



Universidad del Bío-Bío  
Facultad de Educación y Humanidades  
Departamento de Ciencias Sociales  
Escuela de Trabajo Social

# **“Influencias del Trabajo Penitenciario al interior de la sección femenina del CP Concepción”**

*Tesis para optar al grado de Licenciada en Trabajo Social*

**AUTORAS:** Alexandra Rodríguez Vega  
Marisol Romero Navarrete  
Ivonne Santi Macheo

**PROFESOR GUÍA:** Oscar Cáceres Luna

**CONCEPCIÓN, MARZO 2019**

## DEDICATORIAS

*A mi bebé, que a pesar de estar en mi panza aún, viene a cambiar toda mi vida, esto es para y por ti, así como también todo lo que se viene en el futuro.*

*Mamá e hijo cambiando el mundo, nuestro mundo.*

**Marisol Inés Romero Navarrete**

*A mi madre; Beatriz Vega Sepúlveda, que sin duda tiene el doble de mérito por todos y cada uno de mis logros.*

*Eres el motivo de querer lograr cosas en la vida.*

**Alexandra Elizabeth Rodríguez Vega**

*A mi madre Tegalda Cristina Macheo Mariñan, por quien comencé este camino incluso antes de ingresar a la universidad y hoy me siento más orgullosa que nunca, porque ambas crecimos y salimos de nuestra zona de confort y vamos por más, mucho más. Para ti mujer, madre, hermana, tía, abuela, hija, por todo el amor, comprensión y apoyo durante toda la vida, en especial cuando más lo necesite.*

*Gracias por tanto.*

**Ivonne Camila Santi Macheo**

## **AGRADECIMIENTOS**

*A mis papás Trinidad y Patricio por confiar en mí y darme la oportunidad de cumplir mis sueños y metas, por sentirse orgullosos de cada pequeño logro que he obtenido. Simplemente sin ustedes no soy nada, cada vez queda menos por retribuir todo el cariño y dedicación que me han dado y poder ser yo quien los cuide y regalonee como lo merecen.*

*A mis hermanos, sobre todo a mi hermana Patricia quien ha sido un pilar fundamental para mí y para todo este proceso, es ella quien mejor me entiende y soporta cuando nadie más lo hace.*

*A mis compañeras de Tesis, gracias por todos los lindos momentos vividos en esta larga etapa, se han convertido en personas valiosas para mi vida a pesar de los inconvenientes que hemos tenido. Sé que serán grandes profesionales y que triunfarán en todo lo que se propongan.*

*A mi profesor guía, por compartir sus conocimientos con nosotras y ser parte fundamental de esta investigación.*

*Y sobre todo a Dios por guiarme en este camino, por darme todas las fuerzas que necesito día a día para no decaer y permanecer de pie, infinitas gracias por hacer de mi lo que soy en la actualidad.*

**Marisol Inés Romero Navarrete**

*A Dios, por todo.*

*A mi madre por su amor incondicional, por ser siempre la mujer fuerte y firme que necesité durante mi crianza, y amorosa y comprensiva en todo momento.*

*A Steven, mi hermano, por su apoyo, perseverancia y motivación en los momentos difíciles, gracias por ser tú.*

*A mis compañeras. Porque a pesar de ser un proceso largo, aprendimos y crecimos durante el transcurso.*

*Al Profesor Guía de Tesis. En toda la universidad no encontraré a alguien con más paciencia, comprensión y entereza. Gracias por todo.*

*A las internas y funcionarias de la sección femenina del CP de Concepción, porque con sus relatos llevo conmigo aprendizajes que no pueden plasmarse en el documento.*

**Alexandra Elizabeth Rodríguez Vega**

*A mi madre, por creer siempre en mí, por alentarme a seguir y nunca retroceder, porque cada logro de mi vida, también es tuyo, es compartido. Gracias por esperarme cada viernes con un abrazo caluroso, con esos que llenan el alma y curan cualquier dolor.*

*A mi padre David Claudio Santi Calbullanca que, a pesar de todo, siempre ha estado, a su forma, pero por eso no menos importante dentro de este largo y difícil proceso, gracias porque de alguna u otra forma, nuestra relación me hizo perseverante en lograr mis objetivos.*

*A mi hermanita, mi bella Mailen, por escucharme y ser mi confidente, por acompañarme y por estar siempre ahí, porque no por ser más pequeña, aporta menos, al contrario, ha sido fundamental en este proceso de crecimiento.*

*A mi tía Alicia y tío Iván, por ser como mis segundos padres, por quererme y preocuparse tanto de mí, por tratarme como una más de su familia junto a mis primos, por estar ahí en los tiempos buenos y en los tiempos malos, mi gratitud y amor hacia ustedes es infinita.*

*A don Polo y la Sra. Luci, por ser como unos abuelos desde que soy pequeña, por acogerme en mi primer año de universidad en su casa y hacer que no fuera tan terrible acostumbrarme a esta ciudad, por todas las demostraciones de amor que hasta el día de hoy tienen conmigo.*

*Y, por último, gracias al universo completo por conspirar a mi favor y darme alas para volar.*

**Ivonne Camila Santi Macheo**

## RESUMEN

La calidad de vida al interior de un centro penitenciario puede influir ya sea de manera negativa, como positiva en la vida tanto de internas como funcionarias. La Reinserción Social es un proceso que involucra a profesionales, personas privadas de libertad, Funcionarios de Gendarmería y a la sociedad civil, por esto es importante rescatar la influencia que tiene en la vida de las internas, el trabajo que realizan las funcionarias de Gendarmería (Gendarmes) en su proceso carcelario y en su regreso al medio libre.

El desempeño moral busca medir aspectos de la calidad de vida de la población penal tomando en cuenta aspectos materiales e inmateriales, esto relacionado con la reinserción social podría dar cuenta de si los esfuerzos del Estado y las medidas tomadas por Gendarmería de Chile, han dado o no resultados.

*Palabras clave: reinserción social; desempeño moral; internas; funcionarias, cárcel; Gendarmería.*

## ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I	13
PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA	13
<b>1. Planteamiento del problema</b>	14
<b>2. Justificación</b>	17
<b>3. Preguntas de investigación</b>	20
<b>3.1 Primarias:</b>	20
<b>3.2 Secundarias:</b>	20
<b>4.1 Objetivo general de la investigación</b>	21
<b>4.2 Objetivos Específicos de la investigación</b>	21
CAPÍTULO II	22
DISCUSIÓN BIBLIOGRÁFICA	22
<b>1. Leyes</b>	23
<b>2. Cárcel</b>	24
<b>3. Formación Gendarmería</b>	25
<b>4. Reinserción Social</b>	27
<b>4. Políticas en torno al sistema penitenciario</b>	28
<b>5. Programas de Reinserción Social</b>	29
<b>6. Género</b>	30
<b>7. Reinserción social en base a enfoques teóricos</b>	31
<b>7.1 Enfoque de Derechos</b>	31
<b>7.2 Enfoque de Género</b>	33
<b>7.3 Enfoque ecológico</b>	33

<b>7.4 Enfoque del Desempeño Moral</b>	35
<b>7.4.1 Dimensiones relacionales</b>	35
<b>7.4.2 Dimensiones del régimen interno</b>	36
<b>7.4.3 Dimensiones de la estructura social</b>	37
<b>7.4.4 Bases Teóricas usadas en la intervención de Gendarmería de Chile</b>	38
CAPÍTULO III	39
MARCO METODOLÓGICO	39
<b>1. Enfoque epistemológico</b>	40
<b>2. Método</b>	40
<b>3. Población, muestra y criterios de selección</b>	41
<b>4. Técnicas de producción de datos</b>	41
<b>5. Plan de análisis de datos</b>	42
<b>6. Criterios de calidad</b>	43
<b>7. Aspectos éticos</b>	44
CAPÍTULO IV	45
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	45
<b>ANÁLISIS DESCRIPTIVO</b>	46
<b>1. Percepciones de las funcionarias respecto a la sección</b>	49
<b>1.1 Escasa oferta programática de actividades para las internas</b>	49
<b>1.2 Vinculación de las funcionarias con el área técnica</b>	50
<b>1.3 Respaldo que las funcionarias perciben desde la institución</b>	50
<b>1.4 Percepción de las funcionarias respecto a su labor</b>	51
<b>2. Percepciones de las funcionarias respecto a la Reinserción Social</b>	46

<b>2.1 Reinserción Social, como una responsabilidad compartida con la sociedad civil</b>	47
<b>2.2 Reinserción Social entendida como Reinserción laboral</b>	47
<b>2.3 Factibilidad de la Reinserción Social</b>	48
<b>3. Trabajo Cotidiano</b>	46
<b>3.1 Desarrollo de habilidades</b>	46
<b>4. Desempeño Moral</b>	52
<b>4.1 Respeto</b>	52
<b>4.2 Humanidad</b>	52
<b>4.3 Relaciones</b>	53
<b>4.4 Confianza</b>	54
<b>4.5 Apoyo</b>	55
<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	56
CAPÍTULO V	61
CONCLUSIONES	61
<b>1. CONCLUSIONES</b>	62
CAPÍTULO VI	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
<b>1. BIBLIOGRAFÍA</b>	68
CAPITULO VII	73
ANEXOS	73
<b>1. PAUTA DE ENTREVISTA</b>	73
<b>2. ENTREVISTAS</b>	75
<b>2.1 Entrevista n°1</b>	75

<b>2.2 Entrevista n°2</b>	<b>88</b>
<b>2.3 Entrevista n°3</b>	<b>124</b>
<b>2.4 Entrevista n°4</b>	<b>135</b>
<b>2.5 Entrevista n°5</b>	<b>148</b>
<b>2.6 Entrevista n°6</b>	<b>162</b>

## **INTRODUCCIÓN**

En Chile la institución encargada del orden, seguridad, reinserción social, cumplimiento de condenas en las prisiones y el resguardo de los Tribunales de Justicia es Gendarmería de Chile, que funciona bajo al alero del Ministerio de Justicia, que contempla como misión; vigilar, atender y contribuir a la Reinserción Social de las personas privadas de libertad de todo el país. Siendo relevante que los Derechos Humanos son imprescindibles para dar un trato digno a los reclusos, así como “las reglas mínimas para el tratamiento de los reclusos”, en miras de que el proceso de reclusión cumpla con su objetivo de Reinserción Social de una persona que cometió delito.

