación**

¿Cuáles son los significados que le asignan a la reinserción social personas que participan en organizaciones comunitarias en la comuna de Peñalolén?

##### **Objetivos de investigación**

###### *Objetivo general*

Analizar los significados que le asignan a la reinserción social personas que participan en organizaciones comunitarias en la comuna de Peñalolén.

###### *Objetivos específicos*

1. Explorar los diferentes discursos críticos sobre la reinserción social que manifiesten las personas que participan en organizaciones comunitarias en la comuna de Peñalolén.
2. Indagar sobre el rol que podrían ocupar las personas que participan las organizaciones comunitarias en procesos de reinserción social en la comuna de Peñalolén.

#### **V) Marco Metodológico**

Decidir qué metodología de investigación utilizar para alcanzar los propósitos de una investigación dependerá de las características del objeto de estudio (Sandoval, 2002). En este caso, el interés está en explorar y describir el significado que le asignan a la reinserción social personas que participan en organizaciones comunitarias de Peñalolén. Para lograr el objetivo se trabajó con una metodología cualitativa, la cual reivindica lo subjetivo, lo significativo y lo particular para comprender la realidad social a diferencia de lo cuantitativo que se

especializa en el trabajo numérico (Sandoval, 2002). Según Ibáñez (2006) lo cualitativo se caracteriza por su apertura al enfoque del investigado. En cada momento se trata de comprender a un “otro” descifrando lo que le constituye (Ibáñez, 2006). Por lo tanto, la subjetividad es “la condición y modalidad constituyente del objeto, que observa desde sus propias distinciones y esquemas cognitivos y morales” (Ibáñez, 2006, pág. 21). Para Sandoval (2002) el trabajo con la subjetividad no impide que se puedan realizar generalizaciones, las cuales permitirían entender los aspectos comunes entre personas y grupos humanos.

Otras características de lo cualitativo es que no trabaja con la pretensión de objetividad, además el proceso de la investigación cualitativa es simultáneo (Sandoval, 2002). Esto significa que la investigación puede ser rediseñada según las necesidades o nuevas evidencias que se encuentren en los procesos de recolección de información y análisis (Sandoval, 2002).

En la investigación cualitativa también se debe precisar el diseño que se escogió para acercarse al objeto de estudio (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018). El diseño en una investigación cualitativa es el enfoque que se utilizará en el proceso de investigación y depende del planteamiento del problema (Hernández- Sampieri, et al., 2018). Para lograr responder la pregunta de investigación se trabajó desde un acercamiento al diseño fenomenológico. La fenomenología es una filosofía, un enfoque y un diseño de investigación (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018, pág. 548). Su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018, pág. 548). En el diseño fenomenológico es habitual que se pregunte por el significado, estructura o esencia de una experiencia vivida por una persona, grupo o comunidad respecto de un fenómeno (Hernández- Sampieri, et al., 2018). Se parte por identificar el fenómeno y posteriormente se reúnen los datos de las personas que se pretende estudiar, para finalmente desarrollar una descripción compartida de la esencia de la experiencia para todos los participantes (Hernández- Sampieri, et al., 2018). El diseño fenomenológico presenta algunas premisas que son importantes a destacar, estas son: 1) se pretende describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva construida colectivamente; 2) se basa en el análisis de discursos y temas, así como la búsqueda de sus

posibles significados; 3) el/ la investigador/a confía en la intuición, imaginación y en las estructuras universales para lograr aprender la experiencia de los/las participantes; 3) el/la investigador/a contextualiza las experiencias en términos de su temporalidad (momento en el que sucedieron), espacio (lugar en el cual ocurrieron), corporalidad (las personas que las vivieron y el contexto relacional (los lazos que se generaron durante las experiencias) (Hernández- Sampieri, et al., 2018). Tomando en cuenta estos postulados se trabajó para presentar una descripción de las experiencias comunes y diferentes de las personas incluidas en el estudio (Hernández- Sampieri, et al., 2018) en relación a la reinserción social en la comuna de Peñalolén.

### **5.1 Tipo de muestreo**

Los tipos de muestras que se utilizan en las investigaciones cualitativas son las no probabilísticas o dirigidas, cuya finalidad no es la generalización en términos de probabilidad (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018, pág. 429). El muestreo cualitativo se caracteriza por otorgarle importancia a la profundidad de las entrevistas más que extender los resultados del estudio a un universo mayor (Hernández- Sampieri, et al., 2018). Por lo tanto, el tamaño de la muestra no se fija a priori en este tipo investigación (Hernández- Sampieri, et al., 2018). Se trabaja estableciendo una unidad de muestreo desde la cual se va estimando un número aproximado de casos (Hernández- Sampieri, et al., 2018). Se llega a conocer la muestra final cuando las nuevas unidades que se añaden muestran signos de saturación de la información (Hernández- Sampieri, et al., 2018). El muestreo cualitativo se caracteriza por ser flexible, esto significa que la muestra puede ser evaluada o redefinida según avanza la investigación (Hernández- Sampieri, et al., 2018).

Tomando en cuenta la flexibilidad que posibilita investigación cualitativa se trabajó bajo la estrategia de una muestra de casos- tipos y muestras en cadena o por redes (bola de nieve) (Hernández- Sampieri, et al., 2018). La muestra de casos- tipos de caracteriza por enfocarse en la riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad ni la estandarización (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018, pág. 430). Se utiliza en estudios con perspectiva fenomenológica y etnográfica, en donde el objetivo es analizar valores, experiencias y significados de un grupo social (Hernández- Sampieri, et al., 2018). La muestra en cadena o

por redes (bola de nieve) consiste en preguntar a los/las informantes ya entrevistados/as si conocen a otras personas que puedan proporcionar más datos o ampliar la información (Hernández- Sampieri, et al., 2018).

La estrategia muestral adoptada para esta investigación consistió en identificar los macrosectores que componen a Peñalolén y sus correspondientes organizaciones comunitarias. Se realizaron distintos acercamientos a organizaciones comunitarias, en su mayoría juntas de vecinos, con la finalidad de concretar una entrevista.

Parte de la estrategia muestral adoptada fue otorgarle importancia a poder representar a cada macrosector de Peñalolén, ya que esta comuna se caracteriza por su historia popular arraigada en su memoria colectiva y su realidad socioeconómica diversa (Villa Grimaldi, 2019). Tomando en cuenta la importancia de cada territorio se decidió conformar una muestra que estuviera compuesta por personas representativas de los macrosectores de Peñalolén Nuevo, Peñalolén Alto, San Luis, La Faena y Lo Hermida como una forma dar cuenta de esta particularidad.

Para Martínez (2006) el territorio es una unidad de gestión y planificación en un sector geográfico particular, en donde hay diferentes tipos de actores. Los actores poseen distintas posiciones estructurales y de poder, culturas e identidades diferenciadas que van articulando proyectos según sus intereses (Martínez, 2006). En el territorio también se generan importantes cargas emocionales e identitarias que influyen en las personas, donde coexiste una construcción e intercambio de relaciones y vivencias que entretejen una gran red de significados (Moya, 2013). Por lo tanto, el territorio es concebido como un ámbito importante en el mundo de la vida de las personas (Martínez, 2006). Una definición más profunda la entrega Razato en la siguiente cita:

*como el hogar de la intersubjetividad, como un espacio primario de los aprendizajes y de formación de la conciencia grupal, como un contexto activo donde se inicia y conforman las identidades socioculturales. Estas, responden al campo de las significaciones y se constituyen en torno a los componentes de pertenencia y referencia. La pertenencia alude a 'quién soy', 'de donde soy', 'quiénes son los míos'. La referencia por su parte, alude a 'de quién me diferencio', 'a quiénes considero los otros' (Razato, 2006, en Martínez, 2006, pág.3)*

Como se ha podido argumentar el territorio no es solo un concepto teórico sino también metodológico el cual sirve para identificar diferentes tipos de relaciones sociales en un espacio en particular (Llanos, 2001). Las personas nos vinculamos a través de diferentes ámbitos como el cultural, social, político o económico y es en este contexto donde se puede estudiar de manera empírica como teórica (Llanos, 2001).

A continuación, se describirán las principales características de cada macrosector de la comuna de Peñalolén:

### **La Faena:**

Es el sector más antiguo de la comuna. Su nombre proviene de una faenadora que estaba ubicada en el “callejón del burro” (Alfaro, 2017). Está ubicado entre Avenida Grecia por el sur, Avenida José Arrieta por el Norte, canal San Carlos por el oriente y Avenida Molineros por el poniente (Alfaro, 2017).

Desde la década de los 60 el sector se empieza a poblar mediante la operación sitio ya que existía la urgencia de acceder a soluciones habitacionales debido a un éxodo a la capital (Alfaro, 2017). Se crearon agrupaciones comunitarias, comités y sindicatos para dar solución al problema de acceso a la vivienda, se los denominó como los “comités de inestables” (Alfaro, 2017). Este macrosector llegó a albergar a más de 3.600 familias las cuales se organizaban según sus necesidades y realizaban guardias para cuidar los terrenos (Alfaro, 2017).

Por otra parte, las organizaciones territoriales se encuentran debilitadas e inactivas con una imagen negativa del barrio (Alfaro, 2017). Los clubes deportivos poseen una mayor conexión y reconocimiento en el barrio que otras organizaciones comunitarias (Alfaro, 2017). Los clubes de adulto mayor están organizados, pero no son reconocidos y las instituciones religiosas son heterogéneas en lo comunitario (Alfaro, 2017). El nivel de movilización de las “organizaciones es medio; la comunicación es poco efectiva desde las organizaciones de base a la comunidad, hay una débil asociatividad, se deben promover nuevos y positivos liderazgos (Alfaro, 2017, pág. 44).

En el último informe de PLADECO<sup>27</sup> que ha realizado la Municipalidad de Peñalolén se informa que las principales demandas del sector de La Faena son: la instalación de más áreas verdes, mejorar la seguridad, la promoción del deporte, desarrollar más actividades culturales, desarrollar acciones de reciclaje y más oportunidades para acceder a la vivienda social (Municipalidad de Peñalolén, 2020).

### **San Luis de Macul:**

El territorio que hoy en día compone a San Luis de Macul se ubica al sudoeste de Peñalolén, entre las Avenidas Las Torres, Tobalaba, Departamental y Américo Vespucio (Godoy, 2012). Se estableció a partir del loteo del sector sur de la viña Cousiño–Macul (Godoy, 2012). Es este viñedo el que separa las áreas urbanas emplazadas al norte del territorio, de aquellas situadas al sur (Godoy, 2012).

En la década de los 60 la congregación religiosa de Los Salesianos entregó parte de sus terrenos a numerosas familias para que se organizaran y construyeran sus viviendas (Villa Grimaldi, 2019). Es así como el territorio se divide en la Primera, Segunda, Tercera y Cuarta comunidad (Historia de San Luis Peñalolen, 2009). En la década de los 70 continúan llegando pobladores, se constituyen las primeras cooperativas para legalizar la propiedad de los terrenos<sup>28</sup> (Historia de San Luis Peñalolen, 2009). El acceso a servicios públicos en el sector comienza en los años 80 con la llegada de consultorios médicos y carabineros (Historia de San Luis Peñalolen, 2009). La urbanización del sector se amplió en la década de los 90 con la instalación del Hospital Cordillera, centros comerciales, plazas, sedes sociales, colegios, canchas, una biblioteca Municipal y la creación de grandes condominios en el sector alto de San Luis (Historia de San Luis Peñalolen, 2009).

En cuanto a las organizaciones comunitarias, San Luis concentra el 20% de organizaciones de adultos mayores de la comuna de Peñalolén (Godoy, 2012).

En el último informe de PLADECO que ha realizado la Municipalidad de Peñalolén se informa que las principales demandas sector de San Luis de Macul son: disminuir la delincuencia, construir más y mejores sitios de esparcimiento, eliminación de

---

<sup>27</sup> Se incluye este tipo de datos con el fin de identificar dentro de un margen más amplio las características de cada macro sector.

<sup>28</sup> Actualmente en el sector todavía existe un gran déficit de viviendas sociales (Godoy, 2012).

microbasurales, mejorar la pavimentación de las calles, acceso a viviendas sociales para vecinos del sector y mejorar el estado de las veredas (Municipalidad de Peñalolén, 2020).

### **Lo Hermida:**

Lo Hermida está ubicada entre Vespucio, Tobalaba, Avenida Grecia y Los Presidentes (Moya, 2013). Lo Hermida se constituyó a partir de la expropiación de un fundo del mismo nombre (Villa Grimaldi, 2019). En la década del 60 se empezaron a construir viviendas sociales para familias provenientes de todo Santiago (Villa Grimaldi, 2019). En los años 70 continuaron las tomas de terreno gestionadas por movimientos sociales de pobladores, estas fueron apoyadas por partidos políticos y organizaciones de izquierda (Villa Grimaldi, 2019). Lo Hermida creció con una serie de tomas, que originaron muchos campamentos (Córdova, 2019).

En la época de la dictadura surgieron numerosos grupos culturales, comedores populares, con una importante presencia de organizaciones cristianas y de la Vicaría Zona Oriente (Córdova, 2019). El sector de Lo Hermida se caracterizó por ser uno de los principales lugares de resistencia durante dictadura (Córdova, 2019).

La historia de las organizaciones en esta población tiene una raíz significativa en la lucha por la obtención de un sitio y una vivienda, al igual que el resto de las organizaciones de Peñalolén (Bravo, Fernández, Parráquez, & Vergara, 2002) Sin embargo, el retorno a la democracia ha significado que se experimente un aumento de la indiferencia, el individualismo y el consumismo lo que ha generado una pérdida del sentido de pertenencia colectiva (Moulian & de Wolf, 1999). A pesar de este contexto, las organizaciones culturales y sociales mantienen viva la memoria de los tiempos que dieron vida a la población como un lugar histórico de lucha popular (Moulian & Wolf, 1999).

En el último informe de PLADECO que ha realizado la Municipalidad de Peñalolén se exponen que las principales demandas sector de Lo Hermida son: habitar en un ambiente limpio, más parques y áreas verdes, acceso a viviendas sociales, concientizar sobre la importancia del respeto hacia las mujeres, oportunidades para niños, jóvenes y adultos mayores, mejorar la seguridad del sector, recibir ayuda del municipio y sus autoridades (Municipalidad de Peñalolén, 2020).

### **Peñalolén Alto:**

El sector conocido como Peñalolén Alto está delimitado entre Avenida José Arrieta por el Norte y Avenida Grecia por el Sur, canal San Carlos por el Poniente y los Contrafuertes Cordilleranos por el Oriente (Municipalidad de Peñalolén, 2020).

Peñalolén Alto empezó a ser poblada a mediados del siglo XX producto de la migración campo- ciudad (Villa Grimaldi, 2019). La vida de los pobladores del sector se caracterizó por conservar la vida rural que conocían, ya que se mantuvo el comercio agrícola y lecherías (Villa Grimaldi, 2019). El sector logró urbanizarse con la llegada del agua potable y el alcantarillado (Villa Grimaldi, 2019). Actualmente, es habitada por población de estratos socioeconómicos medio-bajo (Arias, Lucero, Lores, Florín, Jorquera, Jofré & Villegas, 2020).