Si bien Chile ha tenido un proceso de mejora entorno a las problemáticas penitenciarias, aún no es suficiente y la cárcel sigue siendo un espacio donde se incrementan, aún más, las brechas sociales, debido a diversas variables como; infraestructura, poder, salud, relaciones interpersonales, entre otras, que dejan en mayor desigualdad al ex recluso/a al momento de integrarse al medio libre y seguir con su proceso de reinserción social, que se suele pensar como una acción tras el paso por la cárcel, sin embargo se desentiende que ésta comienza desde que la persona queda privada libertad y durante todo el tiempo que éste pase en prisión, siendo de gran relevancia los tratos recibidos por los/as Gendarmes quienes son su medio socializador más directo.

Desde ahí es que se enmarca la presente investigación, que buscará dar a conocer los significados que le asignan las Gendarmes de la sección femenina a su trabajo cotidiano, donde muchas veces se suele desconocer la importancia que tiene el personal de custodia en el ámbito interaccional, dentro de ambientes tan hostiles como lo son las cárceles chilenas.

Una de las disciplinas presentes en los contextos penitenciarios y que tienen directa relación, tanto con la población penal como con personal uniformado, es el Trabajo Social. En el entendido de que el actual sistema carcelario chileno conforma una problemática social, pues puede ser vista como una materialización de la exclusión que afecta tanto a hombres como mujeres, es necesario desnaturalizar las relaciones de poder que se dan al

interior de la cárcel y que inciden desfavorablemente por lo mismo es que la profesión adquiere un rol significativo.

# **CAPÍTULO I**

## **PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA**

## **1.Planteamiento del problema**

La prisión como entramado social es un lugar de ir y venir para las personas que alteran el orden social, “la prisión ha formado siempre parte de un campo activo en el que han abundado los proyectos, las reorganizaciones, las experiencias, los discursos teóricos, los testimonios, las investigaciones” (Foucault, 2002. P.216). Desde sus principios básicos la prisión se forja como un espacio físico para las personas privadas de libertad, quienes, tras haber cometido un delito, deben ir a “pagar” sus culpas al interior de estas, “la evidencia de la prisión se funda también sobre su papel, supuesto o exigido, de aparato de transformar los individuos” (Foucault, 2002. P.213).

Si bien la prisión se forja como un aparato transformador, es importante recalcar como se desarrolla en Chile y los nudos críticos que se desencadenan a través de esta institución que alberga a un gran porcentaje de personas a través de todos sus subsistemas; el abierto, semiabierto y cerrado, este último donde se mantiene el más alto porcentaje de las personas que han infringido la ley, a través de diversos delitos; que al año 2016 según datos de Gendarmería de Chile (GENCHI de aquí en adelante) tenía 49.063 personas, lo cual equivale al 45.7% del total, siendo un porcentaje no menor, donde es posible visualizar diversas problemáticas, que conciernen a un sistema con diversas falencias, donde se han vulnerado los Derechos Humanos, ya que como señala Munizaga y Sanhueza (2016) existe evidencia que revela que las condiciones carcelarias chilenas se encuentran en crisis, propiciando precarias situaciones para las personas reclusas, las que no coinciden con lo establecido en los diversos tratados ratificados por el Estado de Chile.

El sistema Penitenciario chileno se ha visto enmarcado por muchos años en una condición crítica provocada principalmente por la falta de infraestructura, aumento de población penal, inadecuada penalización de los delitos y el escaso número de funcionarios en las plantas de Gendarmería, situación que ha posicionado negativamente a Chile en cuanto a temas carcelarios y de Derechos Humanos (Bravo y Jiménez, 2011. P.2).

Uno de los tratados internacionales vigentes que regulan el trabajo penitenciario es el “Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos”, que en su artículo 10 inciso 1 señala

que “Toda persona privada de libertad será tratada humanamente y con el respeto debido a la dignidad inherente al ser humano”. De igual forma, en la Corte Interamericana de Derechos Humanos se señala que “toda persona privada de libertad tiene derecho a ser tratada con dignidad y que el Estado tiene la responsabilidad y el deber de garantizar la integridad personal mientras se encuentra en reclusión”.

Como agente del estado, es GENCHI quien debiese materializar estas concepciones, pues como se señala en el artículo 1 de la ley orgánica de Gendarmería de Chile N°2859 “Gendarmería de Chile es un Servicio Público dependiente del Ministerio de Justicia, que tiene por finalidad atender, vigilar y rehabilitar a las personas que, por resolución de autoridades competentes, fueren detenidas o privadas de libertad y cumplir las demás funciones que le señale la ley”.

Si bien las crisis sostenidas por Gendarmería y las malas prácticas que comprometen la dignidad de los/as internos/as han sido visualizadas por organizaciones como Amnistía Internacional, la Organización de Estados Americanos, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, la Corte Suprema de Justicia en Chile y el Instituto Nacional de Derechos Humanos en Chile según lo mencionado por Sanhueza (2015), en materia pública sólo se han visualizado los aspectos que aluden al hacinamiento y la infraestructura, a pesar de que no solo estos provocan problemas para los/as internos/as, sino que también aquellos aspectos inmateriales; como lo son las relaciones en el trato cotidiano al interior de la cárcel, siendo relevante el rol de los/as gendarmes, tal como señala García y Melendro (2013) existe la necesidad de construir ambientes aptos donde se privilegien las relaciones interpersonales entre funcionarios e internos para una mejor experiencia de ambos. Experiencia que puede ser especialmente complicada para los/as gendarmes, quienes se enfrentan a un ambiente de constantes emociones y conflictividad, donde son ellos/as los/as encargados/as de superar estos obstáculos, con la preparación recibida en sus años de estudios formativos que conlleva una malla curricular que contempla cinco ejes formativos para el trabajo con los internos/as.

En el año 2011 un equipo de Altegrity Risk International (2011) realizó una evaluación al plan de estudios para ingresar al escalafón de suboficiales y oficiales de Gendarmería concluyendo que en muchas ocasiones quienes instruyen a los estudiantes, son aquellos que no han tenido un buen desempeño en sus previos puestos de trabajo. Además, se señala que incluso aquellos funcionarios que contaban con la experiencia y trayectoria laboral, no contaban con la adecuada formación para poder llevar a cabo la tarea de enseñar a los futuros gendarmes, quienes llegan con falencias al momento de trabajar.

Lo que se ve aún más dificultado por el poco énfasis que se muestra hacia el trabajo de gendarmes quienes no tan solo se dedican a custodiar y vigilar, sino también tienen un rol activo de socializadores, donde el trato cotidiano y las relaciones, en cuanto al respeto, la ayuda mutua y la humanidad, son relevantes y beneficiosos para los/as reclusos quienes en algún momento volverán al medio libre. Según señala Morales (2013) las políticas de gobierno entorno a la Reinserción social han ido en mejora, principalmente a través de la visibilización de la problemática, buscando reducir la reincidencia de las personas, no se ha logrado dar un cambio radical pues la reinserción social se sigue trabajando desde un plano netamente de vigilancia y prevención del crimen

De acuerdo a lo señalado por Munizaga y Sanhueza (2016) el modelo escandinavo implementado en Noruega que fomenta las relaciones cercanas y positivas entre el personal e internos, donde se propiciarán simples gestos de respeto, como el llamar a los reclusos por su nombre, son incentivos para mejorar las condiciones de vida al interior de los centros penitenciarios en nuestro país. Sin dejar de lado las brechas culturales significativas respecto de países como Noruega, es importante tomar estas experiencias para problematizar y generar conocimiento en nuestro contexto, así como visualizar aquellas buenas prácticas que se están dando al interior de nuestros centros penitenciarios, de la mano de los/as gendarmes que día a día generan espacios, donde los tratos dignos son el mejor agente de cambio.

Es en base a lo anteriormente expuesto, donde se deja de manifiesto la importancia de las interacciones y relaciones al interior de los centros penitenciarios, es que se puede

establecer que existe desconocimiento en torno a la importancia del trabajo que realizan los/as funcionarios en el ámbito interaccional, siendo este un elemento fundamental en el proceso carcelario ya que a través de las interacciones se pueden crear significados que irrumpen en la vida de las personas.

El respeto, la ayuda mutua, la capacidad de escuchar al otro, son prácticas que se atienden y promueven a diario, pero no solamente entre las personas que cumplen alguna condena, sino fundamentalmente entre los funcionarios encargados de la vigilancia penitenciaria. (Pérez, 2014, P.50)

Es importante señalar que el estudio tendrá como población objetiva a las funcionarias, ya que los estudios entorno a los aspectos interaccionales al interior de los centros penitenciarios ya son prácticamente nulos a modo general, aún en mayor desventaja se encuentra la población femenina, que ha ido en aumento con el transcurso de los años y por ende la cantidad de funcionarias a cargo de estas, por lo que adentrarse en este ámbito y las significaciones que estas le atribuyen a su trabajo diario con las internas, será de gran aporte para la temática.

## **2. Justificación**

La investigación sobre la significación que le atribuyen las funcionarias a su trabajo diario con las internas se sustenta en la necesidad de conocer el impacto de las relaciones sociales y humanas que nacen entre estas y en cómo esto influye en el desarrollo de las habilidades sociales de las internas y su actitud frente a la vida, facilitando así los procesos de reinserción social.

Una reinserción social que se piensa desde el trabajo que realizan los equipos técnicos de los recintos penitenciarios penales como Trabajadores Sociales, Psicólogos y Terapeutas Ocupacionales, siendo de igual forma pensada como un proceso que se da tras el paso de los/as internos/as por la prisión, lo cual deja exento el proceso en general que deben vivir los/as internos/as pues este proceso que se inicia al momento del ingreso y continua mientras estos permanecen y egresan del sistema penitenciario, siendo los funcionarios quienes cumplen un rol primario y trascendental en la estadía de los/as internos/as, pues

son ellos/as quienes conviven y fortalecen los procesos de reinserción social, por lo tanto es a través de las funcionarias que se pueden entender y analizar los significados que se dan al interior de la cárcel, por medio de su trabajo cotidiano y que como señalan Bravo y Jiménez (2011) existe una gran cantidad de investigaciones que abordan temas carcelarios, donde se enfocan netamente en el discurso de los/as internos/as, no así en los/as funcionarios/as quienes son actores relevantes dentro del sistema penitenciario como los agentes visibles de la institución. Por lo que realizar un estudio desde el discurso mismo de las funcionarias, permitirá comprender de mejor manera las problemáticas que se dan al interior de un centro penitenciario, no tan solo desde lo material sino más bien, desde aquellos aspectos inmateriales basados en la relaciones humanas, que dan cuenta de la necesidad de incorporar nuevos elementos a considerar tanto en los planes de estudio de los/as funcionarios/as de Gendarmería, como al momento de evaluar la situación de las cárceles chilenas. Relevando aún más la importancia de la investigación, en que esta se enfoca en reconocer el trabajo cotidiano al interior de la sección femenina, dado el aumento significativo que ha tenido el número de población femenina reclusa en los últimos años, en comparación de la población masculina, quienes además nos proporcionan otra mirada de las situaciones que se dan al interior de la cárcel, pues las mujeres privadas de libertad, en general, están en reclusión por delitos menos violentos que la población masculina y su historial delictivo es más reducido y se relaciona con delitos menores como fraude, hurto, robo o microtráfico, destacando que las en recintos penales tiene menos episodios de violencia que la de los reclusos varones (Alexander; Humphrey, 1998) así mismo, las mujeres privadas de libertad suelen protagonizar menos situaciones de fuga y son evaluadas como más sensibles, exigentes, preocupadas y con mejor disposición frente al personal penitenciario (Casas y Espinoza, 2006) además “las mujeres son más dependientes emocionalmente y no están capacitadas para atravesar su estadía en prisión de forma autónoma” (Ojeda, 2013, p.4), por lo que el trato cotidiano que las funcionarias tienen con ellas es aún más relevante.

Por otra parte, la importancia de la investigación radica en reconocer cómo es realmente el proceso de Reinserción Social, dado que este se encuentra mencionado tanto en la ley

Orgánica de Gendarmería de Chile n° 2859, como en el discurso de quienes se asocian al sistema penitenciario, siendo importante señalar que este es un concepto que se suele comprender desde reinserción laboral de quienes pasan por la cárcel, dejando exento otros ámbitos que le permitirán al individuo llevar una vida integral y de real reinserción, pues el sistema penitenciario se traduce mayormente en programas laborales que tampoco abarcan a la población completa ya que los cupos son limitados y que como señala Morales (2013) estos programas se enfocan en el ámbito laboral potenciando la capacitación y ofertas laborales donde solo un porcentaje de los internos puede ingresar.

Respecto a esto último es necesario mencionar que toda investigación sobre el impacto de estrategias de Reinserción Social debe preocuparse, ante todo, por definir y problematizar el concepto, de acuerdo a Espinoza (2016) es posible comprender este concepto desde tres perspectivas, en primer lugar; a reinserción desde un sentido valórico, que aluda a la necesidad de que las personas privadas de libertad sean aceptadas e integradas en una sociedad libre, en segundo lugar; la reinserción desde un sentido práctico, que sea funcional a la prestación de un servicio a la comunidad dentro de un proceso integral de reintegrarse y por último; la reinserción como proceso dinámico bidireccional, es decir, que tenga como objetivo que las personas, además de regresar a una vida de libertad, vuelvan también a ser partícipes de las instituciones que conforman la sociedad. De estos tres elementos, dos coinciden en la idea de re-vincular a una persona sancionada por la justicia con las instituciones de control social; así como también que esta persona desarrolle su capital social. En tanto que, a partir de los objetivos, los recursos humanos que participan en el proceso de reinserción juegan un papel activo y clave para el proceso. En base a esto y atendiendo a que una de las tareas de Gendarmería de Chile corresponde a “contribuir a la reinserción social de las personas” es que nace la necesidad de conocer la importancia que las funcionarias le atribuyen al contacto diario que mantienen con las internas y como esto potencia los posibles procesos de reinserción.

En Chile, el modelo de reinserción social de las cárceles funciona a través de los Centros de Educación y Trabajo (CET) creados en 1981 con la finalidad de bajar los índices de violencia al interior de los penales. Posteriormente se comenzó a trabajar la reinserción

como tal, proporcionando a los internos las herramientas laborales y sociales que les permitirán integrarse en su entorno una vez cumplida la condena y de esta manera, disminuir los índices de reincidencia.

De acuerdo a esto, la Gendarme Jessica Rivas, ganadora del premio “Mujer Impacta” el año 2016 gracias a su trabajo con internas en la cárcel de mujeres de San Joaquín, señala que “No había nadie que tuviera claro el hilo conductor, dónde se parte y a dónde se pretende llegar con la reinserción para que sea viable (...) hay que capacitar a los gendarmes primero, porque ellos han sido entrenados para enfrentarse a la población penal, entonces hay que enseñarles qué es el servicio público. Cuando terminé con el gendarme, recién puedo comenzar a reinsertar al interno. (...) tuve que empezar a investigar dentro de las cárceles para saber de qué estábamos hablando cuando nos referimos a violencia, a mujeres agredidas. Esas investigaciones no estaban. Fue todo un proceso antes de hablar de reinserción.” (Mujer Impacta, 2016)

### **3. Preguntas de investigación**

#### **3.1 Primarias:**

- ¿Cuál es el significado que las funcionarias le atribuyen al trabajo diario que realizan con las internas al interior de la sección femenina del CP de Concepción?

#### **3.2 Secundarias:**

- ¿Cómo es el trabajo cotidiano de las funcionarias de Gendarmería a partir de las relaciones que se establecen con las internas?
- ¿Cuáles son las percepciones de las funcionarias del CP de Concepción respecto de la Reinserción Social?
- ¿Cuáles son las percepciones que tienen las funcionarias de Gendarmería respecto de la sección femenina del CP de Concepción?

### **4. Objetivo general y específicos**

#### **4.1 Objetivo general de la investigación**

- Conocer el significado que las funcionarias le atribuyen al trabajo diario que realizan con las internas para la reinserción social al interior de la sección femenina del CP de Concepción.

#### **4.2 Objetivos Específicos de la investigación**

- Describir el trabajo cotidiano de las funcionarias de Gendarmería a partir de las relaciones que se establecen con las internas.
- Describir las percepciones de las funcionarias del CP de Concepción respecto de la reinserción social.
- Identificar las percepciones que tienen las funcionarias de gendarmería respecto a la sección femenina del CP de Concepción

## **CAPÍTULO II**

# **DISCUSIÓN BIBLIOGRÁFICA**

## **1. Leyes**

La Ley encargada de regular los procedimientos de Gendarmería en Chile es “La Ley Orgánica de Gendarmería de Chile” proveniente del Decreto de Ley N° 2.859, la que fue promulgada el 12 de Septiembre del año 1979 y publicada en el Diario oficial N° 30.467 el 15 de Septiembre del año 1979. Esta Ley contempla las funciones que debe cumplir Gendarmería, explicar la estructura de jerarquización, señalar las obligaciones que se deben cumplir, entre otras.

Gendarmería de Chile es un servicio de carácter público el cual depende del ministerio de Justicia, se estipula en el artículo 1 que la finalidad de esta institución es “atender, vigilar y contribuir a la reinserción social de las personas que por resolución de autoridades competentes, fueren detenidas o privadas de libertad y cumplir las demás funciones que señale la Ley” (Ley Orgánica de Gendarmería de Chile, 2016)

Esta institución es jerarquizada, disciplinada y obediente, en el artículo 2 se señala que está constituido por oficiales penitenciarios, suboficiales, gendarmes y directivos los cuales cumplen una labor diferente de acuerdo al cargo que posean dentro de la institución, tales funciones que desarrollan los miembros de gendarmería deben garantizar el cumplimiento del objetivo mencionado en el párrafo anterior.

Se hace mención en el artículo 10 que la escuela de Gendarmería de Chile deberá ser el reclutador, seleccionador y formador de los oficiales penitenciarios, de suboficiales y de Gendarmes, además se ocupará de desarrollar programas de capacitación, perfeccionamiento y exámenes que se establecen en el decreto con fuerza de la Ley. Por lo tanto, es esta institución quien se encarga de forma exclusiva de formar a los profesionales de esta área de trabajo.

En relación al trato que debe cumplir el personal de gendarmería con los internos(as) está asociado a velar por los derechos de estos y a mantener un buen trato, de no practicar estas normas serán sancionados de acuerdo a los reglamentos existentes, según lo indicado en el artículo 15 de las normas complementarias “El personal de gendarmería deberá otorgar a cada persona bajo su cuidado un trato digno propio de su condición

humana. Cualquier trato vejatorio o abuso de autoridad será debidamente sancionado conforme a las leyes y reglamentos vigentes” (Ley Orgánica de Gendarmería de Chile, 2016).

## **2. Cárcel**

Entenderemos el término “cárcel” de acuerdo a la Real Academia Española, como un “Local destinado a reclusión de presos”. Este concepto tal como se presenta en la actualidad no aparece hasta mediados del siglo XVIII. En la antigüedad y en la edad media las cárceles eran establecimientos destinados a la guarda del reo hasta el cumplimiento de la pena, que variaba según la gravedad del delito, desde los azotes y mutilaciones hasta la muerte. De acuerdo a Rodríguez-Magariños (2015) la prisión nace como forma de terapia del delincuente, mediante el aislamiento, la segregación, siendo esta la fase moderna de la prisión, aquella que a lo largo de la historia aplicaba sanciones con el fin de reconducir los comportamientos desordenados o antisociales de sus integrantes en forma de esclavitud, maltrato físico, mutilación o la muerte.