En el último informe de PLADECO que ha realizado la Municipalidad de Peñalolén se informa que las principales demandas sector de Peñalolén Alto son: mejorar la seguridad del sector, generar espacios para el deporte, construir nuevos espacios públicos, acceso a viviendas sociales, mejorar la gestión de RSD, mejorar las vías de acceso a la comuna, mayor acceso a la cultura y más apoyo a los adultos mayores (Municipalidad de Peñalolén, 2020).

### **Peñalolén Nuevo:**

El sector se encuentra delimitado entre Avenida Grecia por el norte, Avenida Departamental por el Sur, Canal San Carlos por el Poniente y los Contrafuertes Cordilleranos por el Oriente (Municipalidad de Peñalolén, 2020).

Este sector de la comuna de Peñalolén empieza a constituirse en la década de los 90 a partir de la construcción de conjuntos habitacionales para estratos socioeconómicos altos y medios altos, los cuales se construyeron sobre predios agrícolas cerca de la Quebrada de Macul. (Villa Grimaldi, 2019). En este sector se encuentra la Comunidad Ecológica de Peñalolén, la cual está compuesta por habitantes que desean vivir en territorios alejados de la depredación inmobiliaria y en un ambiente donde se viva bajo criterios ecológicos (Villa Grimaldi, 2019).

En el último informe de PLADECO que ha realizado la Municipalidad de Peñalolén se informa que las principales demandas sector de Peñalolén Nuevo son: mayor seguridad, acceso a viviendas sociales, mejorar la comunicación con la municipalidad, mejorar los

espacios públicos, construcción de sedes sociales y regular el crecimiento de la comuna (Municipalidad de Peñalolén, 2020).

## **5.2 Participantes**

Se entrevistaron a cinco hombres y seis mujeres que son parte de alguna organización comunitaria en Peñalolén. Los criterios de selección fueron: a) ser mayor de 18 años b) participar en una organización comunitaria de Peñalolén c) las organizaciones comunitarias pertenecen a las macrozonas de Peñalolén Nuevo, Peñalolén Alto, San Luis, La Faena y Lo Hermida y d) firmar el consentimiento informado.

El trabajo de campo se realizó entre los meses de agosto y diciembre del año 2019. Esto coincidió con el Estallido social. Por lo cual, hay diferencias en el contexto social en que se desarrollaron las entrevistas. Esta particularidad histórica ha quedado manifestada en el discurso de algunos/as entrevistados/as. Por lo que, se ha decidido organizar las entrevistas entre las que se realizaron antes del estallido social y las que se realizaron después del estallido social. Como una forma de remarcar la importancia de la situación sociopolítica del país y como esta influyó en los discursos de los/as entrevistados/as. En la siguiente tabla se puede observar una caracterización de la muestra de esta investigación.

Tabla N°1 Caracterización de la muestra

<b>Seudónimo</b>	<b>Perfil personal</b>	<b>Edad</b>	<b>Momento contextual de la entrevista</b>	<b>Organización comunitaria</b>	<b>Macro sector de Peñalolén</b>
José	Jubilado de empresa de transporte	70-80	Antes del estallido social	Junta de vecinos	La Faena
Luisa	Asesora de hogar	70-80	Antes del estallido social	Junta de Vecinos	La Faena
Isabel	Cuidadora de enfermos	70-80	Antes del estallido social	Presidenta de Junta de Vecinos	La Faena
Antonio	Psicólogo	30-40	Antes del estallido social	Fundación	La Faena
Pedro	Micrero	50-60	Antes del estallido social	Presidente Junta de Vecinos	Peñalolén Alto
Inés	Dueña de Casa	40-50	Antes del estallido social	Junta de vecinos	Peñalolén Alto
Francisca	Actriz	20-30	Después del estallido social	Organización cultural	Lo Hermida
Alonso	Psicólogo	30-40	Después del estallido social	Fundación	Lo Hermida
Catalina	Gestora Cultural	40-50	Después del estallido social	Organización cultural	San Luis
Mario	Obrero	60-70	Después del estallido social	Presidente Junta de Vecinos	San Luis
María	Profesora universitaria	50-60	Después del estallido social	Cabildo	Peñalolén Nuevo

### **5.3 Técnica de producción de información**

Como metodología se plantea utilizar técnicas de producción de información que posibiliten una reproducción de la comunidad o colectivo de hablantes para su análisis y comprensión (Ibáñez, 2006). Para Ibáñez (2006) “los instrumentos cualitativos tienden a la apertura, en el sentido de no regularse por cuestionarios en general y por cuestionarios con selección de alternativas en particular” (pág. 20). En la investigación cualitativa es de gran utilidad usar la entrevista como técnica de recolección de datos (Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013). La entrevista se define como una conversación que adopta la forma de un diálogo coloquial (Díaz et al., 2013). La entrevista se puede definir como “la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto” (Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013, pág. 163).

Existen diferentes tipos de entrevistas, está la entrevista estructurada o enfocada, la entrevista semiestructurada (semi estandarizada) y la entrevista no estructurada (Díaz et al., 2013). Todos estos tipos de entrevistas se clasifican en relación con grado de flexibilidad de la pauta de trabajo o indicaciones (Díaz et al., 2013). Para los fines de esta investigación se utilizará la entrevista semiestructurada (semi estandarizada), ya que parte de una pauta de preguntas abiertas, pero permitiendo un mayor grado de flexibilidad para que el entrevistado responda libremente (Flick, 2007) e incorpora la posibilidad de adaptación de “los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos” (Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013, pág. 163). La pauta de entrevista se organiza según áreas temáticas y las preguntas se pueden construir en base a teorías e hipótesis (Flick, 2007). Por lo tanto, la entrevista como instrumento permite “recabar datos, pero debido a su flexibilidad permite obtener información más profunda, detallada, que incluso el entrevistado y entrevistador no tenían identificada, ya que se adapta al contexto y a las características del entrevistado” (Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013, pág. 166).

#### 5.4 Técnica de análisis de datos

La técnica metodológica escogida para el análisis de las entrevistas es el análisis de contenido temático. Esta es una técnica de interpretación de textos en diversos formatos. Tiene la capacidad de reunir una serie de contenidos que leídos e interpretados adecuadamente nos abre las puertas al conocimiento de diversos aspectos y fenómenos de la vida social (Abela, 2011). “Este tipo de análisis se basa en la lectura (textual o visual) como instrumento de recogida de información” (Abela, 2011, pág. 2). La interpretación del texto es propia del investigador ya que, él es el que a través de una serie de prácticas interpretadoras crea y la analiza la información (Ruiz, 2003). Llegar a captar la plenitud del contenido que se está trabajando, implica que, a través de la lectura, se extraen inferencias del texto a su contexto. La inferencia es un elemento central del análisis de contenido (Ruiz, 2003).

El proceso de lectura de las entrevistas, mediante este tipo de análisis cualitativo será profundo y diverso, por la doble lectura que este implica y además por la continua revisión de los elementos y conceptos que aportan a una interpretación más completa y dinámica (Ruiz, 2003). La interpretación de los datos depende del contexto personal, social e histórico que se está viviendo por parte de los entrevistados, lo que justifica el uso de esta técnica en la investigación cualitativa (Ruiz, 2003).

Los investigadores e investigadoras tienen que ser capaces de organizar, manejar y recuperar los segmentos más significativos de los datos (Atkinson & Coffey, 2005). Para esto se etiquetan los datos relevantes basados en los conceptos centrales de la investigación (Atkinson et al., 2005). El análisis de contenido temático consiste en la “descomposición o fragmentación del texto en unidades constitutivas para su posterior codificación” (Ruiz, 2009, pág. 6). Lo anterior para Ruiz (2003) “comprende dos operaciones, a) el descubrimiento y captación de las características o elementos de un fenómeno, o sea, su contenido y b) la aplicación de una serie de reglas para identificar, tratar y transmitir estas características, o sea la codificación (pág. 68). En este sentido, es el investigador el que decide que fragmentos del texto son de interés o valor según sus parámetros teóricos (Ruiz, 2009). Un posible inconveniente en este tipo de técnica es que se parte del supuesto que hay

un tejido en donde hay sentidos compartidos (lenguaje), “que establece el sentido de los discursos de manera inmediata y, podemos decir, aproblemática” (Ruiz, 2009, pág. 7).

### **5.5 Aspectos éticos del análisis**

La práctica ética debe estar presente en una investigación, ya que contribuye a la calidad del análisis (Gibbs, 2012). Al realizar una investigación se corre el riesgo de causar algún daño o impone un coste (Gibbs, 2012). Las personas por buena voluntad acceden a participar de una entrevista permitiendo el acceso a su vida y entregan parte de su tiempo a la investigación (Gibbs, 2012). Por consiguiente, mientras dure la investigación se deben tomar resguardos para que las consecuencias de haber participado en el estudio sean más positivas que negativas (Gibbs, 2012). La clave para la ética en la investigación es minimizar el daño o coste y maximizar el beneficio que una investigación pueda producir (Gibbs, 2012). Tomando en cuenta lo señalado se establecieron acciones que pudieran minimizar cualquier costo negativo asociado al haber participado de una entrevista. las acciones fueron las siguientes:

1. Consentimiento informado, en esta investigación se utilizó el consentimiento informado en cada entrevista que se realizó. Esta medida se tomó como una forma de contextualizar el desarrollo y las implicancias de participar en la investigación, asegurar que la participación fuera voluntaria y con posibilidad de retirarse de la entrevista en cualquier momento.
2. Anonimato en la transcripción e investigación, “debido a que los datos cualitativos son muy detallados, existe siempre el peligro que la confidencialidad se pueda quebrar, por eso el establecimiento del anonimato es importante” (Gibbs, 2012, pág. 139). Tomando en cuenta lo anterior, se comunicó en cada entrevista que se utilizarían seudónimos como una forma de resguardar datos o discursos personales que pudieran incomodar a los/as participantes y el mantenimiento del anonimato para evitar que la persona sea identificada.
3. La transcripción, en el proceso de transcripción de la información se trabajó de forma fiel al audio que se grabó de cada entrevista. Con la finalidad de mantener lo más fidedignamente posible el discurso original de cada entrevistado/a.

4. Acceso a la investigación, se ofreció en el consentimiento informado entregar el resultado final de la investigación. Los/as entrevistados/as que quisieran recibir la investigación por medio de un email registraron sus datos.

## **VI) Resultados**

En este apartado se presenta el análisis descriptivo de las entrevistas realizadas. El análisis se encuentra dividido por objetivos específicos con el fin de responder a cada uno de ellos de forma puntual. El primer apartado titulado “Discursos críticos sobre reinserción social en Peñalolén” responde al primer objetivo específico de esta investigación. El segundo apartado titulado “Posicionamiento discursivo en torno a la instalación de procesos de reinserción social en la comunidad” se desarrolló en base al segundo objetivo específico.

### 6.1) Discursos críticos sobre reinserción social en Peñalolén

#### 6.1.1 “El sistema nos corrompe, hagamos comunidad, volvamos hacer comunidad”: Lo comunitario en fragmentación

En las entrevistas realizadas se pudo observar que cada macro sector de Peñalolén posee dinámicas diferentes en cuanto a cómo funciona cada territorio. Hay macro sectores en donde la participación comunitaria y los vínculos entre vecinos/as son mucho más fuertes que en otros. Esto se pudo apreciar debido a que algunos/as entrevistados/as al preguntarles por si había vida comunitaria respondían que había muy poca o no había. Además, agregaban a su relato que la participación en actividades era muy baja. Esta situación se observó en La Faena, Peñalolén Alto y Peñalolén Nuevo. En un relato correspondiente a Peñalolén Alto se identificó de forma manifiesta como los vínculos comunitarios se encuentran debilitados. Este debilitamiento se expresa en la siguiente cita de Inés:

*eeh la verdad es que yo sociabilizo con mi vecina de aquí y la vecina de la casa azul que me queda por allá, pero a todos los vecinos en general no los conozco, a pesar de los años que yo llevo viviendo acá, como que no me meto con todos los vecinos. (...) Los vecinos de repente se sienten con el poder de molestar a la persona que saben que no es dueña de algo, pero no tengo problema, no me meto con la gente, yo*

*converso con la vecina y ahí super bien (Inés, Peñalolén Alto, antes del estallido social)*

En la cita de Inés se observa como el debilitamiento de los lazos comunitarios se expresa en una dinámica de convivencia tensionada entre vecinos/as. Según el relato de la entrevistada sería por el hecho de que ella no es propietaria del lugar en donde vive. Inés manifiesta que esto ha llevado que solo se vincule con algunas vecinas. Además, Inés no siente interés en sus otros vecinos/as, ya que menciona que ella no se mete con nadie y está bien así. Por otra parte, está San Luis. En las entrevistas realizadas en el sector se pudo observar que los relatos mostraban a una comunidad preocupada por su gente y unida por una historia. Esto se ve reflejado en la cita de Catalina:

*Entonces yo recuerdo desde chica fútbol, viajes, salidas, comida, actividades para los niños, pero se ensució en el camino porque algunas cosas siguen por intereses propios. Tu sabi que eso se da como en todo orden de cosas cuando hay agrupaciones, y ahí se pierde eso y tú le pierdas la fe y los vecinos empezaron a perder la fe y ya después no querían y como empezó este tema del despertar del país, sucede eso “¿oye podemos hacer cosas?” o podemos agruparnos, podemos hacer una once, podemos hacer una feria de las pulgas, un lindo show, una obra de teatro, incluirlos, salgan, pierdan el miedo. El sistema nos corrompe, hagamos comunidad, volvamos hacer comunidad, es nuestro como eslogan (Catalina, San Luis, después del estallido social)*

En la cita de Catalina se observa cómo en San Luis quedó de forma latente la historia de un pasado lleno de actividades y participación comunitaria que se volvió a recuperar con el estallido social. Esto con el fin de reivindicar el sentido de hacer comunidad. Esta cita nos muestra que mantener a la comunidad organizada y movilizada dentro de un territorio fortalece el sentido de comunidad.

En Peñalolén hay algunos sectores donde se ve tensionado lo comunitario. Los sectores en donde se observa que se van repitiendo discursos en esta línea es en La Faena, Peñalolén Alto y Peñalolén Nuevo. Por un lado, está La Faena y Peñalolén Alto en donde los/as entrevistados/as mencionan que existe una baja participación en las actividades. En el caso de La Faena esta situación es debida a un alto grado de población flotante dentro del territorio, la cual solo aparece para disfrutar de las actividades organizadas por la junta de vecinos. Esto queda reflejado en la siguiente cita:

*son ejercicios de resistencia de lo comunitario y que les ha costado caleta pero acá la vida comunitaria como tal es poco porque cuando entregaron los departamentos*

*todos eran propietarios y todos tenían sentido de pertenencia y querían su barrio hoy en día la mayoría son arrendatarios que salen en la mañana a trabajar y vuelven en la noche a dormir y que saben que van a estar 6 meses 1 año como mucho y yo después me voy, entonces ¿pa qué voy a estar esforzándome en hacer proyectos y actividades?. Entonces muchas veces como que uno se frustra un poco porque la vida comunitaria acá se tiñe un poco por la idea del consumo, así como “ahh ya están haciendo algo abajo pa los cabros chicos” pero ni hablar de quedarme a limpiar ni hablar de ir a una reunión para organizar algo (Antonio, La Faena, antes del estallido social)*

Antonio explica que en la villa hay ejercicios de resistencia a lo comunitario. Esto quiere decir que las pocas personas que todavía son dueñas de sus departamentos son las que participan y se involucran en las actividades. Mientras que las personas que son arrendatarias no tendrían interés en generar otro tipo de vínculos con el sector porque no habría sentido de pertenencia. En el caso de Peñalolén Nuevo el debilitamiento de lo comunitario se expresa en el reconocimiento de una característica en común entre vecinos, una identidad de propietarios. Esto queda expuesto en la cita de María:

*porque yo creo que hay una, un fuerte individualismo este es un sector entre comillas digamos, no es popular pero tampoco es un super condominio entonces hay como una suerte de cuidar la propiedad super fuerte porque es como lo único que se tiene una cosa así entonces es como preocuparse del jardincito, del auto, de la entrada de ese tipo de cosas digamos porque son las cosas que nos definen como vecinos yo creo como un tema con la propiedad privada (María, Peñalolén Nuevo, después del estallido social)*

María menciona que en su villa no habría sentido comunitario porque lo que caracterizaría a su sector sería el individualismo. Para la entrevistada esto se ve expresado en cómo sus vecinos solo se preocuparían por cuidar su propiedad y pertenencias. Además, en la entrevista María menciona que solo se han unido como vecinos por el tema de la seguridad creando un grupo de WhatsApp en donde entre ellos se avisan si ven algo sospechoso en el sector o ven temas relacionados con alarmas y cámaras de vigilancia. Esto reforzaría la idea del individualismo, ya que ante la sospecha de que sus pertenencias sean amenazadas se organizan. En ambas citas se puede observar como Antonio y María explican la falta del sentido comunitario en sus territorios con la idea de ser propietarios.