De acuerdo a Foucault (1975) la prisión debe ser un órgano exhaustivo, así mismo debe dirigir su atención a todas las áreas de los sujetos; tanto lo físico, como sus actitudes morales, conductas cotidianas, aptitud para el trabajo, y disposición. Así mismo señala que “la prisión, mucho más que la escuela, el taller o el ejército, que implican siempre cierta especialización, es "omnidisciplinaria". En torno a esto de igual forma, señala que “La prisión debe ser un aparato disciplinario exhaustivo” (...) “no tiene exterior ni vacío; no se interrumpe, excepto una vez acabada totalmente su tarea; su acción sobre el individuo debe ser ininterrumpida: disciplina incesante”.

Previo a continuar, sin embargo, es necesario aclarar que para mayor fluidez en la discusión del presente trabajo, se utilizan de forma equivalente los términos; cárcel, prisión, centro penitenciario, entre otros.

En Chile, la institución encargada de llevar a cabo esta tarea es Gendarmería de Chile, quienes se encargan del orden, seguridad, reinserción social, cumplimiento de condenas en las prisiones y el resguardo de los Tribunales de Justicia. Conforme a la Ley Orgánica de

Gendarmería de Chile en su artículo n°3 los centros penitenciarios deben “contribuir a la reinserción social de las personas privadas de libertad, mediante la ejecución de acciones tendientes a eliminar su peligrosidad y lograr su reintegración al grupo social”. Por su parte Gendarmería de Chile declara que la institución “(Gendarmería de Chile, 2016).

En cuanto a la influencia que este organismo tiene sobre los sujetos, Foucault (1975) señala que “Tiene que ser la maquinaria más poderosa para imponer una nueva forma al individuo pervertido”, por su parte (González y Pallamar, 2007) indican que “El preso se compenetra profundamente de la cultura carcelaria, lo que provoca que más tarde sea incapaz de vivir en libertad con otros individuos.”

La disyuntiva recae, por lo tanto, en si esta institución, como tal, cumple con dichos dictámenes y si por lo tanto se puede considerar un ente funcional, esto debido a que, como indica Bulnes y otros (2017) “diversos estudios internacionales muestran que no existe correlación entre la prisionización y la disminución del delito”, por el contrario “el mayor uso de la cárcel no tendría un efecto disuasivo significativo en la actividad delictual”

### **3. Formación Gendarmería**

Según lo expuesto por Pérez (2016) en Chile existieron personas encargadas del cuidado de quienes cometían delitos desde comienzos de la Colonia en el país, luego en el año 1871 se le dio un carácter institucional creándose la Guardia Especial de vigilancia de personas privadas de libertad, siendo su profesionalización en el año 1929 creándose la Escuela para el personal de tropas de Gendarmería, posteriormente nace la Escuela Técnica de Prisiones en 1954 y finalmente en el año 1975 se decidió denominar a esta institución como Escuela de Gendarmería de Chile del General Manuel Bulnes, nombre que se ha mantenido con el pasar del tiempo. Queda demostrado que el proceso para la creación de esta institución ha pasado por diversas etapas y cambios, sin embargo siempre ha mantenido su fin de profesionalizar el cuidado de personas que están privadas de libertad.

Una de las funciones atribuidas a esta Institución es la formación académica de sujetos que aspiren a pertenecer a gendarmería, este proceso se lleva a cabo mediante el ingreso

a la academia superior de estudios penitenciarias, donde se pretende formar aspirantes a oficiales mediante el plan de estudios diseñados para estos, el cual contiene conocimientos sobre seguridad penitenciaria; reinserción social; legislación y reglamentación penitenciaria; gestión y administración penitenciaria; desarrollo personal y laboral ; talleres (Escuela de gendarmería de Chile, 2017). Este programa que contiene tales temáticas tiene una duración de dos años que abarca un total de 2.304 horas pedagógicas para el aprendizaje de estos ejes formativos. Por otra parte, el plan de estudios para la formación de gendarmes alumnos comprende solo un año enfocándose en las mismas temáticas mencionadas anteriormente exceptuando el desarrollo personal y laboral debido a que no es un eje central en la formación de estos.

En relación al plan de estudio y a los ejes formativos que esta posean se encuentra la reinserción social, la cual según la Ley orgánica de Gendarmería de Chile fue incorporada como un nuevo concepto en el año 2011 como lo menciona el artículo 1 “en el sentido de establecer que uno de los fines del mencionado servicio dependiente de esta Secretaría de Estado es contribuir a la reinserción social de las personas que por resolución de autoridades competentes fueren detenidas o privadas de libertad” (Ley Orgánica de Gendarmería de Chile, 2016).

A pesar de la inclusión de este nuevo concepto de la reinserción social al área formativa de los funcionarios, Altegrity risk international (2011) hace alusión a que el plan de estudios no le da el énfasis suficiente a las habilidades prácticas que son fundamentales para relacionarse correctamente dentro de un ambiente correccional, en relación a esta crítica es que se ve la labor de gendarmería como ineficiente según al autor citado debido a que a pesar de que incluye conceptos relevantes para que los funcionarios/as se desenvuelvan correctamente en los centros de cumplimiento penitenciarios no se les da énfasis que corresponde sino más bien pasan a un segundo plano y los “funcionarios de gendarmería de Chile estarían desempeñando el rol de guardias carcelarias” (Altegrity risk international, 2011)

#### **4. Reinserción Social**

Las cárceles como institución están obligadas a promover el pleno desarrollo de la personalidad de quienes las habitan, contribuyendo a la autonomía y reinserción social tal como señala Caride y Gradaille (2012), sin embargo según señala Morales (2013) en algunos tratados se establece que muchas veces la cárcel es el espacio donde se agrava la situación física, mental y económica del individuo, por lo que los programas de reinserción debieran estar enfocadas a mejorar y no empeorar esta situación, lo cual en el caso de Chile, está a cargo del Ministerio de Justicia a través de Gendarmería de Chile, quien debe propiciar estas acciones, tal como señala Hedderman (2007) quien establece que, la reinserción social tiene relación a la integración de las personas que han infringido la ley, donde las personas e instituciones que se relacionan a esta población serán los principales facilitadores.

De acuerdo a Gendarmería de Chile (2013) se establece que la Reinserción social en el estado chileno es visto como una forma de prevención del delito, ya que mediante la atención y asistencia del penado se busca disminuir la probabilidad de reincidencia delictiva. No obstante, según señala Villagra (2008) la reinserción es un proceso complejo de mediano a largo plazo, que no puede evaluarse sólo mediante el cese de la actividad delictiva, dejando en evidencia que se están desligando variables importantes al momento de entender y trabajar la reinserción social con la población penal. Siendo necesario para el éxito de este proceso “potenciar las capacidades personales del interno y brindarle las posibilidades de subsistencia una vez cumpla con su sentencia” (Andrews y Bonta, 2010).

Es relevante decir que la Reinserción Social en el sistema penitenciario se traduce a programas de cupos limitados, que tal como señala Morales (2013) son programas que se enfocan en el ámbito laboral potenciando la capacitación y ofertas laborales donde solo un porcentaje de los internos puede ingresar. De acuerdo a Olmos (2007) la reinserción social se logra cuando las internas abandonan el recinto penal y estas puedan satisfacer sus necesidades personales como familiares a través de un trabajo digno.

Según señala Bulnes y otros (2017) en el país, aún no hay una consolidación certera del sistema carcelario donde se realice un proceso de Reinserción social eficaz que logre disminuir los niveles de reincidencia de los sujetos.

Tal como señala Viano y Villagra (2008) para los agentes de seguridad, la reinserción es vista como parte de un proceso individual que el interno puede o no someterse, dependiendo casi exclusivamente de él. Según Castro (2006) que si bien Gendarmería de Chile ha realizado acciones donde se potencian los Derechos humanos de los internos, en pos de crear un mejor ambiente al interior de los centros penitenciarios potenciando la Reinserción Social de los internos, estos no han alcanzado una cobertura nacional total, por cual es necesario avanzar en esta temática, con mayores esfuerzos.

#### **4. Políticas en torno al sistema penitenciario**

La normativa internacional de Derechos Humanos promovido por la Naciones Unidas, establece estándares mínimos de asistencia post penitenciaria, siendo el pacto internacional de derechos civiles y políticos, ratificado por Chile en su artículo 10, donde se establece que (...) Toda persona privada de libertad será tratada humanamente con el respeto debido a la dignidad inherente del ser humano (...) El régimen penitenciario consistirá en un tratamiento cuya finalidad esencial será la reforma y la readaptación social de los penados. Todo lo anterior constituye la base para generar planes de acción entorno a la población penal del país.

Las políticas públicas que van en beneficio de la población penal en la actualidad se piensan en la reintegración, rehabilitación y no reincidencia del sujeto, no obstante, (Welsh y Farrington, 2012) señalan que “a pesar de la evidencia en favor de la rehabilitación, aún el enfoque punitivo-custodial guía gran parte de las políticas del sistema carcelario”. Si bien en el caso de Chile, según señala Morales (2013) las políticas de gobierno entorno a la Reinserción social han ido en mejora, principalmente a través de la visibilización de la problemática, buscando reducir la reincidencia de las personas, no se ha logrado dar un cambio radical pues la reinserción social se sigue trabajando desde un plano netamente de vigilancia y prevención del crimen. Según menciona Villagra (2008)

las políticas públicas deben basarse en experiencias prácticas donde se manifieste que las acciones tomadas propician la reinserción social.

## **5. Programas de Reinserción Social**

La reinserción social es un “proceso sistemático de acciones que se inician desde el ingreso de una persona a la cárcel, durante el período de cumplimiento de la condena y prosigue cuando la persona retorna a su vida en libertad” (Bernal, 2016).

De acuerdo a González y Pallamar (2007), el confinamiento tiene efectos graves para los internos, esto debido a que aun cuando ya ha hecho cumplimiento de su condena, continúa siendo socialmente “condenado”, “procesado”, “rechazado”, “excluido”, lo cual genera que se vea así mismo como un “inadaptado”. Esto sin duda lo impulsa a desenvolverse de acuerdo a dicha imagen; en conclusión, se podría decir que el sistema “crea” criminales.

Es en base a esto y con el fin de que “aquellas personas que han cometido infracciones a la ley penal redefinen su identidad, integrándose a su entorno desde una perspectiva pro social, propositiva y de relaciones de convivencia armónicas” (Ministerio de Justicia, s.f.), es que se crea el Programa de Reinserción Social. Estos programas se llevan a cabo mediante equipos multidisciplinarios quienes trabajan en red con la población penal y servicios públicos.

Desde el año 2009 se incluye al sector privado, quienes mediante la incorporación del trabajo crean oportunidades de que exista una concordancia entre las necesidades productivas y la calificación de los trabajadores, lo que significa generar altas probabilidades que los participantes sean contratados.

Igualmente diversas programas de organismos del Estado, como el SENCE, de Desarrollo Social, FOSIS ha fijado sus prioridades para extender sus iniciativas en torno a la capacitación personas privadas de libertad o cumpliendo condena en otros sistemas con el propósito de ampliar las posibilidades de capacitación y así dotarlos de mejores herramientas para incorporarse al trabajo.

## 6. Género

En la actualidad Gendarmería de Chile, mantiene un total de población penal de 141.244 internos e internas, siendo el total de población 125.389 y 15.855 masculina y femenina respectivamente, todo esto comprendiendo los subsistemas cerrados, abiertos y postpenitenciarios. En el subsistema cerrado se encuentra el régimen de control cerrado, lugar en el que se encuentra la población penal privada de libertad. El total de población penal que concierne a este régimen es de 42.039 personas, cifra de la cual un 8,6% corresponde a mujeres y el 91,3% restante a hombres. (Gendarmería de Chile, 2017).

Si se hace una distinción según género y delito, se observa que la población penitenciaria masculina tiende a estar reclusa principalmente por robo con intimidación (16%), mientras que las mujeres por tráfico ilícito de drogas (15.1%) (Gendarmería de Chile, 2008a). (Cárdenas y Undurraga, 2014)

De acuerdo a González y Pallamar (2007) Cardenas y Undurraga (2014) el género es determinante en la estadía en la cárcel, pues las mujeres son estigmatizadas por el hecho de “despojarse de su identidad femenina” mientras que los hombres asumen el rol de “hombre rudo”.

Basados en la revisión de diverso material bibliográfico, se puede concluir que la cárcel es un espacio discriminador y opresivo para las mujeres, lo que se expresa en el desigual tratamiento recibido con respecto a los varones y en el significado diferente que asume el encierro para ellas (Antony, C., 2007; Daroqui, A. et. al, 2003). (Malek y Puche, 2012)

De acuerdo a Ideas país (2014) la reclusión en el caso de las mujeres solo incrementa la vulnerabilidad a la que se encuentra expuesta una mujer, pues el hacinamiento y la poca intimidad en el centro, solo generan agresividad en estas, quienes además llevan cargas emocionales, condicionadas por la separación de sus hijos y familias. De acuerdo a González y Pallamar (2007) todo aquello que afecte a las reclusas y derive de la separación y abandono de sus seres queridos, malas condiciones en los recintos, la mala atención de salud y que se sumen con otras problemáticas, hacen su estadía en la cárcel aún más angustiosa. Generando un dolor compartido como señala Pavez, Mena y Lobos (2009)

pues por una parte está la angustia por despreocupar su rol en el subsistema parental y por otra el descuidar su rol en la unidad doméstica, lo que hace aún más problemática la estadía de mujer en la cárcel. Según Malek y Puche (2012) las personas crean prejuicios entorno a las mujeres encarceladas, lo cual es relacionado con la definición de sus identidades y proyectos en el ámbito familiar.

## **7. Reinserción social en base a enfoques teóricos**

### **7.1 Enfoque de Derechos**

La declaración universal de los derechos humanos adoptada y proclamada en diciembre de 1948, donde se señala en su Artículo 5 "Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes". Establece desde entonces, un marco regulatorio que todos los países miembros debe considerar, pues como señala Pautassi (2007) los principios y pautas que ofrecen los Derechos Humanos son coherentes para ser aplicables en las políticas de desarrollo de cada país, siendo Chile uno de ellos, quien es su constitución reformada en 1989 en su artículo n°5, determina que:

"El ejercicio de la soberanía reconoce como limitación el respeto a los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana. Es deber de los órganos del Estado respetar y proveer tales derechos, garantizados por la Constitución, así como por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes "

Los derechos humanos como principios fundamentales en el contexto carcelario.

En Chile el sistema carcelario se encuentra bajo la administración de Gendarmería quien a nivel a nacional cuenta con una dotación de personal de 19.788, siendo 14.429 suboficiales y gendarmes, se encuentran custodiando a una población penal de 141.244 personas que se dividen en subsistemas; cerrado, abierto, semiabierto y post penitenciario, siendo el subsistema cerrado donde se concentran 42.039 personas lo cual diferenciado por género, 91.3% son hombres, en tanto que las mujeres son 8,6% según Gendarmería de Chile (2017).

Tal como se señalaba anteriormente estas cifras son altas, sin embargo, tal como dice Brander y Sanhueza (2016) a nivel país las cárceles no cumplen con los tratados de Derechos Humanos ratificados hasta hoy en día, generando que las cárceles de Chile no se encuentren adaptadas para recibir a esta población a nivel estructural, pues como señala Ortega, Carrera, Oyanguren y Urrutia (2013) este es un problema que ya ha sido abordado, evidenciándose precarias condiciones de habitabilidad en la que funcionan y viven las personas privadas de libertad.

“al interior, los internos viven en condiciones infrahumanas que expresan la crisis del sistema penitenciario: hacinamiento excesivo, falta de agua, luz y ventilación, malos tratos, castigos desmedidos en celdas aisladas sin condiciones higiénicas, encierro por más de quince horas, celdas de aislamiento, forman parte de la larga lista que las retrata” (Tijoux, 2011, p 40).

Así también es necesario hacer nexo con la problemática respecto de la dotación del personal, ya que tal como señala Tijoux (2011) la población penal ha tenido un crecimiento significativo en los últimos años, no obstante, la dotación de personal no ha sido incrementada, empeorando aún más la inseguridad de los centros penitenciarios, que a su vez genera mayor vulnerabilidad de derechos para la población penal, pues;

si bien la privación del derecho a la libertad en estos casos tiene una clara justificación, lo cierto es que las restricciones a los demás derechos tienen que reducirse a lo estrictamente necesario para el correcto cumplimiento de la pena y de acuerdo al principio de proporcionalidad (Ortega, Carrera, Oyanguren Y Urrutia, 2013).

Siendo especialmente importante según Ortega, Carrera, Oyanguren, y Urrutia (2013) que la misión que acoja la institución en este caso Gendarmería de Chile para adoptar los principios rectores de los convenios internacionales, sea en relación a un trabajo desde el enfoque de derechos, debido a que “el trabajo penitenciario es un derecho de los internos que tiene como objetivo reeducar y facilitar la reinserción social y que se desempeña siempre que el interno lo solicite” (de Alos, Martín, Miguélez y Gibert, 2009, p.3).

Esto es respaldado por lo que se señala en el pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos en su artículo 10.3 establece, respecto a la reinserción social, que el régimen penitenciario consistirá en un tratamiento cuya finalidad esencial será la reforma y la readaptación social de los penados, sin embargo, desde el enfoque de derechos, esto no se está cumpliendo.

Es en base a esto que se da la necesidad de implementar el Enfoque de derechos para el trabajo con la población penal, ya que como señala Brander y Sanhueza (2016) se necesita mejorar la formación de oficiales y suboficiales de Gendarmería incorporando elementos de los derechos humanos y de reinserción social para un mejor desempeño profesional al interior de la cárcel.

## **7.2 Enfoque de Género**

“No existe en Chile una política especial de tratamiento de las mujeres privadas de libertad en atención a las necesidades y exigencias propias del género, sino en cuanto se responde en primer lugar, a la separación de las mismas de sus compañeros varones” (Rivera y Lagos., 2015)

Es necesario que las instituciones carcelarias desarrollen un trabajo bajo políticas que contemplen al enfoque de género, entendiendo a éste como lineamientos que “nacen con el propósito de dignificar y mejorar las condiciones/calidad de vida a las personas que se hallan sumidas en este medio, facilitando el camino para actuar en consecuencia”. (Añaños-Bedriñana y Olmos, 2013), además su importancia recae en que “el enfoque de género, forma parte de los elementos estratégicos en el proceso de modernización del Estado, para lo cual se aplica en las instituciones que conforman el ámbito de la Defensa” (Canto, Plaza y Cordovez, 2010).

## **7.3 Enfoque ecológico**

Para tener una mejor comprensión de la dificultad que se genera en los internos/as recluidos en un centro de cumplimiento penitenciario en relación a reinsertarse socialmente una vez cumplida su condena es necesario realizar una vinculación con el

enfoque ecológico, el cual se considerara importante para esta investigación debido a la significativa labor que cumplen las influencias del entornos en el/la individuo.

La ecología del desarrollo humano comprende el estudio científico de la progresiva acomodación mutua entre el ser humano activo, en desarrollo, y las propiedades cambiantes de los entornos inmediatos en los que vive la persona en desarrollo, en cuanto este proceso se ve afectado por las relaciones que se establecen entre estos dos entornos, y por los contextos más grandes en las que están incluidos los entornos (Bronfenbrenner, 1987 b:40, definición 1, en Monreal y Guitart, 2012)

A partir de lo expuesto se puede inferir que este enfoque enfatiza en el rol que cumplen los entornos en el desarrollo humano, ya que las vivencias y experiencias del sujeto pueden cambiar debido a la influencia del ambiente en cual se encuentre inserto. Monreal y Guitart (2012) hacen mención a que el ambiente ecológico no solamente se trata de los entornos inmediatos en los cuales participan activamente un sujeto, por lo cual otros tipos de ambientes también intervienen en el desarrollo evolutivo de una persona. Relacionándolo con los internos e internas se deriva que el proceso de reinserción social estando privados de libertad se hace más dificultoso debido a que se encuentran en un entorno que no aporta para que esto sea efectivo, ya que existe una escasez de programas al interior del centro de cumplimiento penal que apoye al interno/a para que se reinserte en la sociedad una vez cumplida su condena, por lo tanto las vivencias y las experiencias que está teniendo el individuo debido al ambiente en el que se encuentra no está aportando positivamente a un proceso de adaptación cuando este se inserte a la sociedad.