Otra problemática que afecta a la mayoría de los macro sectores de Peñalolén es la falta de cuidado de los espacios públicos. Los espacios comunes dentro de un territorio también

entregan indicios de cómo se encuentra la vida comunitaria. Así lo manifiesta Francisca en la siguiente cita:

*Sí, se ocupa mucho, claro, las organizaciones territoriales, pero también los vecinos ocupan los espacios públicos a pesar de que son escasos, porque digamos que no hay tantos espacios públicos que sean dignos, siento yo (...) me refiero que ... hay plazas, pero esas plazas no están en buenas condiciones ¿cachai? el acceso, muchas veces el acceso a las plazas no es el más favorable porque como hay alto nivel de consumo de drogas y alcohol, esas plazas están ocupadas por personas alcohólicas (...) es más por un abandono de la municipalidad en esos espacios públicos ¿cachai? falta de luminarias, aunque aquí las juntas de vecinos son muy organizadas, eso es verda, si no fuera por las juntas de vecino yo creo que los espacios públicos estarían más abandonados (Francisca, Lo Hermida, después del estallido social)*

En las entrevistas se mencionó de forma recurrente el problema de consumo de alcohol y drogas en cada territorio. Para los/as entrevistados/as es problemático porque se toman los espacios y no se cuidan. Esto genera un deterioro del sitio y la percepción que estos espacios no son dignos como menciona Francisca. Otro aspecto relevante que se señala en la cita es que sin la intervención de las organizaciones comunitarias estos espacios estarían abandonados, ya que la municipalidad no se preocupa de ellos en su sector. Como se lee en la cita de Francisca las organizaciones comunitarias son fundamentales para ayudar a cuidar de los espacios públicos.

En las entrevistas realizadas se ha podido identificar que en cada sector de Peñalolén existen organizaciones comunitarias las cuales son el principal pilar para fortalecer los vínculos entre vecinos/as. Una situación contraria a esta, la cual ha ido cambiado producto de la influencia del estallido social es la que menciona María en la siguiente cita:

*hay una asamblea de jóvenes que funciona el domingo pero además de eso se ha dado pie para que en la semana forman y trabajan en comisiones y lo hacen más bien en casa y hay una asamblea de mujeres que funciona los miércoles y ellas se han propuesto trabajar en espacios públicos, en plazas y en sedes de organizaciones comunitarias... además de los cabildos de los fines de semana y eso es en plazas también en espacios públicos pero como te digo esa es una experiencia, yo creo, super inédita de lo que estamos viviendo a partir de esta situación puntual (María, Peñalolén Nuevo, después del estallido social)*

Según lo que ha relatado María a lo largo de su entrevista su sector se ha caracterizado por tener una muy baja participación en actividades comunitarias. El estallido social vino a

cambiar este escenario. Los/as vecinos/as se empezaron a organizar en cabildos, los jóvenes trabajan en comisiones y grupos de mujeres realizan asambleas. Este ambiente vendría a cambiar como se moviliza el territorio, ya que empiezan a aparecer intereses relacionados con el estallido social.

6.1.2 “Es la sociedad que no ha sabido hacerse cargo de integrarlos a todos en sus diversidades”: Delincuencia y cárcel como una construcción social

Los/as entrevistados/as al preguntarles por el tema de la delincuencia en su sector manifestaron que existía, pero no consideraban que fuese un gran problema. El consumo de drogas y alcohol fue lo que más se asoció con la delincuencia. Aun así, en los sectores de San Luis y Peñalolén Nuevo aparece el tema de las alarmas comunitarias como una forma de hacer frente a la sensación de inseguridad. Mario lo relata en la siguiente cita:

*La delincuencia en este lugar es igual que en todos los lugares del país. La junta de vecinos hicimos un proyecto, que ahí sale, hicimos un proyecto de seguridad, se llamaba eh, vecinos organizados, segunda comunidad, se lo mandamos al CORE, e incluimos a toda la gente de la segunda comunidad... Nosotros hicimos un proyecto que significaba alarmas comunitarias (Mario, San Luis, después del estallido social)*

Para Mario la delincuencia en su territorio es igual que en todo Chile. En el relato de Mario se observa como la comunidad toma resguardo ante la delincuencia con la implementación de las alarmas comunitarias. Esto es algo que se va repitiendo a lo largo de las entrevistas. Los/as vecinos/as postulan a proyectos para hacer frente a la inseguridad que experimentan. En la siguiente cita se observa más claramente de donde provendría la sensación de inseguridad:

*yo creo que estamos en una comuna que es bien eh eh donde confluyen distintos grupos donde hay segregación marcada por calles entonces uno atraviesa Grecia o cruza de pronto de una vereda a otra y cambio el panorama y yo creo que existe una fobia o una alerta a la pobreza po entonces de pronto nos eh nos engrupimos con el tema nos fantasiamos de que si hay sectores de menores ingresos o con ciertos niveles de pobreza pensamos que se asocia directamente a la delincuencia (María, Peñalolén Nuevo, después del estallido social)*

Para María sería la pobreza lo que causaría desconfianza. Esto se ve reflejado en la “segregación marcada por calles” como se menciona en la cita. En el relato de María se

expresa abiertamente que existe una alerta hacia la pobreza. Esto significa que al ver la pobreza ya sea en un territorio o en una persona uno/a entra en alerta ante el peligro de ser víctima de un robo. Asociar pobreza con delincuencia es lo que ha mantenido la sensación de inseguridad según el relato de María.

El efecto de esta situación se ve agudizado con la sensación de que son los/as vecinos/as quienes se deben organizar para hacer frente a la delincuencia porque carabineros es parte del problema. En el caso de San Luis y La Faena se expresa en un discurso de desconfianza hacia carabineros. Los/as entrevistados/as mencionan que observan malas prácticas por parte de carabineros o que hacen las denuncias y no se llega a nada. Así lo expresa Isabel en la siguiente cita:

*no po, ¿quién se va a meter? Es que hay que hacerse la que uno no ve no más. Porque si uno le dice, “oyee, no”, después puede meterse en un problema. Porque es preferible tenerlos bien a tenerlos mal. Pero aquí se han hecho muchas denuncias, de todo (Isabel, La Faena, antes del estallido social)*

En esta cita Isabel cuenta como ella ha optado por no hacer nada ante situaciones que se deberían denunciar. Se han realizado denuncias, pero han quedado en nada. Esto genera inseguridad en ella y piensa que si sigue denunciando se meterá en problemas. Otra situación de desconfianza ante las autoridades y que alcanza una dimensión más grave son las denominadas detenciones ciudadanas. En el relato de Mario aparece su preocupación ante las implicancias que puede llegar a tener una detención ciudadana en su sector. Así lo revela Mario en la siguiente cita:

*Y aparte que era una cuestión colectiva, es que había tanta gente, y todos con palos, y estaban, no ah, que vamo a pegarle, pa' allá, pa'dentro, y se metieron, y yo de afuera veía y no, calmao, tranquilo, si encontramos a alguien no vamos a... Andaba uno con una escopeta de estas, de pistones. Peligroso, porque siento que, de repente la gente no tiene que reaccionar de esa forma. Sé que, chuta, de repente, ya está bien, unas patadas, no sé, pero no te vai a acriminar con alguien, porque terminai yéndote preso tú, y el otro termina en el hospital, dos meses, tres meses, y después sale. Entonces, las cosas tienen que hacerse de una buena forma (Mario, San Luis, después del estallido social)*

Mario expone en su entrevista que en su sector existe un jardín infantil el cual ha sido víctima de varios robos. Los/as vecinos/as ya cansados de esta situación y ante la nula presencia de

carabineros deciden atrapar a quien sea responsable del robo. Mario relata que los vecinos se organizaron con palos y armas para buscar a la persona que habría entrado al jardín. Para Mario esta situación es peligrosa porque son los mismos vecinos que se ponen en riesgo solo por dejarse llevar por un momento de rabia. Aun así, Mario justifica que los vecinos le puedan pegar a la persona que encuentren, pero no “acriminar” ya que ahí se corre el peligro de caer en la cárcel.

Todas estas situaciones van disminuyendo la confianza entre vecinos/as y entre las autoridades responsables de mantener el orden y la seguridad. Así se van generando lógicas que desgastan el tejido social. Así lo manifiesta Alonso, para él la confianza es lo que permite que se vayan generando lazos para construir desde el territorio. Así se observa en la cita:

*ehhh creo que afecta gravemente porque lo que quiebra particularmente son las confianzas eh y la confianza es uno de los vínculos principales en el tema de la articulación de los espacios, de cómo se construyen los espacios si no hay confianza en un barrio, en una cuadra, en un municipio, en un sindicato, en lo que sea no se puede generar nada no se puede construir nada, desde la desconfianza no se construye nada, no se construyen procesos, no nos entendemos como seres iguales los cuales tenemos puntos de vista y existe un respeto, porque no hay confianza entonces no (Alonso, Lo Hermida, después del estallido social)*

La delincuencia se puede observar como un acto en donde se pierde el respeto por un/a otro/a, por lo tanto, genera desconfianza en la interrelación social. Para el entrevistado la confianza sería el eje posibilitador para articular cualquier tipo de acción dentro de un espacio. Por lo tanto, al perder la confianza se pierde el respeto y la posibilidad de acción.

La aparición del concepto de la confianza en el relato de los/as entrevistados/as demuestra que hay un componente social- estructural asociado a lo que piensan de la delincuencia. Las desigualdades sociales van apareciendo en el discurso de los/as entrevistados/as como una forma de dar sentido a la comisión de un delito. Esto se ve reflejado en la siguiente cita:

*también uno crece con muchos miedos cuando a uno le faltan cosas cuando es niño, yo creo que por eso el ser humano ... por eso voy a lo mismo, uno independientemente lo que le toqué en la vida, uno tiene que decidir, si uno decide... porque yo pude haber decidido a lo mejor otra cosa, pero me esforcé, por último, soy una persona de bien así que no pueden decir de mi nada po (Inés, Peñalolén Alto, antes del estallido social)*

En la cita de Inés se puede ver como Inés ha adoptado un imperativo moral que le permite revelar en su discurso el valor del esfuerzo como un medio para convertirse en una “persona

de bien” a pesar de haber puesto la falta de recursos como respuesta. Para la entrevistada las carencias en la infancia no serían justificación para delinquir ya que, ella ha pasado por situaciones difíciles y no escogió ese camino. Por otra parte, en la cita de Francisca se observa como cuestiona lo que se considera un delito:

*en primer lugar ¿qué es un delito? también ¿no? porque a veces el delito lo llaman ir a una marcha, por ejemplo, entonces si hablamos de delito si hablamos de un feminicida.... No cualquier persona es un feminicida, no cualquier persona es un violador ¿cachai? no cualquier persona es capaz de matar a otro por un teléfono (Francisca, Lo Hermida, después del estallido social)*

En la cita se observa como el contexto del estallido social cobra relevancia al momento de elaborar un cuestionamiento al concepto de delito. Para la entrevistada un delito no es ir a una marcha como el gobierno lo ha hecho ver. Un delito sería cometer un asesinato, un feminicidio o una violación. Estos delitos se consideran de alta connotación social, ya que afectan directamente la integridad de una persona. En las citas de Inés y Francisca se expresan distintos matices de cómo consideran lo que es correcto y lo que no dentro de un ámbito tan complejo como el delito.

Un aspecto relevante que destacar es lo que piensan los/as entrevistados/as de las personas que cometen delitos. La mayoría de los discursos apuntaban a que el origen provendría de la familia. Así queda expresado en la cita de Mario:

*yo creo que tiene que ver con el núcleo familiar, porque yo conozco varios casos de personas, que son gente de, de familiares que se juntan, y tienen, roban, son lanzas, y andan toda la vida en ese sistema, cachai, entonces los hijos crecen en ese sistema (Mario, San Luis, después del estallido social)*

Según el relato de Mario es en la familia donde se perpetúan las dinámicas delictuales. Esto permitiría que se generara un “sistema de vida” en donde están acostumbrados a delinquir en familia. En este “sistema de vida” sería lo único que conocen, por lo que salir de ese círculo sería muy difícil. Otra visión para considerar y que refuerza la idea sobre lo dificultoso que es salir de este círculo se expresa en la siguiente cita:

*cuando estaba en fútbol calle nos dimos cuenta de tres problemáticas esenciales con los jóvenes que estaban en situación de delincuencia de vulnerabilidad primero la poca validación que tienen ante la sociedad, segundo la poca perspectiva de vida que podían tener po weon, estos weones roban porque son inmediatos saben a lo mejor*

*que no están vivos la otra semana y tercero la violencia como único mecanismo de resolución de conflictos (Antonio, La Faena, antes del estallido social)*

En esta cita se puede observar como Antonio recoge su experiencia de trabajo en un programa social para explicar el comportamiento de jóvenes infractores de ley. El entrevistado pudo identificar que debido a la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran estos jóvenes desarrollan ciertas características que los hacen más propensos a cometer delitos. Estas características son escasa validación social, escasa perspectiva de futuro y el uso de la violencia como mecanismos de resolución de conflictos. Con estas características auestas estos jóvenes no tendrían nada que perder al momento de cometer un delito.