Los autores Monreal y Guitart (2012) hacen alusión al microsistema, el mesosistema, el exosistema como entornos que moldean nuestros planes y al macrosistema como un conjunto de subculturas y creencias que pueden afectar a otros sistemas, esto quiere decir que la familia, el colegio, el trabajo, los vecinos, los amigos, etc. influyen directamente en el actuar del sujeto. Para función de esta investigación el mesosistema cumple un rol fundamental debido a que es aquí en donde existe la relación directa con otros/as sujetos de forma negativa o positiva, en el caso de los internos/as dado que se encuentran en estado de reclusión tiene relación con sus pares (sujetos en su misma condición) y con los

funcionarios los cuales no contribuyen a un pensamiento de reinserción social lo que causa un pensamiento negativo, por lo tanto la socialización que recibe el/la sujeto no lo beneficia sino que provoca que exista una probabilidad de reincidir a cometer un delito.

#### **7.4 Enfoque del Desempeño Moral**

De acuerdo con lo estipulado en la legislación chilena, cuando un individuo es enviado a prisión el único derecho que le es negado es la libertad de movimiento teniendo que permanecer recluso en un centro de cumplimiento penitenciario (Sanhueza, 2015), sin embargo la realidad actual se contrasta con lo indicado en la literatura, ya que la prisión no debería llegar a ser un lugar que violenta la dignidad humana ni un espacio que reproduzca violencia (INDH, 2013; Liebling, 2004 en Sanhueza, 2015)

En relación a la calidad de vida de los centros de cumplimiento penitenciarios, esta es precaria y olvidada tanto por individuos como por la sociedad, por lo tanto es de suma importancia dar un trato adecuado y digno a quienes estén en estas condiciones en las cárceles. Para esto es necesario utilizar el enfoque del “Desempeño Moral” implementado por Alison Liebling, el cual pretende “reflejar la calidad de vida de una prisión en relación a los aspectos morales y éticos de esta, dejando de lado una noción centrada netamente en lo material” (Sanhueza, 2015).

Se hace mención a que los recintos penitenciarios deberían ser evaluados por el grado en que se genera un ambiente grato y propicio para la reinserción social de los/as reclusos (Liebling, 2004 en Sanhueza, 2015), teniendo en cuenta no solo la infraestructura de este sino enfatizando las relaciones en el trato cotidiano entre funcionarios/as e internos/as.

Para profundizar y analizar de manera más clara la calidad la autora Liebling identificó una serie de dimensiones relacionadas a aspectos materiales como inmateriales.

#### **Dimensiones relacionales**

- Respeto: Se hace referencia al respeto con el que se trata a los prisioneros, el cual debe ser tratado con cortesía y reconociendolo como prójimo. Esta dimensión

incorpora una aceptación de la diferencia sin la utilización de estereotipos ni discriminación.

- Humanidad: Se vincula al respeto y a la dignidad humana del otro incluyendo la empatía en el trato cotidiano. Este concepto es importante dado que a través de las condiciones humanas se pueden disminuir los efectos negativos que proporciona la cárcel.
- Relaciones: Se hace alusión al tipo de relación que tienen los funcionarios con los internos, ya que este es fundamental para la experiencia del prisionero dentro del recinto penitenciario.
- Confianza: En la prisión la confianza se torna engorrosa debido a que es un elemento frágil, el grado de confianza que exista entre un prisionero y un funcionario dependerá del comportamiento del primero.
- Apoyo: Se entiende como una ayuda al interno a sobrellevar los efectos que produce la privación de la libertad, de no ser así se considera una falta de respeto hacia el prisionero.

#### **Dimensiones del régimen interno**

- Justicia: El trato con los internos debe estar basado en reglas que eviten la discriminación y las sanciones indebidas.
- Orden: Este dependerá del balance entre diferentes estrategias coercitivas y normativas. Un régimen razonable y procedimientos justos contribuyen a un mejor comportamiento de los internos.
- Seguridad: Se vincula con la confianza que poseen los internos de permanecer sin temor en el centro penitenciario estando en un ambiente relajado, sin embargo la seguridad puede verse amenazada por el descontrol emocional de alguno de los prisioneros.
- Bienestar: Se refiere a la ausencia de tensión psicológica durante el cumplimiento de la condena.
- Desarrollo personal: Necesidad de aprender, crecer y desarrollarse, depende de los objetivos establecidos a largo plazo.

- Contacto familiar: La interacción de los internos con sus familias impacta de manera positiva en ellos, ya que los ayuda a sobrellevar los efectos negativos del encierro.
- Decencia: Se relaciona a aspectos materiales tales como la limpieza, el grado de privacidad, el tiempo destinado a permanecer fuera de la celda, entre otros.

#### **Dimensiones de la estructura social**

- Poder: El poder se encuentra en todas partes al interior de la cárcel, pero su uso no es evidente, se usa la fuerza en ocasiones, cuando las formas de poder dejan de ser efectivas.
- Encarcelamiento: La experiencia de estar privado de libertad debe hacer sentido al interno, la capacidad de generar un relato coherente relacionado a sus vivencias ayuda a superar eventos traumáticos de mejor manera.

#### 7.4.4 Bases Teóricas usadas en la intervención de Gendarmería de Chile

<p><b>Modelo Riesgo – Necesidad – Responsividad (Andrews y Bonta, 2010)</b></p>	<p><b>Modelo Transteórico del cambio (Prochaska y Di Clemente, 1992)</b></p>	<p><b>Enfoque Cognitivo – Conductual (Clark, 2011)</b></p>
<p><b>Principio de riesgo:</b> Ajustar las intervenciones al riesgo de reincidencia focalizando los recursos en aquellos con riesgo de reincidencia medio y alto.</p> <p><b>Principio de necesidad:</b> focalizar la intervención en las necesidades criminógenas.</p> <p><b>Principio de responsividad:</b> considerar las características individuales (edad, elementos culturales, dificultades de lecto-escritura, etc) y privilegiar las técnicas cognitivo-conductuales en la intervención.</p>	<p>La motivación al cambio es un elemento dinámico que debe construirse junto con el condenado.</p> <p>La persona transita por diversas fases o estadios motivacionales: pre-contemplativo, contemplativo, preparación, acción y mantenimiento. Por lo tanto, deben implementarse estrategias que permitan movilizar al interno a través de estas fases.</p> <p>Las técnicas de la entrevista motivacional han sido eficaces para lograr manejar las resistencias y ambivalencias que presentan los internos.</p>	<p>Incorpora tanto las técnicas conductuales para cambiar la conducta, como los pensamientos, las actitudes las creencias y las emociones, entendiendo que para que se produzca un cambio, median no sólo aspectos ambientales, sino también aspectos individuales.</p> <p>Se recomienda que la intervención se centre en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de la agresión</li> <li>- Reestructuración cognitiva</li> <li>- Habilidades sociales</li> <li>- Habilidades cognitivas</li> <li>- Modificación conductual</li> <li>- Razonamiento moral</li> <li>- Aumentar el sentido de la autoeficacia.</li> </ul>

## **CAPÍTULO III**

# **MARCO METODOLÓGICO**

## **1. Enfoque epistemológico**

El enfoque epistemológico que se utilizará en la investigación es el fenomenológico, debido a que se caracteriza por describir un fenómeno poniendo en énfasis al sujeto como participante clave para obtener datos relevantes en relación al estudio, tales como saber la opinión y su pensamiento sobre una problemática en particular. “Lo fundamental es centrarse en las experiencias e interpretaciones de los fenómenos, por parte de la gente que los vive” (Valles, 1999, p.65) Según Rodríguez, Gil y García (1999) la fenomenología pretende encontrar los significados que los sujetos dan a las experiencias, poniendo gran relevancia a la interpretación por la cual las personas definen su mundo y actúan en su consecuencia. De acuerdo a lo expuesto se hace mención a la importancia de la visión que poseen los/as sujetos, es por esto que para fines de la investigación el relato que entregarán las funcionarias de Gendarmería será clave para entender y comprender cuál es el trato cotidiano que mantienen estas con las internas al interior del centro de cumplimiento penitenciario y cómo estos aspectos relacionales se vinculan con la reinserción social de las mujeres privadas de libertad.

## **2. Método**

Para aproximarse al objeto de estudio se utilizará la metodología de investigación cualitativa a través de un método inductivo ya que se iniciaría de premisas particulares para posteriormente construir conclusiones generales en torno al Desempeño Moral y cómo este influye en los procesos de Reinserción Social. Este estudio tendrá un alcance exploratorio pues se trata una temática poco estudiada siendo el enfoque del Desempeño Moral reciente en nuestro país.

La presente investigación buscará conocer el escenario de manera holística, siendo necesaria la participación de las distintas personas que interaccionan en el escenario de interés de nuestra investigación. Es necesario señalar que “el investigador cualitativo estudia a las personas en el contexto de su pasado y de las situaciones en las que se hallan” (Taylor y Bogdan, 1987, p. 20). Además, es importante considerar que no se va en busca de una verdad absoluta, sino más bien en la búsqueda de la percepción de los actores de acuerdo a su realidad, en este caso el del CCP de Concepción, sección femenina.

### **3. Población, muestra y criterios de selección**

En relación a la población que será partícipe de esta investigación es necesario seleccionar cierta cantidad de actores relevantes que aporten con la información necesaria para el estudio, tal como lo menciona Sandoval (1996) quien define al muestreo como la selección de actores, lugares, momentos, situaciones, eventos y temas que se plantearán en la primera etapa de la investigación, este es progresivo y sujeto a la dinámica que se deriva de los hallazgos del estudio.