Unido a estos discursos podemos encontrar en las entrevistas un tipo de relato que es recurrente. Los/as entrevistados/as mencionan que las personas que han transitado por la cárcel si no se les da una oportunidad de trabajo terminarán haciendo lo más fácil para ellos que es robar. Además, la percepción que se tiene de las personas que delinquen lo hacen porque es parte de su sistema de vida reforzaría el discurso de desconfianza de los/as entrevistados/as. Así queda declarado en las siguientes citas:

*si una persona sale de la cárcel y no tiene como ganarse la vida, va hacer lo más fácil que tenga, que es robar, si no tiene otra opción, si nadie le da una oportunidad para trabajar (Isabel, La Faena, antes del estallido social)*

*yo creo que la gente piensa que son personas que ya no van a tener vuelta, o sea que no se van a poder habituar a este sistema porque tampoco tienen oportunidades, porque usted no va a querer darle trabajo a una persona que ya delinquiró porque va a estar con la desconfianza. (...) Es porque ya es una costumbre, prefiere estar adentro que es su mundo a estar afuera que tiene que saber que tiene que trabajar el doble que la otra persona para demostrar que cambió (Inés, Peñalolén Alto, antes del estallido social)*

En ambas citas se recoge como las entrevistadas manifiestan su preocupación al pensar que una persona que sale de la cárcel no tendría oportunidades de encontrar un trabajo lo que provocaría que volvieran a delinquir. Inés se muestra incrédula al pensar que una persona que haya delinquido pueda cambiar, ya que le costaría mucho poder habituarse a no robar. Para Inés estas personas preferirían estar en la cárcel porque es ahí donde han construido su propio mundo. Salir a la calle significaría trabajar el doble para demostrar que cambio para beneficio de la sociedad. En estas citas observamos las dificultades que las entrevistadas

perciben que tendrían que sortear las personas que salen de una cárcel para volver insertarse formalmente a la sociedad.

Por otra parte, Catalina nos entrega una visión diferente sobre las personas que han estado en la cárcel. Para ella el problema no son los niños/as que se convierten en delincuentes sino más bien es la sociedad la que no ha sabido integrarlos. La entrevistada lo expresa de la siguiente forma:

*No es que ese niño, ese delincuente tenga el problema es la sociedad que no ha sabido hacerse cargo de integrarlos a todos en sus diversidades. Eso tenemos que empezar a trabajar, si seguimos como descartando a la gente, no incluyéndola, haciéndole bullying y no integrándola, vamos a seguir en problemas. Y yo encuentro que ya no estamos en eso, ya despertamos (Catalina, San Luis, después del estallido social)*

El estallido social se ha convertido en una inspiración para recuperar vínculos e ideales que se creían perdidos en la sociedad. Catalina hace referencia a esto ocupando en su relato un lenguaje propio del estallido social para hacer énfasis en la importancia de ir integrando la diversidad de las personas a la sociedad. Para Catalina si no se hace esto van a persistir los problemas sociales.

En las entrevistas realizadas se muestra que la posibilidad de integración/inclusión se ve como un tema complejo cuando se asocia con la delincuencia. Esto se ve manifestado cuando los/as entrevistados/as mencionan que no le darían oportunidades a personas que hayan cometido cierto tipo de delitos como por ejemplo asesinato, femicidio y violación. Así queda expuesto en la cita de José:

*yo le doy oportunidades a la persona que se ensució las manos por pocas cosas, pero a un criminal, que mata personas, que viola, que se ve mucho, que matan a las mujeres, esos tipos no, eso como dirían, es la escoria, son gente que no se puede rehabilitar, la otra vez yo escuchaba que hay gente que no se puede rehabilitar (...) si las cárceles fueran, digamos, un lugar donde quien cometió delito va a purgar sus penas ahí, pero al mismo tiempo va a tomar talleres donde va aprender una profesión, va a ingresar a la sociedad de forma diferente, es bueno eso. Claro, yo creo que todo ser humano tiene posibilidades de rehabilitarse, ¿no cierto? (José, La Faena, antes del estallido)*

Para el entrevistado la oportunidad de inclusión se ve como una problemática difícil de abordar porque requiere realizar ciertos matices con respecto al tipo de delito que se cometió. Para José hay delitos que son mucho más graves que otros a los cuales no se les otorga

oportunidades. Las personas que cometen estos delitos graves serían la “escoria de la sociedad”, los cuales no tendrían “rehabilitación” posible. Mientras que las personas que logren hacer de su estancia en la cárcel un lugar de provecho cumpliendo la condena, tomando talleres y educándose lograría insertarse a la sociedad de forma diferente. Para estos casos el entrevistado cree que hay oportunidad de rehabilitación.

En las entrevistas se encontraron relatos que hacen referencia a historias de personas que han salido de la cárcel y han tratado de insertarse al medio libre. Estas historias que describen algunos/as entrevistados/as evidencian la diversidad de experiencias que hay acerca de personas que han transitado por la cárcel tanto en el ámbito laboral como en la comunidad. En la dimensión laboral encontramos las experiencias de Inés y Catalina. Las entrevistadas lo relatan de la siguiente forma:

*Mi marido trabaja en una constructora y conoce los casos como más de cerca, todo tipo de gente y me dice que hay gente que realmente se gana la confianza y hay otros que no, que van solamente a robar al lugar (...) De repente me ha llegado contando que conversa con un cabro que es joven y le dice “pucha, ¿por qué no dejai la droga?” y el cabro le dice que le cuesta mucho, que no puede salir como de ese círculo. Trabajan, pero pa puro consumir. O sea, me dicen que ellos trabajan pa puro consumir y comer y comprarse sus drogas. No van de repente también por lo mismo, porque como son personas así, dice que de repente fallan, faltan, duran algunos meses (Inés, Peñalolén alto, antes del estallido social)*

En la cita de Inés se observa como relata que en el trabajo de su marido se les dan oportunidades a personas con antecedentes. La entrevistada expresa que su marido le cuenta que se ven casos de personas que si llegan a ganarse la confianza y otros que solamente roban. También en la cita se menciona como el problema de la drogadicción afecta en un proceso de inserción laboral. Esta cita nos ayuda a comprender las posibles resistencias que pueden tener algunos/as entrevistados/as cuando se les plantea la posibilidad de integrar a este tipo de personas en sus comunidades, ya que siempre va a estar la desconfianza instalada. Otra experiencia queda relatada de la siguiente forma:

*él nos contó su historia cuando fuimos, dijo “yo soy un rehabilitado de la cárcel, ahora tengo mis hijos, tengo mi señora. Vivo de esto. Lamentablemente tengo que ser emprendedor porque yo con mis antecedentes no puedo entrar a un trabajo”, entonces eso como es lo más cercano que te puedo decir que yo viví dentro de la música, conocer a este personaje, súper noble, súper luchador, pero también súper*

*consciente de que él no puede entrar al sistema laboral que tú y yo conocemos. No puede porque es un estigma (Catalina, San Luis, después del estallido social)*

En la cita de Catalina se muestra una situación diferente. En la cita se relata como la entrevistada recuerda haber conocido a una persona que transitó por la cárcel y que debido a esto solo le ha quedado la opción de emprender. En la cita también se observa como la entrevistada destaca el espíritu luchador y noble de una persona que el sistema no ha acogido por tener los papeles manchados.

Por otra parte, en el ámbito comunitario encontramos los relatos de Mario y Alonso que hablan sobre como estas personas se insertan nuevamente en sus territorios de origen. En la cita de Mario se muestra una inserción validada por la comunidad, en donde se rescata lo positivo de la experiencia de haber pasado por una cárcel. Mientras que en la cita de Alonso se muestra un lado más conflictivo de una inserción a la comunidad. En la cita de Mario queda expuesto de la siguiente forma:

*nosotros no tenemos esa “ahhh no que” de que está en la cárcel porque se robó, no sé po, y están, hay varios que dicen noo, bienvenidos son, porque es necesario, nuestra sociedad nace desde todos, no solamente de las personas que... no solamente del dirigente, no solamente del que vende en el almacén, no solamente del cabro que estudió. No es una persona, la sociedad la tenemos que crear entre todos, y es muy válido que alguien haya pasado por este lugar porque te va a dar la experiencia de lo que sucedió, y esa persona puede ayudar a muchos niños los cuales pueden estar en la misma situación, pueden estar a punto de caer (Mario, San Luis, después del estallido social)*

En la entrevista Mario menciona que en su comunidad hay personas que han pasado por la cárcel y que se han podido sumar a las actividades de la junta de vecinos. Para Mario es importante integrarlos porque son parte de la sociedad. En la cita de Mario se ve cómo valora la experiencia de vida que da haber pasado por la cárcel porque observa en ella la oportunidad de ayudar a otros jóvenes para que no acaben en lo mismo. Por otra parte, Alonso entrega una perspectiva diferente:

*yo trabajé en la cárcel, los programas de la cárcel son pésimos que no apuntan a nada simplemente a que las personas hagan cosas en sus momentos de ocio pero la cárcel no busca nada con la gente que esta reclusa simplemente castigarla nada más (...) va a poder llegar al espacio y va a poder instalarse y compartir en los mismos lados porque viene con la lógica de la choreza, del más choro el que habla fuerte el que golpea la mesa y no va a tener ningún problema e ir a cualquier lugar y participar y le va a dar lo mismo la opinión de los demás, del otro y si a él no le gusta la opinión*

*del otro se agarraran a combos o garabatearan o el que hable más fuerte gane pero va a validarse el discurso de la choreza ... pero que particularmente los espacios no están preparados para personas que salen de la cárcel (Alonso, Lo Hermida, después del estallido social)*

Alonso al ser consultado por la posibilidad de integración manifiesta que los territorios no están preparados. En su entrevista Alonso cuenta que ha trabajado en la cárcel y que los programas de reinserción social solo funcionan como una herramienta para el ocio. Como los programas de reinserción social no son capaces de ayudar a modificar la “lógica de la choreza” con la que funcionan las personas que habitan la cárcel. Esto provocaría que al volver a sus territorios replicaran esta lógica lo que afectaría los espacios comunitarios porque no están aptos para recibirlos.

En todas estas citas se puede observar las distintas experiencias que los/as entrevistados/as han tenido con personas que han transitado por la cárcel. Los mismos entrevistados van dando luces de las aristas que se deberían abordar en un proceso de reinserción social con una perspectiva comunitaria. En la cita de Inés vemos como el consumo problemático de drogas afecta una inserción laboral y la relevancia de volver a generar confianza; en la cita de Catalina vemos como todavía sigue siendo un problema poder acceder a la eliminación de antecedentes; en la cita de Mario se puede rescatar la idea de utilizar la experiencia de personas que han transitado por la cárcel para concientizar a la población más joven a que no siga ese camino y en la cita de Alonso vemos como es necesario poder mejorar los programas de reinserción social para que a través de la intervención psicológica se logre modificar la respuesta ante situaciones conflictivas y así contribuir a que el proceso de inserción en una comunidad sea más armonioso. Estos relatos nos muestran la complejidad de esta problemática y lo importante que es abordar cada una de estas aristas para aumentar la confianza de la ciudadanía en los procesos de reinserción social.

6.1.3 “Reinserción social, es lo que te decía po, dignificar a esa persona”: Reinserción social y su eje valorativo en Peñalolén

Los/as entrevistados/as al preguntarles que pensaban de la reinserción social manifestaron que era importante y necesario para las personas que han infringido la ley. En los relatos de los/as entrevistados/as se pudo encontrar que todos estaban de acuerdo con que el proceso de

reinserción se basara en talleres, apoyo psicológico y laboral. Así queda ejemplificado en la siguiente cita de Catalina:

*reinserción social, es lo que te decía po, dignificar a esa persona, darle herramientas, conocimiento, capacitación y sacarle sus dones po y eso ponerlo al servicio o de una comunidad o de una empresa privada o estatal. Eso y que se mantenga en eso, y que le tome el gustito y que le guste estar ahí, que no vuelva a recaer, porque es como una adicción en el fondo (Catalina, San Luis, después del estallido social)*

En la cita de Catalina se observa que para ella un proceso de reinserción social es dignificar la vida de una persona a través del acceso al conocimiento. Para la entrevistada las capacitaciones serian importantes para fomentar el “gustito” a esta nueva vida. Otro aspecto relevante para considerar es que Catalina menciona que delinquir en el fondo es como una adicción por lo que se necesita que la persona le encuentre el “gustito”, un sentido a todo lo nuevo que decida iniciar.

Por otra parte, se encontraron discursos críticos que identificaban la reinserción social como un concepto que no aborda el hecho de que las personas de por si somos parte de una sociedad. En las entrevistas de Mario y Francisca se observó que parte de su discurso se enfocaba en cuestionar cómo funcionan los programas de reinserción social, incluso desde el concepto mismo. En la siguiente cita de Mario queda manifestado:

*Reinserciones sociales no tiene que haber porque esa palabra me cae... me produce un... creo que, si alguien cometió algo, una equivocación en algún momento de su vida, no tenemos por qué reinsertarlo en la sociedad, porque él ya está en la sociedad, nosotros lo que tenemos que hacer es ayudar a que esa persona tenga la capacidad de poder de ejercer cosas nuevas po, de poder irse dando cuenta, pero ese título de reinserción me parece rebuscado (Mario, San Luis, después del estallido social)*

Mario expresa que el concepto de reinserción social no tiene ningún sentido porque todos somos parte de la sociedad. En lo que se debería dar énfasis es en ayudar a las personas a iniciar cosas nuevas. En esta cita observamos como el concepto de reinserción social no le hace sentido al entrevistado. En una misma línea que cuestiona el concepto de reinserción social está el discurso de Francisca. La entrevistada lo relata de la siguiente forma:

*quizá pensar la reinserción como algo que está bien quizá también es un error po´, pensar que reinsertarte en este sistema que está mal también es un error, el sistema es el que está mal hay personas que quizá no quieren reinsertarse porque el sistema*

*está podrido y qué les va a importar, reinsertarte en un sistema podrido o que este malo o que funciona mal... y más allá de eso claro la reinserción es la vinculación nuevamente con la comunidad ... pero yo siento que los planes de reinserción es como eso po´ como que buscan cosas concretas que te reinsertes en un trabajo que busca que generis dinero, capital pal Estado y pa´ ti esa reinserción no, pa` mi es lo que hacen los programas de reinserción que pa` mí no funcionan (Francisca, Lo Hermida, después del estallido social)*

En la cita de Francisca observamos como el pensar en reinsertarse en una sociedad que está mal, que está podrida no generaría ningún incentivo al cambio en una persona que este en la cárcel. A demás, Francisca en su entrevista considera que los programas de reinserción social no funcionan porque solo se enfocan en una dimensión práctica dejando de lado el fortalecimiento de la inversión y la inclusión de otras personas que deseen ayudar.

A pesar de existir un discurso crítico con respecto a lo que es la reinserción social los/as entrevistados/as mencionaron que no conocen programas de reinserción social o lo que se hacen en ellos. Por ejemplo, María en su entrevista menciona que “sé que hay seguimiento, está el tema de las firmas, está el tema digamos de ciertos seguimientos (...)”. Esto demuestra que es poco conocido el trabajo que realiza Gendarmería en procesos de reinserción social.

En las entrevistas se pudo constatar que algunos/as entrevistados/as tienen parientes que están o han transitado por la cárcel. Hay relatos en donde los mismos entrevistados han quedado detenidos por carabineros, hasta parientes que han tenido que ir a visitar a la cárcel. Este es el caso de Luisa quien relata su experiencia en la siguiente cita:

*Estuvo en la cárcel de allá de Rondizzoni. Ahí me acuerdo que lo iba a ver todos los domingos, después ahora último estuvo acá en Colina 1, que iba con mi hermana yo. Y ahí él nos contaba que tenía que hacer muchos talleres para volver a ... el enfrentaba la vida como iba a ser después afuera, tenía que hacer talleres de ... hacía cuero. (...) buscar pega, eso. Que en ningún lugar lo aceptan, como tiene antecedentes, entonces eso le ha costado. Como que él se deprime. (...) lo que sí me dice mi sobrino que hay talleres de panadería, pero nada más, panadería y cuadros y de cueros, pero eso no sirve po, si no van a trabajar en eso, si a todos no les gusta esas cosas (Luisa, La Faena, antes del estallido social)*

En la cita de Luisa relata su experiencia de haber ido a visitar a la cárcel a su sobrino. Ella comenta que su sobrino le hablaba de todos los talleres que debía hacer si quería tener otras oportunidades al salir de la cárcel. Sin embargo, también en el relato de Luisa vemos como su sobrino se siente frustrado porque no ha conseguido trabajo por sus antecedentes. Además, en la cita se menciona que los talleres que ofrece gendarmería son muy pocos o no serían

suficientes, ya que no a todos les gusta trabajar en panadería, cuadros o cueros. En esta cita se reflejan las frustraciones que causa un sistema de reinserción social que es muy poco diverso en las opciones que puede ofrecer.

Los/as entrevistados/as sin conocer a fondo el trabajo que se realiza en programas de reinserción social manifiestan en sus discursos disconformidad con respecto a los alcances que podrían tener en la práctica. Esto se ve reflejado en la sensación de desconfianza que existe donde se cuestiona si una persona que ha transitado por la cárcel va a cambiar. No existe un convencimiento que los programas de reinserción social puedan hacer este trabajo. Sin embargo, manifiestan que la reinserción social es sustancial, ya que valoran positivamente que los internos realicen capacitaciones y talleres. En las entrevistas se pudo identificar diferentes visiones con respecto a la reinserción social, la gran mayoría de los discursos apuntan a lo ya mencionado. Por otra parte, se encontraron relatos que presentan algunas particularidades que son relevantes de mencionar. Un primer punto de vista lo muestra José en la siguiente cita:

*todos, si esto es para todos, ¿tú crees que porque yo estoy en la casa yo no debería tener edad para otra cosa?, ¿no debería tener la oportunidad, porque ya soy adulto mayor, de poder hacer otras cosas yo? En vez de estar aquí en la casa de poder estar usando mi mente en otras cositas (...) Todos tienen derecho a reinsertarse en otras cosas más, esto es una cosa universal, no ciertas personas (José, La Faena, antes del estallido social)*

En la cita de José se observa como la reinserción social es vista como un proceso que es amplio no tendría que ver solamente con las personas que cometen delitos. La reinserción social es percibida como parte de la vida de todas las personas, en donde uno puede aprender e insertarse en ámbitos diferentes según la voluntad de cada persona. El relato de José nos entrega una perspectiva diferente de cómo entender un proceso de reinserción social. Nos invita a verlo como parte de un derecho humano. Un segundo punto de vista nos lo muestra Mario en la siguiente cita:

*las personas que cometen delitos son personas que están bien, tienen la movilidad completa, tienen sus piernas bien, sus brazos bien, su mente bien, entonces entregarles la capacitación, de oficios, de talleres. Que ellos puedan tener un oficio, en la construcción, o hacer un..., pero creo que los programas de gobierno para el tema social deberían ser con la gente que está sola (...) si aprendió a robar va a*

*aprender a hacer algún oficio. Pero hay personas que no han robado nunca y están...*  
(Mario, San Luis, después del estallido social)

En la cita de Mario encontramos un relato donde se apunta a que los esfuerzos de inversión deberían enfocarse en la población que “no ha robado nunca”. En la cita se observa que el entrevistado efectúa una distinción con un marcado componente moral, la cual expresa que debiera existir una separación entre quienes se debería invertir más y en otros menos. El entrevistado manifiesta que las personas que cometen delitos poseen todas sus capacidades, por lo que solo se les debería apoyar con capacitaciones y talleres. En la cita de Mario se revela como hay prioridades diferentes en cada territorio, las necesidades sociales deben ser consideradas a la hora de invertir recursos públicos. Un tercer punto de vista nos lo muestra Antonio en la siguiente cita:

*¿a dónde podemos reinsertar? por eso que el preso sabe que tiene una vida preso weon porque sabe que no lo quieren, si no lo queremos al weon el weon feo el weon es rancio weones violentos el weon es difícil de dialogar con él ¿qué hago, lo mando al psicólogo? No, que wea más cara, es más barato meterlo en una cana cachai es más barato meterlo en una cana porque son 700 lucas en una cana, son 2 sueldos mínimos vale pero tener a ese weon libre es más caro para la sociedad porque va a estar robando en el mall, va a estar robando a las viejas, voy a tener que tener más pacos en las calles, voy a tener que generar más cámaras de seguridad más pa pa pa es más caro po entonces finalmente no sé si los queremos reinsertar po y hay que incluirlos también po porque somos parte de la sociedad po y no estamos ahí afuera de las canas* (Antonio, La Faena, antes del estallido social)

En la cita de Antonio observamos un relato que pone en duda si realmente la sociedad quiere reinsertar a las personas que cometen delitos en la sociedad. Según el entrevistado sería más fácil y económico encerrar a estas personas en una cárcel. En la cita de Antonio se puede identificar que percibe una cierta ambivalencia en el accionar de la “sociedad” por un lado, la sociedad excluye a las personas que han transitado por la cárcel, pero a la vez se habla de reinsertación porque hay que intentar incluirlos.

Los/as entrevistados/as manifestaron que les gustaría participar en procesos de reinsertación social en sus comunidades. Los/as entrevistados/as mencionaron que para lograr insertar esta temática en la comunidad es importante organizar charlas, conversatorios o talleres para dar a conocer el tema. Si bien, hay poca participación comunitaria en algunos sectores lo relevante sería insistir y entregar la oportunidad de participación a la propia comunidad en

los futuros programas de reinserción social para que se involucren. Parte de este posicionamiento queda ejemplificado en la siguiente cita:

*yo estaría dispuesta si me ponis como en ese caso... ¿Por qué no? siento que es la lógica que debería hacer todo el mundo y en realidad es lo contrario que la gente es “noo, estuvo preso” lo marginan ¿no? “noo, porque va a hacer esto” “es que, si lo hizo una vez, lo va a hacer otra vez” (Francisca, Lo Hermida, después del estallido social)*

En la cita de Francisca observamos como muestra su interés en poder participar en alguna instancia que trabaje en pos de la reinserción social. En la entrevista Francisca manifestó que es deber de la sociedad hacerse cargo de esta problemática entendiendo que todos nos podemos equivocar. Para Francisca la gente tiende a marginar mucho a una persona que ha pasado por la cárcel, a desconfiar. Otro aspecto importante de incluir es que se tiende a considerar como un tema tabú hablar sobre familiares presos. Esto demuestra la importancia de hablar sobre reinserción social en las comunidades. Así se puede observar en el relato de Pedro:

*Hay gente que ha estado preso porque lo... bueno hay harta.... mi hija me cuenta que hay ... que han estado todas estas veces han estado presos, ya son mecheros, pero nadie... la mamá nunca le ha contado a nadie. Entonces ... las saludo, tienen problemas. ... Y la gente ... le di un comunicado, lo que te decía en delante, tú me dices hagamos esto, tú le explicas, y harta gente va a decir ¿sabís que? yo tengo mi hija que tiene este problema (Pedro, Peñalolén alto, antes del estallido social)*

En esta cita Pedro relata que su hija le ha comentado que tiene amigas que ya han estado presas y las mamás de ellas no le cuentan a nadie. El entrevistado hace referencia a esta situación, ya que se pone en el lugar hipotético de que si se realiza una charla hablando sobre reinserción social las personas van a empezar a contar que tienen familiares presos. Pedro no es el único entrevistado que comenta que no se habla de estos temas, también Luisa e Inés manifestaron que ellas no comentaban con sus vecinos que tenían un familiar preso. La cita de Pedro nos muestra que es necesario poder instalar la reinserción social como parte de una problemática que debe interesar a las comunidades, ya que de no ser así se seguirá invisibilizando y perpetuando la estigmatización social que ya existe.

En todas estas citas observamos los distintos discursos que existen con respecto a la reinserción social que nos muestran diferentes perspectivas de cómo las personas piensan el

concepto. Es un tema en el que confluyen diversas aristas y visiones, por lo que su abordaje implica reconocer la validez e importancia de cada una de ellas.

## 6.2) Posicionamiento discursivo en torno a la instalación de procesos de reinserción social en la comunidad

### 6.2.1“Porque esa persona necesita a su comunidad para estar bien”: La comunidad como soporte para fortalecer procesos de reinserción social

Los/as entrevistados/as manifestaron estar de acuerdo con que el organismo encargado de la reinserción social debiera ser el Estado. Además, los entrevistados mencionaron que tanto los privados y la ciudadanía deberían aportar en este proceso. En la siguiente cita se puede observar este tipo de discurso:

*yo siento que obviamente que el Estado, si es que tenemos un Estado, el Estado los mecanismos del Estado, la institucionalidad y además las personas como que también la comunidad, los territorios también tenemos que... más que hacernos cargo eh en primer lugar esa persona que cometió el delito también tiene que hacerse cargo él, de él en primer lugar (Francisca, Lo Hermida, después del estallido social)*

En esta cita Francisca manifiesta que es el soporte institucional encabezado por el Estado y las comunidades los que debieran hacerse responsables de la reinserción social. Además, menciona que el principal responsable de este tipo de procesos es la persona que trasgredió la ley. Esto para la entrevistada significa que la persona se involucre y trate de enmendar el perjuicio que ha causado comprometiéndose con el cambio. En esta cita se ve reflejada la visión de alcanzar una política pública amplia que involucre a varios actores sociales para fortalecer la reinserción social.

Se pudo identificar una mayoría de entrevistados/as que mencionaron que les gustaría apoyar desde sus comunidades con actividades o capacitaciones en procesos de reinserción social. Así queda manifestado en una cita de Isabel:

*haciéndolos participar de las actividades, dándoles herramientas para que ellos sepan que hay otra realidad. Es que la gente cuando sale de la cárcel no tiene oportunidades para trabajar, porque creen que, si la persona estuvo en la cárcel, no se puede rehabilitar. Nadie le da trabajo. No sé po, haciéndoles talleres para que puedan tener algún oficio, no sé (Isabel, La Faena, antes del estallido social)*

En esta cita se observa como Isabel piensa que en la junta de vecinos en donde es presidenta podría aportar a un proceso de reinserción social. Para ella lo importante sería contribuir con más talleres, más herramientas para que logren insertarse en un ambiente laboral. Esto para ayudar a contribuir a erradicar el prejuicio social que aún existe sobre las personas que han estado en la cárcel. En esta cita se observa como el apoyo de la comunidad podría ser un eje importante para abordar la inserción social de una persona que se ha encontrado excluida formalmente de la sociedad.

Hasta el momento en las citas se ha evidenciado que la participación de la comunidad podría ser un elemento importante para fortalecer un proceso de reinserción social. Otro aspecto relevante es responder a la siguiente pregunta ¿cómo incentivar a que las personas participen? La mayoría de los entrevistados respondieron que se podría incentivar a través de charlas y talleres para los vecinos/as. Por otro lado, en las entrevistas de Antonio y Francisca se pudo encontrar ideas diferentes que como empezar a involucrar a las comunidades en procesos de reinserción social. Así queda explicitado en la cita de Antonio:

*entonces la única manera que esta wea cambie es generando vínculos con la comunidad y ese vínculo con la comunidad lo tiene que establecer la institución que está a cargo de los presos que es Gendarmería, entonces debería estar los gendarmes saliendo a hablar con las juntas de vecino y les diría ya ¿Qué actividad están armando ustedes? Perfecto, no sé preocupe nosotros vamos a venir con 10 weones a parar esta wea cachai, en vez de estar yo armando la wea debería estar los presos armándola y ahí generai un vínculo po weon porque incluso les vai a tener que dar una colación y vai a obligar a la [presidenta de la Junta de Vecinos] a preguntar oiga y usted ¿por qué está preso? Y ¿usted quiere cambiar? Y mirarla a los ojos y que nadie tenga que contestarse ¿esta mirada es de un weon que quiere cambiar o no? (Antonio, La Faena, antes del estallido social)*

En la cita de Antonio vemos como se presenta la idea de una gendarmería involucrada con la comunidad. Esta sería la forma, según el entrevistado, de lograr que la comunidad se vincule y conozca más de cerca a personas que están cumpliendo condena. Lograr unir las necesidades de una comunidad con un proceso de reinserción social ayudaría a generar espacios de encuentro que facilitarían posteriormente que las personas que han transitado por una cárcel se logren insertar en una sociedad con un menor nivel de prejuicios. Esta cita nos muestra como Gendarmería podría adoptar lineamientos más inclusivos y participativos en un proceso de reinserción social. En cambio, en el relato de Francisca se rescata los vínculos

emocionales y de apoyo que son parte de una comunidad. Francisca lo expone de la siguiente forma:

*a veces tocando la fibra sensible como en el sentido de que el programa trabaje con las mismas personas de acá del territorio obviamente (...) es como o esas mismas familias su hijo cometió un delito y es menor de edad y están como en ese limbo que como los cabros se están vinculando con la delincuencia o que no han cometido delitos todavía o no han caído presos, no sé cuál sea la manera de vinculación a la población pero a veces tocándole como su cotidiano o en realidad, la emocionalidad desde que se pongan en el lugar de su vecino de toda la vida, quizá desde ahí se pueda de alguna manera eh... incentivar a que se pueda aportar po' ayudar a ese vecino que lo necesita ¿cachai? porque esa persona necesita a su comunidad para estar bien po' porque si no es su comunidad ¿Quién? (Francisca, Lo Hermida, después del estallido social)*

En la cita de Francisca observamos el rol que podría alcanzar una comunidad en un proceso de reinserción social. El acercamiento que se podría realizar desde las comunidades sería trabajando directamente con ellas desde lo emotivo. Logrando sensibilizar a la comunidad con la temática para que se pueda apoyar a los/as vecinos/as que tengan hijos/as que se encuentren en situaciones de riesgo ante la comisión de delitos. La cita de Francisca se muestra que, aunque existan territorios con una marcada historia de participación aún se hace necesario fortalecer los propios vínculos comunitarios para que entre vecinos/as puedan acceder a herramientas que les permitan ayudarse ante estas situaciones.

En la comunidad hay distintas organizaciones que podrían incluirse en procesos de reinserción social. En general los/as entrevistados/as nombraron a organizaciones territoriales, juntas de vecinos, organizaciones culturales y organizaciones deportivas como las más idóneas para apoyar programas sociales. En la siguiente cita Mario relata el aporte que podrían ser los clubes deportivos en un proceso de reinserción social:

*Los clubes deportivos tienen bastante que ver con eso también, no solamente jugar a la pelota, creo que tenemos básquetbol, baby fútbol, tenemos este tema con los niños chicos, tenemos tenis los fines de semana. Creo que el deporte es súper importante para la reinserción social, porque empesai a relacionarte con más gente, cachai, y con gente que piensa distinto, que no es tema solamente que ..., el tema está ahí que oye, que mañana se va a robar esto, que mañana esto otro. Entonces acá se conversan otro tipo de cosas, y ahí empesai a relacionarte y empesai a conocer otras cosas también (Mario, San Luis, después del estallido social)*

En la cita de Mario se observa como en las instancias deportivas uno empieza a relacionarse con nuevas personas generando otro tipo de vínculos que ayudarían en un proceso de cambio.