En el muestreo teórico el número de casos estudiados carece relativamente de importancia. Lo importante es el potencial de cada caso para ayudar al investigador en el desarrollo de comprensiones teóricas sobre el área estudiada de la vida social. (Taylor y Bogdan, 1987, p.108).

La población seleccionada para recabar información son las funcionarias de Gendarmería pertenecientes a la sección femenina del centro de cumplimiento penitenciario de Concepción, para esto se utilizará la técnica de entrevistas semiestructuradas a un máximo de ocho de ellas de acuerdo al criterio de saturación, se contará con la participación de dos cabos segundas, dos cabos primeras, dos tenientes, un jefe de unidad y un director regional.

### **4. Técnicas de producción de datos**

Para realizar el presente trabajo de investigación se utilizaran técnicas propias de la metodología de investigación cualitativa, con el fin de poder obtener datos que luego de eso serán analizados.

#### Selección del escenario:

En primera instancia es necesario establecer contacto con la oficina regional de Gendarmería de Chile, esto para obtener los permisos necesarios. Estos permisos dependen completamente de si el encargado de recibir y entrevistar a las estudiantes considera que el tema a investigar es beneficioso tanto para ellas como para la institución,

“entrar en un escenario por lo general es muy difícil (...) el investigador debe negociar el acceso” (Taylor y Bogdan., 1987, p.36).

Por lo tanto, la selección del escenario, o sea, el CCP de Concepción se ha seleccionado por las facilidades geográficas del lugar como la cercanía y contar con una sección femenina. Aun así la decisión final de la selección del escenario corresponde a los permisos que otorgue Gendarmería de Chile.

#### Etapas de aplicación al terreno:

Una vez que se cuente con los permisos pertinentes otorgados por Gendarmería de Chile, se seleccionarán con su ayuda a dos cabos primero, dos cabos segundos, dos tenientes, una jefa de unidad y el director regional, estos últimos sujetos a posibles modificaciones.

Una vez seleccionado a los informantes, se les realizará una entrevista en profundidad a cada uno, las cuales serán grabadas, además de utilizar un cuaderno de campo.

“El guión de las entrevistas en profundidad contiene los temas y subtemas que deben cubrirse, de acuerdo con los objetivos informativos de la investigación, pero no proporciona las formulaciones textuales de preguntas ni sugiere las opciones de respuesta. Más bien se trata de un esquema con los puntos a tratar, pero que no se considera cerrado y cuyo orden no tiene que seguirse necesariamente. En las entrevistas en profundidad menos dirigidas interesa, justamente, recoger el flujo de información particular de cada entrevistado, además de captar aspectos no previstos en el guión.”  
(Valles, 1999, p.204)

Una vez realizadas todas las entrevistas se lleva a cabo el proceso de transcripción, esto con el fin de poder realizar el análisis e interpretación de los datos recabados.

#### **5. Plan de análisis de datos**

Para el análisis e interpretación de los datos cualitativos se realiza una lectura exhaustiva de las transcripciones con el fin de familiarizarse con la información, luego de esto se agrupan los datos en diferentes categorías atendiendo a los principales temas planteados durante la investigación. Según cada categoría aparecerán subcategorías, las cuales permitan relacionarlas entre ellas.

Para esto se utilizará el programa informático de asistencia para la investigación cualitativa, ATLAS.ti. Este software permite un análisis ordenado y en menos tiempo.

Luego de tener el orden base de los datos se procederá a analizar similitudes y diferencias entre las distintas percepciones entregadas por las funcionarias de gendarmería, y así enseguida vincularlas a la bibliografía previamente consultada. Finalmente se realizan conclusiones en torno al análisis previamente desarrollado.

## **6. Criterios de calidad**

Para evaluar la calidad de la presente investigación, se utilizarán los criterios establecidos en libro de Metodología de la Investigación de Hernández, Fernández, & Batista que constan de tres criterios; transferencia, credibilidad y confirmabilidad.

Con transferencia entenderemos que, si bien no se puede generalizar con la realidad del CP, Concepción, sección femenina, como única e igual a otras, si será un precedente para obtener información de otro contexto carcelario, así como poder emplear soluciones similares.

Que es muy difícil que los resultados de un estudio cualitativo en particular pueden transferirse a otro contexto, pero en ciertos casos, nos pueden dar pautas para tener una idea en general del problema estudiado y la posibilidad de aplicar ciertas soluciones en otro ambiente (Hernández, Fernández y Batista, 2006, p.668)

En base al criterio de credibilidad nos referimos a que a se intentará obtener y analizar las experiencias de los participantes de la manera más profunda posible, en vista de lo relevante que estas deben ser dentro de su contexto se refiere a si el investigador ha captado el significado completo y profundo de las experiencias de los participantes, particularmente, de aquellas vinculadas con el planteamiento del problema según Franklin y Ballau, 2005 citado en (Hernández, Fernández y Batista, 2006)

Y por último con confirmabilidad se entenderá que “está vinculado a la credibilidad y se refiere a demostrar que hemos minimizado los sesgos y tendencias del investigador” tal como señala Mertens, 2005 en (Hernández, Fernández y Batista, 2006, p.668).

## **7. Aspectos éticos**

Es necesario, para llevar a cabo esta investigación de la forma adecuada y sin contratiempos, mantener un consentimiento informado con quienes serán entrevistados, entendiendo este como “una aceptación que da el sujeto que se incluye en el estudio para participar en él” (Delgado, 2002), esto con la finalidad de que los individuos participan en la investigación propuesta sólo cuando ésta es compatible con sus valores, intereses y preferencias; y lo hacen voluntariamente con el conocimiento necesario y suficiente para decidir con responsabilidad sobre sí mismos.

De acuerdo a Taylor y Bogdan (1987), al momento de ingresar al campo nace un acuerdo entre el investigador y el informante, sea éste explícito o implícito, respecto de interferir de manera negativa en este último, ya sea mediante prejuicios, violación de privacidad, o interferir en sus actividades.

## **CAPÍTULO IV**

# **PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

## **ANÁLISIS DESCRIPTIVO**

### **1. Trabajo Cotidiano**

La experiencia profesional nos permite adecuar nuestra manera de vincularnos con las distintas personas con que nos relacionamos diariamente y al ser la cárcel un ambiente hostil, tanto para quienes se encuentran cumpliendo condena, como para quienes trabajan en el lugar, se es necesario adquirir distintas habilidades que permitan disminuir los factores de riesgo que se presentan en el día a día, por ello es que a continuación se evidencia lo relatado por las profesionales de la sección.

#### **1.1 Desarrollo de habilidades**

Basadas en sus propias experiencias, las funcionarias en su discurso señalan que a través de su trayectoria laboral, han logrado desarrollar habilidades para realizar su trabajo cotidiano de la mejor manera posible con la población penal que en sí es complicada de sobrellevar, aludiendo como por ejemplo al tono de voz que deben utilizar dependiendo del actuar de las internas o bien como abordarlas, cuando estas están descontroladas, para no acrecentar aún más los problemas al interior de la cárcel, siendo primordial como ellas abordan las diversas situaciones que se presentan en su jornada laboral, tanto para su integridad física y psicológica propia, como el de las internas.

“Es medio complicado tener un carácter donde uno igual puede llegar a las internas, no es tan solo ser fuerte como se piensa muchas veces el de afuera, o sea me dicen “pero tú soy tan simpática como podí’ trabajar en la cárcel” porque uno tiene que llegar de distintas formas, no siempre el rol de uno es ser fuerte, ni pesado ni, también tenemos que ponernos en el lugar del resto, si acá estamos trabajando con personas”

Audio 5, p3

### **2. Percepciones de las funcionarias respecto a la Reinserción Social**

La Reinserción Social es un concepto que se encuentra presente dentro del contexto penitenciario como fundamental, por lo que es necesario evidenciar desde la práctica

misma como se concibe por las funcionarias quienes son las que mantienen el contacto diario con la población penal y son las que favorecen mayormente el proceso.

### **2.1 Reinserción Social, como una responsabilidad compartida con la sociedad civil**

En primera instancia las gendarmes son las encargadas de realizar un trabajo minucioso con las internas respecto del trato que les brindan, de las oportunidades que otorgan en cuanto a lo laboral y educacional además de reforzar actitudes positivas y potenciar sus habilidades, si bien este trabajo lo realizan en el tiempo que permanecen en el Centro Penitenciario, cuando la usuaria vuelve al medio libre es la sociedad civil quien debe aceptar a quien haya cometido un delito aceptándola sin excluirla, haciendo que mantenga una vida normal sin prejuicios insertándose en sus labores cotidianas relacionadas a la interacción con las demás personas y en la busca de un trabajo remunerado.

Si bien lo mencionado anteriormente es la opinión de las gendarmes consultadas y de lo que ellas creen como debe realizarse la reinserción en la realidad esto varía un poco debido a que para que las internas es dificultoso lograr encontrar un puesto laboral debido al delito cometido, es en este sentido que todo el trabajo de gendarmería se ve frustrado por la falta de integración de la sociedad.

“(…) Uno muchas veces piensa que la reinserción no existe, y no existe porque no depende de gendarmería reinsertar la de la sociedad, depende de que todas las personas acepten que esa persona comete un delito porque no es un error, ellos cometieron un delito, y que quieran darle una oportunidad no solamente laboral sino una oportunidad para convivir con esa persona que infringió la ley.”

Audio 2, p2

### **2.2 Reinserción Social entendida como Reinserción laboral**

En relación a lo verbalizado por las funcionarias, se entiende que estas aluden a la reinserción social como algo netamente enfocado a lo laboral. Lo asocian a las ofertas

laborales que les ofrecen en su estadía en la cárcel para que puedan aplicarla en el momento en que vuelvan al medio libre, así como también comprenden que la reinserción laboral solo se ve reflejada cuando la interna se integra a un trabajo formal una vez cumplida su condena, aun cuando señalan que esto se vuelve complejo pues la mujer tiene antecedentes de cometer delitos.