El deporte es visto como una actividad que acerca a las personas y les entrega nuevas perspectivas de cómo mirar el vínculo social. En la cita de Mario se sigue viendo como los mismos entrevistados mencionan ideas que van en la línea de generar, mantener y fortalecer los vínculos adentro de una comunidad como una forma de apoyar procesos de reinserción social.

En general, los/as entrevistados/as manifestaron que incorporar programas de reinserción social en sus comunidades sería bien visto. Los/as entrevistados/as se mostraron dispuestos/as a colaborar desde lógicas participativas y colaborativas, ya que desde ese enfoque observan que podrían avanzar en construir algo positivo para la comunidad. Otro aspecto positivo es el que menciona María en su entrevista. En la siguiente cita queda expuesto:

*yo creo que sí, yo creo que cualquier instancia que nos permita un poco romper con la segregación y el miedo al otro, conocer a otros distintos relacionarnos nos abre montón la cabeza ... o sea yo lo he visto en estos días cuando la gente cuando partió todo empezaron a transmitir “no, van a venir de la población de abajo” y eso es desconocimiento (María, Peñalolén Nuevo, después del estallido social)*

Dentro del contexto del estallido social María expone que cualquier oportunidad donde se hable de problemáticas sociales que ayuden a dejar de discriminar y segregar a las personas sería un aporte para la comunidad. Estas instancias ayudarían a que la personas “abrieran la cabeza”. La cita de María nos ayuda a comprender que hace falta un trabajo de concientización acerca de diversas problemáticas sociales que afectan al país, la reinserción social es solo una de ellas.

Para los/as entrevistados/as un proceso de reinserción social en donde ellos/as se puedan sentir parte implica que un programa debe construirse o por lo menos considerar que las personas puedan participar en las decisiones que se tomen. Un programa en donde su ejecución sea transparente y este enfocado en las necesidades de cada territorio. Así queda expuesto en la siguiente cita:

*no gente con pituto como le digo, gente que le guste participar con los niños o con la gente que le guste hacer actividades con las personas y hacerles talleres, y hablarles, que tengan confianza con las personas que le van hacerles los talleres, que ellos puedan contar con la persona, conversarle, que la persona los sepa escuchar. Porque si uno va a ver a una persona que dicta una clase y se va, no es lo mismo. Pero si*

*viene a opinar y les escucha sus problemas (Isabel, La Faena, antes del estallido social)*

En la cita de Isabel se observa cómo es importante la confianza cuando uno pretende insertarse en una comunidad. La confianza para la entrevistada se lograría con la incorporación de personas que sepan acercarse a los/as vecinos/as de una comunidad. Que tenga interés por los niños/as, que tenga interés en hacer talleres y hablar con los/as vecinos/as, que se involucre en la vida cotidiana del sector. En esta cita vemos como es necesario que los futuros programas que se vayan implementando en las comunidades puedan seguir recibiendo financiamiento o por lo menos encontrar una forma autogestión por parte de la comunidad, ya que va quedando la sensación que solo van apitutados a hacer charlas y después se van. Construir la confianza implicaría romper con la lógica jerarquizada que se vienen realizando los programas sociales actualmente.

Finalmente, de las entrevistas realizadas se destaca que los/as entrevistados/as mostraron interés en poder participar de instancias en donde se hable de reinserción social. Si bien, pensar en la inserción de personas que han estado en la cárcel genera desconfianza entre los entrevistados/as estos/as se mostraron abiertos a dialogar. Los/as mismos/as entrevistados/as han relatado que ellos/as mismos/as no hablan sobre sus familiares que están o estuvieron presos, se ha constituido como un tema tabú por los prejuicios que esto implica. Por lo tanto, la reinserción social también va a ser vista con desconfianza y temor porque es un tema que es muy poco conocido. Para partir concientizado y abriendo espacios en las comunidades se debe hablar sobre delincuencia y reinserción social.

## **VII. Discusión y conclusión**

En este último apartado se desarrollan los principales hallazgos en función de las entrevistas realizadas y su relación con el marco teórico expuesto. Se puede mencionar que se ha logrado responder a los objetivos propuestos y la pregunta de investigación. Finalmente, se expone la conclusión de la investigación.

En las entrevistas se pudo observar un discurso generalizado de disconformidad con la percepción de vida comunitaria, sobre todo en los discursos de las entrevistas que se realizaron antes del estallido social. En este sentido, el antes y el después del estallido social marcó un cambio en los discursos que se venían registrando. Esto se pudo evidenciar marcadamente en la cita de Catalina, en donde relató como ella recordaba un pasado lleno de actividades comunitarias en su infancia la cual se fue perdiendo por los “intereses propios” de los/as vecinos/as. Esto se puede relacionar con lo que menciona Araneda (2010) en donde las organizaciones sociales eran vistas como estructuras que sólo satisfacían demandas concretas con el fin de solucionar problemas específicos, colocando en un segundo lugar el bienestar colectivo. Con el estallido social, esta situación cambió. Para Catalina volver hacer comunidad es salir a las calles a realizar actividades para la comunidad, es perder el miedo que ha generado un sistema que corrompe. Esto evidencia que reivindicar el sentido de hacer comunidad es mantener a la comunidad organizada y movilizadora dentro de un territorio. Aquí es importante recordar lo que indica Úcar (2012) con respecto a “construir comunidad”. El descontento que se ha percibido en las entrevistas con lo comunitario tiene relación con la misma concepción que las personas tienen acerca de lo que significa. Podríamos aventurarnos a decir que esta concepción se relaciona con lo que menciona Úcar (2012) en donde se ve a la comunidad como algo estático y permanente, que debe estar presente de por sí porque hay una historia o se comprarte un territorio. Para Úcar (2012) una comunidad debe experimentarse como algo elegido. Esto requiere trabajar para conseguir cada día que la comunidad en la que se vive sea aquella en la que se quiere seguir viviendo (Úcar, 2012). En este sentido, lo que importaría es que las personas que componen una comunidad sean capaces de abandonar posturas acriticas o de resignación respecto de una situación vital individual y comunitaria (Úcar, 2012). Con el estallido social esta situación podría cambiar, ya que se ha observado a través de la experiencia de las asambleas y cabildos ciudadanos que las personas han recobrado su interés por “construir comunidad” (Ureta, 2019). Esto es un antecedente positivo para insertar en el debate público temáticas sociales que se han dejado en un segundo plano como lo es la reinserción social.

En el discurso de los/as entrevistados/as también se pudo identificar elementos que son parte de la grave crisis de confianza que el país vive. Recordando lo expuesto por Morales (2020)

esta crisis de confianza institucional se expresa en la declinación de grandes instituciones como Carabineros y la Iglesia Católica. A este escenario se lo ha denominado “malestar con la representación democrática”, a esto se suma la percepción negativa sobre la desigualdad y un incremento en los imaginarios de conflicto social entre ricos y pobres (Morales, 2020). Los elementos que se pudieron identificar son: desconfianza hacia la pobreza, desconfianza hacia Carabineros y la delincuencia como generadora de la desconfianza. Asociado al primer elemento se encuentra el relato de María. En su relato María expone que existe una alerta hacia la pobreza y que esto es mucho más patente en la comuna por el nivel de segregación socioeconómica que existe. A través de esta experiencia se puede observar que asociar pobreza con delincuencia ha mantenido la sensación de inseguridad en ella. Según el PNUD (2017) el temor a la delincuencia y a la violencia ha pasado a ser una característica de la ciudad. La problemática es aún mayor cuando este temor sólo se expresa a ciertas personas, así queda explicado en la siguiente cita:

*El sentimiento de inseguridad está extendido en toda la población, pero a pesar de este carácter transversal hay grandes diferencias en la manera en que se despliegan las interacciones con los actores responsables de la seguridad dependiendo del estrato socioeconómico (en términos de ubicación en la ciudad y de estatus de los actores). Y estas diferencias implican, a menudo y de manera patente, una forma de desigualdad de trato. (PNUD, 2017, pág. 219)*

Esta desigualdad de trato se ve expresada en la búsqueda del “sospechoso”<sup>29</sup> (PNUD, 2017). A pesar de ser una práctica que es rechazada socialmente se ha convertido en una técnica en la cual el estigma aparece como explicación para la sensación de desconfianza (PNUD, 2017). Se percibe que las personas que entran en la categoría de sospechosos son los jóvenes, los inmigrantes y a las personas que delatan su nivel socioeconómico a partir de su apariencia y su ropa (PNUD, 2017). Hay estudios que han señalado a la segregación espacial como la responsable de aumentar la sensación de la posibilidad de comisión de delitos y el debilitamiento de los lazos sociales (Dammert & Oviedo, 2004). El estudio de Derek Chadee, Stacia Ali, Ariel Burke y Jason Young (2017)<sup>30</sup> da cuenta de ello. En este estudio los autores

---

<sup>29</sup> Esta es una técnica que es llevada a la práctica por carabineros (PNUD, 2017). En el relato de María se observa que se ha constituido como una técnica para evaluar posibles situaciones de peligro, pero no hay indicios en su entrevista que lo haya llevado a la práctica.

<sup>30</sup> “Miedo al crimen y preocupaciones de la comunidad: efecto mediador del riesgo y miedo pragmático”.

utilizan la teoría de la desorganización social como una forma de explicar como la delincuencia se ha transformado en parte de las preocupaciones generales en una comunidad, en donde su origen está en la presencia de redes sociales débiles (Chadee, et al., 2017). En el caso de Peñalolén se puede observar en el último informe de PLADECO, en donde los vecinos de cada macro sector han solicitado mayor seguridad y control sobre la delincuencia. Por lo tanto, el miedo a la delincuencia se relaciona con la segregación socioeconómica, desorganización territorial y la pobreza de un territorio, lo complejo resulta cuando esos miedos se transforman en prejuicios.

En el segundo elemento encontramos la desconfianza hacia Carabineros. En los relatos de los/as entrevistados/as se identificó un malestar hacia el accionar de Carabineros. Para los entrevistados esto se observa en malas prácticas como, por ejemplo, quedarse con la droga que les quitan a los jóvenes, asociarse con los narcotraficantes, la sensación de que no sirve hacer denuncias porque “no pasa nada” y las detenciones ciudadanas. En relación con las denuncias encontramos el relato de Isabel la cual expresa que en su experiencia prefiere no denunciar porque ha visto que no funcionan y por miedo a generar represalias de las personas denunciadas. Aquí se puede ver claramente que Isabel ha perdido la confianza en el accionar de carabineros. Una investigación realizada por Lucía Dammert llamada “La relación entre confianza e inseguridad: el caso de Chile” en el año 2014 menciona que las personas de estratos socioeconómico bajo son las que menos denuncias realizan debido a la desconfianza que tienen en las instituciones policiales y judiciales sumado al miedo a las represalias. Mientras que las justificaciones para no denunciar de personas de sectores medios son porque consideran que denunciar es una pérdida de tiempo y no creen probable obtener beneficios de esta acción (Dammert, 2014).

En el tercer elemento se observaron discursos en donde se manifestó las consecuencias de la delincuencia en la sociedad. Este perjuicio se expresa en el debilitamiento del capital social y en especial en la confianza. El capital social apunta hacia aquellos factores que acercan a las personas y como este acercamiento se traduce en oportunidades para realizar una acción colectiva para fomentar el bienestar social (Diaz – Albertini, 2003). Un acercamiento más detallado se expone en la siguiente cita:

*El capital social fomenta la acción colectiva, el autocontrol y la responsabilidad social al acercar entre sí a los seres humanos por medio de la confianza, la reciprocidad y el respeto a las reglas del juego; estos elementos son esenciales para todo proceso de desarrollo y, especialmente, el sostenible. Actúa enmarcando la acción plenamente individualista en un plano social, orientando las iniciativas y la creatividad no sólo hacia el logro egoísta, sino también en torno del bien común (Díaz- Albertini, 2003, pág. 247)*

La delincuencia viene a romper con la responsabilidad y reciprocidad social que se espera cuando uno es parte de una sociedad. Esto se refleja en la desconfianza. Cuando la expectativa que se tiene de vivir en armonía y respeto con los demás se ve pasada a llevar por la comisión de un delito, y sobre todo si ese delito se experimenta, la confianza social se pierde. Es por esta razón que Alonso remarca la importancia de trabajar la confianza en la vinculación social, en los territorios, ya que sin ella no es posible realizar acciones. La desconfianza también aparece cuando se habla de reinserción social. Por ejemplo, en el relato de Inés aparece la idea de que las personas que han transitado por la cárcel no tienen oportunidades porque “no tienen vuelta atrás”, no generan confianza en las personas. Se encuentra la idea de que son personas que están habituadas a robar por lo que les costaría mucho poder cambiar de hábitos. Pero ¿Cómo se recupera esa confianza? ¿Cómo se recupera la confianza en un sistema que está en crisis? Según Morales (2020) la crisis de confianza que vive el país tiene un impacto directo en los niveles de participación ciudadana y en los grados de afección a un régimen democrático.

Según Díaz- Albertini (2003) la confianza se da como producto de relaciones sociales concretas, de reciprocidad efectiva y obligaciones inherentes a ella, permite predecir, aunque con algún margen de riesgo, el cumplimiento de nuestras expectativas (Díaz- Albertini, 2003). El fortalecimiento de la confianza dependerá de lo sólidas y profundas que sean las expectativas (lo que se espera de otro); y cuan extendidas y compartidas estén entre los integrantes del entorno (Díaz- Albertini, 2003). La confianza se da en un contexto de expectativas compartidas acerca del futuro (Díaz- Albertini, 2003). La confianza nos motiva a colaborar y acercarnos hacia los demás (Díaz- Albertini, 2003). En este sentido es fundamental invertir en el fortalecimiento de distintas redes sociales que sean un apoyo para

la reconstitución de lazos familiares y/o locales en procesos de reinserción social, las cuales ayuden a generar un contexto de expectativas sociales renovadas.

También hay relatos que son conciliadores en donde se remarca la importancia de construir una sociedad más inclusiva. Este es el caso del relato de Catalina. Catalina considera que es la sociedad que no ha sabido hacerse cargo del problema, ya que esta sólo excluye. La entrevista a Catalina se realizó en el contexto de estallido social y en su discurso resulta patente la inspiración de recuperar vínculos e ideales que se creían perdidos en la sociedad. Una de las implicancias que ha tenido el estallido social es que ha fortalecido discursos que promueven la inclusión y la justicia social. Este podría constituirse como una punta pie inicial para construir nuevas confianzas y oportunidades en favor de personas que por diversas razones han cometido delitos.

En relación con lo anterior, y como ayuda para generar nuevas confianzas, se destaca que en los discursos de los entrevistados se fueron mencionando diferentes experiencias que han tenido con personas que han vuelto a sus comunidades después de haber transitado por una cárcel. Se ha observado en las entrevistas realizadas que los mismos entrevistados/as van dando luces de las aristas que se deberían abordar en un proceso de reinserción social con una perspectiva comunitaria. En el relato de Inés se vio como el consumo problemático de drogas afecta una inserción laboral y la relevancia de volver a generar confianza; en el relato de Catalina se observó como todavía sigue siendo un problema poder acceder a la eliminación de antecedentes; en el relato de Mario se puede rescatar la idea de utilizar la experiencia de personas que han transitado por la cárcel para concientizar a la población más joven a que no siga ese camino y en el relato de Alonso se expuso como es necesario poder mejorar los programas de reinserción social para que a través de la intervención psicológica se logre modificar la respuesta ante situaciones conflictivas y así contribuir a que el proceso de inserción en una comunidad sea más armonioso. Estos relatos nos muestran la complejidad de esta problemática y lo importante que es abordar cada una de estas aristas para aumentar la confianza de la ciudadanía en los procesos de reinserción social.

En relación con los significados que los/as entrevistados/as le asignan a la reinserción social se pudo identificar un discurso positivo que remarcó su importancia para las personas que han infringido la ley. En los relatos de los/as entrevistados/as se pudo encontrar que todos estaban de acuerdo con que el proceso de reinserción se basara en talleres, apoyo psicológico y laboral. Paralelamente a este discurso se identificó otras cuatro dimensiones en las entrevistas. Una primera dimensión se relaciona con relatos que incorporaron un discurso crítico con respecto a la utilización del término reinserción social, una segunda dimensión corresponde a relatos que manifestaron un bajo convencimiento sobre la efectividad de los programas de reinserción social, una tercera dimensión corresponde a relatos que visualizan a la reinserción social como un derecho humano y una cuarta dimensión que reúne relatos en donde se realiza una distinción entre quienes tienen posibilidades de volver a insertarse en la sociedad y quienes no en función al tipo de delito que se cometió .

En relación con la primera dimensión se pudo identificar un discurso crítico con respecto a la utilización del término reinserción social. Así lo manifestaron Mario y Francisca. Mario expone abiertamente que reinserción social no tiene que haber porque una persona, aunque haya cometido un “error” siempre estuvo inserta en la sociedad. Mientras que Francisca cuestiona a la sociedad en donde debe reinsertarse a una persona, ya que para ella funciona bajo un sistema corrupto. Estos dos relatos nos muestran lo que advierte Villagra (2008) sobre este término. Es un término que alude a ideas muy diversas, en donde las personas le van asignando distintos significados y niveles de importancia (Villagra, 2008). No hay una claridad específica en cuanto a su significado y sus dimensiones (Villagra, 2008), esto ha quedado reflejado en estos relatos. El debate y la crítica que produce la utilización de este término sigue abierto y es importante que se pueda seguir discutiendo con el fin de que logre hacer sentido su uso.

En la segunda dimensión se observaron discursos críticos con respecto al bajo convencimiento de la efectividad de los programas de reinserción social. Esto se ve reflejado en el discurso de Alonso en donde según su experiencia los programas de reinserción social solo funcionan como una herramienta para el ocio, en el discurso de Francisca en donde ella juzga que los programas de reinserción social solo buscan ser funcionales a un sistema que no se preocupa de las reales necesidades de las personas y por último el discurso de Luisa

expone su experiencia y la de su sobrino en la cárcel. En la entrevista de Luisa se puede identificar de forma más concreta como se manifiesta esta disconformidad con las reales posibilidades que entregan los programas de reinserción social. En el relato de Luisa se observó que los talleres que ofrece gendarmería son muy pocos o no serían suficientes, ya que no a todos les gusta trabajar en panadería, cuadros o cueros. Luisa manifestó las frustraciones que causa un sistema de reinserción social que es muy poco diverso en las opciones que puede ofrecer. En este aspecto Arriagada (2015) menciona que “ofrecer trabajo constituye una de las escasas dimensiones sociales en que el Estado se encuentra en posición de intervenir. Sin embargo, el éxito de los programas laborales depende esencialmente de que la oferta de empleos satisfaga las necesidades particulares; no cualquier trabajo ni en cualquier condición favorece el proceso de cesación (Arriagada, 2015). Para facilitar un proceso de desistimiento es fundamental poder ofrecer trabajos estables y en condiciones dignas, sobre todo si existe un mercado laboral precarizado (Arriagada, 2015). Según Arriagada (2015) las autoridades debiesen promover jornadas laborales completas y estables en el tiempo con el fin de favorecer la permanencia en el trabajo.

En la tercera dimensión se agruparon los relatos que visualizan a la reinserción social como un derecho humano. Por una parte, está el relato de José, el cual expone que la reinserción social debe ser vista como algo inherente a cada ser humano, ya que todos tenemos derecho a poder reinventarnos. La reinserción social no es vista como un proceso exclusivo de una persona que haya transitado por la cárcel, sino más bien como parte del desarrollo vital de una persona. Catalina por su parte menciona que un proceso de reinserción social debe ser capaz de encontrar los dones de cada persona para ponerlos al servicio de la sociedad. Esta acción tendría la consistencia suficiente para poder mantener a una persona alejada de la comisión de delitos.

Una cuarta dimensión se relaciona con los relatos donde se realiza una distinción entre quienes tienen posibilidades de volver a insertarse en la sociedad y quienes no en función al tipo de delito que se cometió. Esta dimensión no es excluyente de las otras que se ha mencionado, ya que los/as entrevistados/as manifestaron su desaprobación ante la posibilidad de reinsertar socialmente a personas que hayan sido condenadas por asesinato, violación y femicidio. A modo de ejemplo, en el relato de José se puede observar cómo rechaza

abiertamente la posibilidad de entregar una oportunidad a estas personas, ya que considera que son una “lacra” para la sociedad”. Estos discursos nos muestran que en el imaginario de las personas que fueron entrevistadas está el discurso que las personas que hayan cometido delitos de alta connotación social no podrían “reinsertarse”, ya que el riesgo social aparejado a entregar una oportunidad es muy alto. En la misma línea está el relato de Antonio el cual expone que no existen verdaderas posibilidades de incluir a personas que salen de la cárcel porque generan un rechazo en la sociedad. En este escenario es fundamental trabajar la desconfianza y el rechazo social que generan las personas que han sido condenadas por algún delito.

Utilizar el enfoque del desistimiento a nivel comunitario podría ayudar a ampliar la mirada con que se juzga a las personas que cometen delitos. Según este enfoque conseguir que una persona logre desistir de la comisión de delitos no solo depende de la persona y su maduración personal, sino también de las posibilidades que entregue el sistema social en el cual está inserta la persona (Fundación Tierra de Esperanza, 2018). Entregar la posibilidad de construir un proyecto de vida alternativo requiere identificar elementos vinculados a la sociedad civil que ayuden a favorecer el abandono de la actividad delictiva y aumentar la integración social (Fundación Tierra de Esperanza, 2018). Esto requiere abordar la dimensión laboral, familiar y de ciudadanía, ya que promueven patrones de comportamiento en donde la actividad delictiva no es aceptable (Cernkovich y Giordano, 2001, en Fundación Tierra de esperanza, 2018). Por esto, es importante ajustar las estrategias de reinserción social para el retorno a la comunidad del sujeto en donde la posibilidad de logro del proceso de desistimiento requiere de la agencia de oportunidades en la red de apoyo en la comunidad, así como la relevancia de la participación y la autogestión de la persona en su propio proceso de cambio (Fundación Tierra de Esperanza, 2018).

En este sentido, es fundamental la asociación entre organizaciones comunitarias, ya que ayudan a mantener niveles elevados el capital social (Saegert & Winkel, 2004). Como se menciona en el estudio de Susan Saegert y Gary Winkel (2004) el capital social se fortalece si los miembros de una comunidad se conocen entre sí en los diferentes ámbitos de la vida social, a esto se le llama cierre de redes (Saegert et al. en Coleman, 1988). Esto permite reforzar normas de comportamiento y aplicar sanciones cuando las normas son afectadas

(Saegert et al., 2004). El capital social también ayudaría a establecer mecanismos de control social informal en los barrios, ya que limitaría las posibilidades de la delincuencia al crear redes entre vecinos, a través de la comunicación y la capacidad de aplicar sanciones para hacer cumplir las normas (Saegert et al., 2004). Por lo tanto, la organización y participación entre vecinos depende del desarrollo de capital social para obtener resultados previniendo el delito y sus problemáticas derivadas (Saegert et al., 2004).

En el caso de las personas que se relacionan con la comisión de delitos de alta connotación social el escenario parece ser diferente, ya que el agravio moral y social es tan alto que complica cualquier diálogo en esa dirección.

En cuanto a la participación en procesos de reinserción social los/as entrevistados/as manifestaron su apoyo a la idea. Los/as entrevistados/as mencionaron que para lograr insertar esta temática en la comunidad es importante organizar charlas, conversatorios o talleres para dar a conocer el tema. Hay propuestas variadas de cómo abordar la temática en cada territorio, por ejemplo, María propone que la temática sea enfocada desde la concientización ayudando a abrir la perspectiva de esta problemática, Francisca propone trabajar la emotividad entre los vecinos y Antonio propone que sea a través de Gendarmería. Si bien, hay poca participación comunitaria en algunos sectores lo relevante sería insistir y entregar la oportunidad de participación a la propia comunidad en los futuros programas de reinserción social para que logren involucrarse. Tomar esta acción contribuiría a fortalecer el capital social y restablecer la confianza en una comunidad. Como menciona Diaz- Albertini (2003) la confianza nos motiva a colaborar y acercarnos a los demás. La experiencia del estallido social ha demostrado que a la ciudadanía le importa participar, pero no en cualquier espacio o condiciones. La deslegitimidad en la que se encuentra el sistema político y los mecanismos de representación no han mermado el interés en la participación social. En este sentido, el contexto social está abierto para poder instalar la tematica desde las posibilidades que los/as mismos/as entrevistados/as indican.

Finalmente, el rol que los entrevistados mencionaron que les gustaría ejercer es desde la participación. Para los/as entrevistados/as un proceso de reinserción social en su comunidad depende que ellos/as se puedan sentir parte, implica que un programa debe construirse o por lo menos considerar que las personas puedan participar en las decisiones que se tomen. Un

programa en donde su ejecución sea transparente y este enfocado en las necesidades de cada territorio. Este discurso se manifestó más claramente en los relatos de Francisca, Antonio, Isabel, Mario y María. Estos discursos se alinean directamente con el concepto de participación que propone Fals Borda. En este sentido, participar significa comprometerse, entendiendo el compromiso como el tomar conciencia de la pertinencia de la acción a ejecutar, renunciado a una posición de espectador, colocando el pensamiento y la acción al servicio de una causa (Fals Borda, 1987). En consecuencia, la participación para que sea efectiva debe contener tres dimensiones: pertenencia, roles y decisiones (Oraisón, 2016). Otro punto importante y que no se logró identificar en las entrevistas es que lograr un proceso de participación también requiere que todos los actores involucrados sean vistos como iguales, sin reconocer diferencias ya sean educacionales, de prestigio, antigüedad, jerarquía o sociales (Fals Borda, 1987). Esto es central si se quiere avanzar en la construcción de un diálogo con personas que han sido excluidas de la sociedad por medio de un proceso judicial. En síntesis, en las entrevistas se pudo observar el interés por dejar de replicar lógicas tradicionales de participación, como las que se promueven en los programas institucionales, para dar paso a una lógica cercana a la que propone Fals Borda.

### **Conclusión**

Pensar un proceso de reinserción social comunitario es una tarea ardua que requiere conceptualizar y visibilizar múltiples aristas. Una de ellas se desarrolló en esta investigación, la inclusión de personas que participan en organizaciones comunitarias. No existen antecedentes claros de cuál es la posición de las organizaciones comunitarias o de la ciudadanía en torno a la reinserción social, por lo que pensar en el diseño, pauta de preguntas, marco teórico y análisis no fue sencillo de realizar. Aun así, se puede afirmar que se logró responder la pregunta de investigación a través de los objetivos propuestos.

En relación con los discursos que se pudieron identificar estos se relacionan con el cuestionamiento al término reinserción social, el cuestionamiento a la efectividad de los programas de reinserción actuales y un discurso crítico relacionado con las reales oportunidades que puede entregar participar en un programa de reinserción social. En cuanto al primer elemento se puede mencionar que es importante tomar en cuenta lo que piensan las personas con respecto a la temática que se quiere instalar en un territorio, ya que se corre el

riesgo de que a la persona no le haga sentido. El concepto de reinserción social es técnico y mostró que no posee una valoración positiva en las personas que se pudieron entrevistar en la comuna de Peñalolén. Aun así, se manifestaron abiertas a participar en procesos de reinserción social en sus territorios. Esta participación debe ser propuesta desde lógicas horizontales como formula Fals Borda y desde la construcción de puentes que ayuden a restituir la confianza. Es necesario que la institucionalidad encargada de ejecutar programas de reinserción social se encuentre dispuesta a incluir nuevas lógicas de funcionamiento para que las personas se puedan interesar en participar. Además de esto, se deben considerar las particularidades territoriales, ya que para una comunidad la reinserción social no podría constituirse como una problemática en su territorio mientras que en otra sí. En cuanto al cuestionamiento de la efectividad de los programas de reinserción social, los entrevistados manifestaron no conocer ninguno, a pesar de esto, mostraron su descontento con respecto a ellos. Este descontento se puede deber a que lo que se conoce de los programas de reinserción social es muy poco, solo saben que se realizan talleres y capacitaciones. En relación con el último discurso, se puede mencionar que se deben incluir nuevas opciones de talleres o capacitaciones de acuerdo con las necesidades de cada interno.

Mientras que, el rol que podrían ocupar las organizaciones comunitarias en procesos de reinserción social, en primera instancia, es participando. La reinserción social no es una problemática que se maneje a nivel comunitario, hay desconocimiento. Un primer paso para instalar procesos de reinserción social en donde participen comunidades es instalar la temática a través de charlas y talleres.

En cuanto al principal hallazgo y aporte de esta investigación se relaciona con haber identificado y analizado la importancia del capital social y la confianza para desarrollar algún programa postpenitenciario de reinserción social con enfoque comunitario. Actualmente, el país experimenta una profunda crisis que se ha extendido en el tiempo. Esto ha generado que la confianza se pierda tanto a nivel institucional como a nivel colectivo y comunitario. En este contexto, adquiere importancia reconfigurar los lazos sociales y redes que permitan renovar las expectativas sociales y podamos construir un imaginario de un futuro más prometedor. Para lograr esto, es relevante concientizar sobre la verdadera importancia del capital social en nuestro futuro social, ya que sin este valioso recurso nos disponemos a seguir

pensando y accionando desde lógicas interesadas e individualistas. Pensar en el bien colectivo requiere ampliar la mirada y pensar en incluir a aquellas personas que han sido marginadas y estigmatizadas en una sociedad que se sabe que es segregadora e injusta. Como menciona dubet (2019) el éxito de una sociedad depende de la fuerza de los lazos y las redes sociales, las cuales deben ser estimuladas por la acción individual, colectiva y Estatal desde un enfoque solidario. “El capital social y la confianza definen la calidad de las relaciones en una sociedad abierta y plural. En el fondo, el capital social caracterizaría una sociedad civil lo bastante virtuosa para movilizarse y para que las relaciones sociales sean fluidas y armoniosas” (dubet, 2019, pág. 78). De esto depende el éxito o fracaso de cualquier programa social, en espacial con enfoque comunitario, que se pretenda desarrollar y ejecutar en un territorio.

Lo importante a destacar es que vivimos en una sociedad de lazos sociales débiles que continuamente está precarizando la vida social. Últimamente, se han ido rescatando discursos a favor de la inclusión, igualdad y responsabilidad social que sin duda pueden ayudar a repensar el modelo de sociedad en la que vivimos. Aun así, no hay que olvidar que la reinserción social a un medio ideal no existe (Calderón, 2015). “La cuestión es cómo trabajar desde el medio social al que estos individuos pobres, pauperizados y aprisionados están atados permanentemente; aquellos espacios de sistemas de acciones y sistemas de bienes en que la cárcel se vuelve uno más con especificaciones distintas” (Calderón, 2015, pág. 201).

Otro elemento que destacar es el diseño de esta investigación. El diseño se pensó y desarrolló en base a la división territorial de Peñalolén pensando que los discursos de los y las entrevistados/as evidenciarían elementos diferenciadores en sus discursos. Finalmente, esta estrategia metodológica se ejecutó en el trabajo en terreno, pero no en el análisis debido a que en los discursos emergió significativamente las consecuencias de la irrupción del estallido social. Por lo tanto, se tomó la decisión metodológica de analizar los discursos en base al antes y después del estallido social.

Los aspectos que se podrían mejorar en esta investigación se relacionan con el análisis conceptual. Si bien se logró identificar en los discursos los principales conceptos, estos no se pudieron desarrollar de forma adecuada en la discusión bibliográfica debido al tiempo. Los conceptos son variados y todos ayudan a responder las principales inquietudes de esta

investigación. Otro aspecto importante por seguir desarrollando es la implicancia del estallido social en los discursos de los entrevistados. En la discusión se logró trabajar parte de ello, pero quedaron algunos elementos fuera de análisis. Otro aspecto por considerar en el proceso de producción de la información es la utilización de focus group para poder realizar un trabajo de triangulación.

Finalmente, las preguntas que quedan abiertas en esta investigación son: ¿Cómo la comunidad puede ayudar a restablecer la confianza? ¿Cómo las personas que vuelven a sus comunidades de origen pueden aportar a restablecer la confianza? ¿Cómo se puede instalar la reinserción social como una temática de interés común? ¿Se debe cambiar el término reinserción social? O ¿se debe solamente educar a la población sobre esta temática?

## Bibliografía

- Alfaro, B. (21 de Marzo de 2017). *Recuperación de historia a través de la memoria barrial del sector La Faena 1, Peñalolén. Polígono de intervención del programa “Quiero mi barrio”*. Obtenido de Biblioteca digital Universidad Academia de Humanismo Cristiano:  
<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/4168/TTRASO%20517.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Apiolada, S. (1998). *Sindicalismo en Chile: Participación comunitaria urbana*.
- Araneda, K., & Silva, R. (2010). *Participación comunitaria, desde la mirada de los que no participan*. Obtenido de Biblioteca Digital Universidad de Humanismo Cristiano:  
<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/536/Tesis%20Tesis%20302.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Arévalo, C., Gómez, F., Mettifogo, D., Montedónico, S., & Silva, L. (2012). Acompañamiento post- sanción desde un enfoque comunitario: Apuestas y desafíos en la construcción de un modelo para adolescentes que han cumplido sanción penal. *Comunidad más prevención Boletín N°15*, 25-29.
- Arias, A., Lucero, C., Lores, C., Florin, C., Jorquera, F., Jofrè, S., & Villegas, R. (2020). Peñalolén. Plan Maestro de integración social. *Instituto de Estudios Urbanos y Territoriales UC, Documentos de Trabajo del IEUT, N° 10d*, 1-27. Obtenido de <https://estudiosurbanos.uc.cl/wp-content/uploads/2020/06/Pen%CC%83alolen.pdf>
- Arriagada, I. (2003). Capital social: potencialidades y limitaciones analíticas de un concepto. *Estudios Sociológicos, vol. XXI, núm. 3, septiembre-diciembre*, 557- 584.
- Arriagada, I. (Mayo de 2015). *El desistimiento en Chile: Quiénes dejan de delinquir y por qué*. Obtenido de Red Seca: <http://www.redseca.cl/el-desistimiento-en-chile-quienes-dejan-de-delinquir-y-por-que/>
- Barber, B. (1983). *The Logic and Limits of Trust*. New Brunswick, Nueva Jersey: Rutgers University Press.
- Borda, F. (1987). Democracia y participación. Algunas reflexiones. *Revista Colombiana de Sociología, 5(1)*, 35-40.
- Bravo, R., Fernández, C., Parráquez, A., & Vergara, P. (2002). *Las Organizaciones Culturales en Peñalolén*.
- Calderón, R. (2015). *Delincuencia, políticas de Estado y derechos humanos. A propósito de la cuestión penitenciaria en Chile*. Santiago de Chile: RIL editores.

- Córdova, R. (13 de Noviembre de 2019). *Lo Hermida: Una historia de manifestaciones vecinales, violencia y enfrentamientos*. Obtenido de <https://magisterenperiodismo.com/diarioelcondor/lo-hermida-una-historia-de-manifestaciones-vecinales-violencia-y-enfrentamientos/>
- Dammert, L. (2014). La relación entre confianza e inseguridad: el caso de Chile. *Revista Criminalidad*, 56 (1), 189- 207.
- Díaz- Albertini, J. (2003). Capital social, organizaciones de base y el Estado: recuperando los eslabones perdidos de la sociabilidad. En R. Atria, M. Siles, I. Arriagada, L. Robinson, & S. Whiteford, *Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el caribe: en busca de un nuevo paradigma* (págs. 247- 302). Santiago de Chile: CEPAL.
- dubet, f. (2019). *¿Por qué preferimos la desigualdad? (aunque digamos lo contrario)*. Buenos Aires: Siglo Veintiuno Editores.
- Durston, J. (2002). *El capital social campesino en la gestión del desarrollo rural*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Espinoza, P. (03 de Octubre de 2014). *Eliminación de antecedentes penales: Una forma de reintegración social*. Obtenido de Centro de Políticas públicas UC: <https://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2015/01/presentacion-paulina-espinoza-gendarmeria.pdf>
- Fernández, I. (2015). *Bienestar subjetivo y capital social en Chile. Vínculos recurrentes y nuevas relaciones observadas*. Obtenido de Repositorio Universidad de Chile: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:zwOeBdmLmFsJ:repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/139731/Ignacio%2520Fernandez%2520-%2520Bienestar%2520Subjetivo%2520y%2520Capital%2520Social%2520en%2520Chile%2520-%2520Memoria%2520de%2520T%25C3>
- Flores, F. (1994). *Creando organizaciones para el Futuro*. Santiago de Chile: Editorial Dolmen.
- Fundación Tierra de Esperanza. (2018). *Manual de procedimientos. Modelo de gestión de casos para la reinserción social. Programa de reinserción social Volver a Empezar*. Santiago de Chile: SEREMI de Justicia y Derechos Humanos RM.
- Gendarmería, C. d. (6 de Junio de 2020). Obtenido de [https://html.gendarmeria.gob.cl/doc/Comunicado\\_cifrasegresos\\_marzojunio2020.pdf](https://html.gendarmeria.gob.cl/doc/Comunicado_cifrasegresos_marzojunio2020.pdf)
- Gibbs, G. (2012). *El análisis de datos cualitativos en investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- Godoy, D. (Noviembre de 2012). *Participación social a través del análisis de redes sociales. Estudio de caso sobre la política social ejecutada en San Luis de Macul, Chile*.

Obtenido de Repositorio Universidad de Chile:  
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116954/TESIS%20PARTICIPACI%C3%93N%20SOCIAL%20A%20TRAV%C3%89S%20DEL%20AN%20C3%81LISIS%20DE%20REDES%20SO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

González, K., & Aguilera, Y. (2010). *Participación: una mirada desde los jóvenes. Lo Hermida, Peñalolén*. Obtenido de Biblioteca Digital Universidad de Humanismo Cristiano:  
<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/2402/ttraso310.pdf?sequence=1>

Gyarmati, G. (1992). Reflexiones teóricas y metodológicas entorno a la participación. *Estudios sociales, N° 73, Chile*.

Hernandez- Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, Cualitativa y mixta*. Ciudad de México : McGraw Hill.

*Historia de San Luis Peñalolén*. (18 de Diciembre de 2009). Obtenido de <http://historiadesanluispenalolen.blogspot.com/>

Hopenhayn, M. (1988). La participación y sus motivos . *Ilpes, CEPAL, Santiago*.

Huertas-Díaz, O. (2010). Anomia, normalidad y función del crimen desde la perspectiva de Robert Merton y su incidencia en la criminología. *Revista de criminología de Colombia* , 52 (1), 365-376.

Ilustre Municipalidad de Peñalolén. (Abril de 2013). *Plan de Desarrollo Comunal*. Obtenido de Municipalidad de Peñalolén: <https://www.penalolen.cl/wp-content/uploads/2016/10/DIAGNOSTICO-COMUNAL.pdf>

Ilustre Municipalidad de Peñalolén. (s.f.). *Unidades Municipales*. Obtenido de <https://www.penalolen.cl/unidades-municipales/>

Leiva, E. (2001). *El concepto de participación comunitaria en la política social del estado chileno durante los gobiernos de la concertación. Revisión teórica desde la perspectiva de la psicología comunitaria*. Obtenido de Repositorio académico de la Universidad de Chile: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/136199>

Llanos, I. (2001). El concepto del territorio y la investigación en las ciencias sociales. *Universidad Autónoma Chapingo. Chapingo Estado de México*, 207-220. Obtenido de <http://www.colpos.mx/asyd/volumen7/numero3/asd-10-001.pdf>

López, M. d. (2009). El concepto de anomia de Durkheim y las aportaciones teóricas posteriores. *Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana*, 130-147.

Martínez, V. (2006). *El enfoque comunitario: el desafío de incorporar a la comunidad en las intervenciones sociales*. Santiago, Chile: Universidad de Chile FACS, Departamento de Psicología, Magister Psicología comunitaria.

- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2020). *¿Qué nos impulsó a crear el proyecto +R?* Obtenido de <https://www.minjusticia.gob.cl/proyecto-r/>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos . (2018). Programa volver a Empezar.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2017). *La política de reinserción social en Chile: estado actual y proyecciones* . Santiago.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2017). *Política pública de reinserción social* . Santiago.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (22 de Enero de 2018). *Comienza capacitación a funcionarios de 10 municipios del programa de reinserción social “Volver a Empezar”*. Obtenido de <http://historico.minjusticia.gob.cl/comienza-capacitacion-a-funcionarios-de-10-municipios-del-programa-de-reinsercion-social-volver-a-empezar/>
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (2014). *Plan Nacional de Seguridad Pública y Prevención de la Violencia y el Delito, Seguridad para Todos*. Santiago, Chile.
- Misztal, B. (1996). *Trust in Modern Societies*. Cambridge, Massachusetts: Polity Press.
- Montero, M. (1984). La psicología comunitaria: orígenes, principios y fundamentos teóricos. *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol. 16, N° 3, 387- 400.
- Morales, M. (2020). Estallido social en Chile 2019: participación, representación, confianza institucional y escándalos públicos. *análisis político n°8, Bogotá*, 3-25.
- Moulian, L., & de Wolf, L. (1999). Herminda de La Victoria. *Historia Local y Democratización*. Santiago. Ed. ECO., 36-46.
- Moya, M. I. (2013). *Agrupación cultural Barracón "Memorias desde las voces generacionales de una organización"*. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/131065/Tesis%20Magister%20Psicolog%C3%ADa%20Comunitaria%20Barracon.pdf?sequence=1>
- Municipalidad de Peñalolén. (Septiembre de 2020). *PLADECO 2018-2025. Visión, Misión. Plan de Acción*. Obtenido de [https://www.penalolen.cl/wp-content/uploads/2021/01/PLADECO\\_2018\\_2025.pdf](https://www.penalolen.cl/wp-content/uploads/2021/01/PLADECO_2018_2025.pdf)
- Oraisón, M. (2016). La Participación como Generadora y Garante de Democracia y Ciudadanía. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social (RIEJS)*, 5(1), 89-107.
- Pérez, M., & Roca, A. (2009). Representaciones sociales de la inseguridad urbana en niños de Peñalolén ¿què ocurre en contextos donde la distancia geogràfica de la segregaciòn disminuye? *Revista MAD* , 90-109.
- PNUD. (2000). *Desarrollo Humano en Chile 2000, Más Sociedad para Gobernar el Futuro*. Santiago de Chile: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

- PNUD. (2017). *Desiguales. Orígenes, cambios y desafíos de la brecha social en Chile*. Santiago de Chile: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Portes, A. (1999). Capital social: sus orígenes y aplicaciones en la sociología moderna. En J. Carpio, & I. Novacovsky, *De igual a igual. El desafío del Estado ante los nuevos problemas sociales* (págs. 243- 266). Buenos Aires : Fondo de Cultura Económica de Argentina.
- Putnam, R. (1993). *Making democracy work. Civic traditions in modern Italy*. Princeton: Princeton University Press.
- Reinserción social. (s.f.). *Reinserción social adultos*. Obtenido de Reinserción social: <http://www.reinsercionsocial.cl/reinsercion-social-de-adultos/>
- Siisiäinen, M. (2000). *Two Concepts of Social Capital: Bourdieu vs. Putnam. ISTR Fourth International Conference "The Third Sector: For What and for Whom?"*. Dublin: Trinity College: ISTR Fourth International Conference "The Third Sector: For What and for Whom?"
- Taylor, I., Walton, P., & Young, J. (2001). *La nueva criminología. Buenos Aires: Amorrortu*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Toro, P. (2019). *Política Pública Postpenitenciaria*. Obtenido de Repositorio Universidad de Chile: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/173248/Politica-publica-postpenitenciaria.pdf?sequence=1>
- Úcar, X. (2012). La comunidad como elección: Teoría y práctica de la acción comunitaria. En A. Zambrano, & H. Berroeta, *Teoría y práctica de la acción comunitaria. Aportes desde la psicología comunitaria* (págs. 37- 72). Valparaíso: RIL editores.
- Ureta, S. (2019). *Informe técnico 1. Análisis metodológico de cabildos y asambleas ciudadanas desarrolladas a partir del estallido social de octubre 2019*. Santiago de Chile: Universidad Alberto Hurtado. Departamento de Sociología. Observatorio de Métodos Deliberativos.
- Villa Grimaldi. (Junio de 2019). *Peñalolén en la memoria. De historia popular y resistencia*. Obtenido de [http://villagrimaldi.cl/wp-content/uploads/2019/07/Folleto\\_Penalolen\\_26.06.pdf](http://villagrimaldi.cl/wp-content/uploads/2019/07/Folleto_Penalolen_26.06.pdf)
- Villagra, C. (2008). *Hacia una política postpenitenciaria en Chile*. Santiago de Chile: RIL editores.
- Villagra, C., Aguilar, L., Landabur, R., & Sánchez, M. (2010). Tratando de Dejar el Delito: Aprendizajes de un Programa Piloto de Reinserción Post Carcelaria en Chile. *Debates penitenciarios N°12*, 3-19.
- Zuliani, L., Bastidas, M., & Ariza, G. (2015). La participación: determinante social en la construcción de políticas públicas. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública*, vol 33(1), 75-84.

Flick, U. (2007). Introducción a la investigación cualitativa. Morata, 2ª Edición.

Fundación Paz Ciudadana (2018). Una propuesta de modelo integral de reinserción social para infractores de ley.

Páramo, P. (2013). La investigación en Ciencias Sociales: Estrategias de investigación. Universidad Piloto de Colombia. Visto en: <https://books.google.cl/books?id=2uk0DwAAQBAJ&pg=PT62&dq=ejemplos+de+muestreo+estructural&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjn8MOr85vfAhVEQpAKHYUuB4QQ6AEIKTAA#v=onepage&q=ejemplos%20de%20muestreo%20estructural&f=false>