“Cosas de manualidades, de costura como para que ellas vean que afuera lo pueden hacer, que cosas que la lleven a hacer... que puedan trabajar afuera ... pero más talleres que las motiven a que más fuera hagan emprendimiento y no que vuelvan a lo mismo de robar”

Audio 4, p6

“La reinserción es bien suspicaz, las oportunidades laborales tampoco las tienen afuera o la interna que tenga antecedentes para encontrar trabajo es muy complejo”

Audio 5, p10

### **2.3 Factibilidad de la Reinserción Social**

Algo frecuente en el discurso de las funcionarias es su negativa percepción respecto de la Reinserción Social, pues estas señalan no tener confianza en que las mujeres puedan incorporarse a la sociedad y que de ser así esto sería algo minoritario, por los obstáculos que implica ser una ex interna al momento de buscar, por ejemplo, un empleo para dar sustento a sus familias. Y según lo que han visualizado por medio de su experiencia laboral, al ver familias completas pasar por el sistema penitenciario, como un ciclo permanente muy difícil de erradicar, es que aluden al concepto de Reinserción como utópico para el sistema en que nos encontramos insertos, pues este no favorece, tanto a las personas que se encuentran dentro como fuera de la cárcel. Asumiendo que existe una responsabilidad compartida al querer reinsertarse, que no solo se limita a quien fue la infractora de ley sino a la sociedad misma quien no se encuentra preparada para hablar, ni llevar a la práctica este concepto.

“Yo creo que la reinserción social es un trabajo muy difícil, que tiene que ver con la madurez que tienen las sociedades para con la gente que ha infringido la ley, y creo que nosotros como país subdesarrollado estamos a años luz de alcanzar algo que se llame reinserción social”.

Audio 2, p16

“Alguna interna que está por homicidio frustrado, o por un parricidio, yo no quisiera contratarla ni para que me cuidaran a mi hija ni para que me hicieran aseo en mi casa, entonces de qué reinserción me están hablando, qué es reinserción, ¿nosotros vamos a reinsertar a la interna? Si a la gente le cuesta tanto conseguir un empleo ¿y a ellas se los van a regalar porque son internas, para que no roben? No pu, no es así la vida”.

Audio 2, p17

### **3. Percepciones de las funcionarias respecto a la sección**

Dado que las funcionarias son quienes mantienen una relación directa con la realidad que viven las internas al interior del centro penitenciario, es fundamental plasmar las distintas concepciones que estas tienen de la sección, ya que develan como los otros eslabones se vinculan con las reclusas y cómo esto incide en su propia labor.

#### **3.1 Escasa oferta programática de actividades para las internas**

De acuerdo a lo verbalizado por las funcionarias, estas piensan que las internas de la sección mantienen extensas jornadas de ocio al interior de la unidad penal, lo cual les afecta al momento de salir nuevamente al medio libre ya que no se ha utilizado el periodo de reclusión para intervenir de tal forma que la interna tenga nuevas opciones u oportunidades para realizar un cambio de vida.

Siendo relevante que esto afecta aún más el proceso de las internas, quienes pudiendo hacer uso de su tiempo libre por medio de un trabajo remunerado no tienen la oportunidad de ser un aporte en el sustento su familia que se encuentra en el medio libre, acrecentando las desventajas sociales a las que ya se estaban expuestas.

“O sea si los cursos, los talleres que ellos hacen, se preocuparan de hacer capacitaciones a las internas buscar ellos yo (...) obviamente sería mucho más variada la reinserción, tenemos muchas internas que no hacen nada en todo el día”

Audio 5, p12

### **3.2 Vinculación de las funcionarias con el área técnica**

Respecto del discurso proporcionado por las funcionarias estas señalan que el trabajo realizado desde el área técnica hacia la sección femenina es muy débil y que este no sería un aporte al trabajo que ellas ejecutan diariamente con las internas, siendo este un problema que les genera bastante molestia dado que el ambiente de trabajo en el que ellas se desenvuelven es bastante desgastante, por lo que en ocasiones se requiere de un apoyo externo al que recurrir; en este caso el área técnica, no obstante el vínculo con el área sería casi nulo, pues señalan que ni conocen, por ejemplo, a la asistente social, dejando en evidencia que no existe un trabajo integral entre una área y otra.

“El tema del área técnica igual es bajo, el apoyo que nosotros tenemos por parte de ellas entonces eso igual provoca desagrado igual, mucho, mucho, entonces en cuanto al área técnica de acá de la unidad principalmente de esta unidad que trabajamos siempre para mi es nulo su apoyo”

Audio 5, p11

### **3.3 Respaldo que las funcionarias perciben desde la institución**

En relación a esta categoría se hace referencia a que las gendarmes realizan opiniones y comentarios acerca del trabajo que realiza la Institución a la cual pertenecen, verbalizando el apoyo y el descontento con algunas situaciones cotidianas que se producen en sus rutinas de trabajo.

Así también hay funcionarias que manifiestan su malestar con la institución al no recibir el apoyo necesario al enfrentar situaciones de alto estrés y desgaste tanto físico como emocional con los profesionales especializados en tales temáticas, además de comentar otras experiencias que quedan evidenciadas en las citas posteriores, no obstante entre los

relatos se puede rescatar que hay una funcionaria que expresa su sentimiento de apoyo por parte de la institución.

“Por parte de la institución no, no hay mayor preocupación de eso hacia los funcionarios y de cosas más básicas incluso por ejemplo no se pu’ para uno es normal muchas cosas y con el tiempo tú te vas dando cuenta a que no pa ti es normal hablar de tales y tales temas o ver tales y tales reacciones en la gente y tu cuando te relacionas”

Audio 5, p7

### **3.4 Percepción de las funcionarias respecto a su labor**

De acuerdo a lo expresado por las funcionarias estas comentan que su labor es fundamental para las internas debido a que son ellas quienes entregan su apoyo a diario a quienes están reclusas en el centro penitenciario, dado a que son sus principales agentes socializadores en tal institución al estar con ellas en sus extensas jornadas laborales, además es relevante mencionar que las gendarmes piensan que las internas perciben el apoyo que ellas brindan y se lo retribuyen haciéndoselo saber a través de la valoración que le tienen a su trabajo. Cabe destacar que según lo manifestado ellas reconocen que la figura que genera confianza para que las internas reciban el apoyo son las personas que componen gendarmería más que la institución propiamente tal.

“Yo creo que igual ellas, sea como sea encuentran un apoyo en el personal de gendarmería, ya tanto los hombres como las mujeres entonces igual es como fundamental para ellos el tema de, no de gendarmería en sí, si no del personal de gendarmería porque gendarmería es la institución nomas”

Audio 6, p15

#### **4. Desempeño Moral**

El trabajo cotidiano de los/as funcionarias al interior de un centro penitenciario, más allá de dar cumplimiento a la función de custodiar y vigilar a los/as internos/as, implica relacionarse de manera humanitaria por medio de diversas habilidades que permitan el bienestar para todos/as los/as que conviven en un espacio, por ello es que a continuación se evidenciará, como esto opera en la práctica y como las diversas dimensiones relacionales se dan en el interior de la sección.

##### **4.1 Respeto**

En base al discurso entregado por las funcionarias entrevistadas es que se puede afirmar que estas aluden que el respeto dentro del recinto penal es fundamental para generar una buena relación con las internas, por lo que la forma en que estas tratan a las reclusas repercutirán en el respeto que éstas le proporcionen, en consecuencia queda evidenciado que el respeto es algo mutuo entre ambas.

Queda demostrado que existen variadas técnicas que aplican a diario las funcionarias para mantener el respeto con las internas, como lo son el utilizar un tono de voz adecuado de tal manera de no gritar al momento de relacionarse con las reclusas y llamarlas por su nombre evitando el uso de apodos, recalcando siempre la posición jerárquica que hay entre ellas.

“La gran mayoría por así decirlo me tienen mucho respeto, por la forma en que yo soy con ellas a modo personal, como yo soy con ellas como interactúo con ellas como me refiero con ellas como hablo hacia ellas, todo”

Audio 6, p9

##### **4.2 Humanidad**

La humanidad con que se trata a la interna es algo que se logra evidenciar en el discurso de las funcionarias, ya que estas aluden al trato que se les brinda a las internas al momento de relacionarse, entendiendo que esto les ayuda a sobrellevar y disminuir los efectos negativos que les conlleva estar privadas de libertad.

Acciones como escuchar a la interna en una conversación y empatizar con el momento que están viviendo es un acto que por pequeño que sea, humaniza el paso de la interna por la cárcel, entendiendo que si bien, estas cometieron un error, también tienen derecho a ser oídas y entendidas, siendo relevante el rol que cumplen las funcionarias de gendarmería, quienes en ocasiones son un referente para ellas.

“Para mí es una pequeña parte, una pequeña parte que comienza el día acá en el encierro de estar todo el día con las mujeres, de que cuando yo paso, la saludo “buenos días dama” le digo yo, que probablemente nunca nadie en la vida les dijo así.”

Audio 2, p2.

#### **4.3 Relaciones**

Uno de los temas más importantes de la investigación recae en las relaciones entre el personal y las internas, esto es básicamente porque son quienes pasan el mayor tiempo juntos, el personal es la cara visible de la institución frente a la interna, por lo que la versión, en este caso, de las funcionarias respecto a esto es vital para la investigación.

Respecto a esto es relevante mencionar que el total de funcionarias entrevistadas señalan que deben existir límites claros y definidos entre ellas y las internas, límites respecto al trato y al respeto, aspectos fundamentales para la adecuada realización de sus labores.

Señalan que en sí su labor no es la de ser confidentes de las internas, ni creen ser las personas indicadas para dichas labores, y que si bien han tenido que escucharlas o contenerlas en diversas situaciones de conflictos emocionales, no lo hicieron pensando en que esa era su obligación como funcionarias de gendarmería, por el contrario, expresan su firme convicción de que su trabajo no corresponde a dichas tareas.

“Aquí tiene que existir ese margen de respeto entre una funcionaria y una interna, porque no somos un par, no somos iguales, yo vengo a cumplir una función en particular, no vengo a ser su amiga, que fatal, yo creo, que cuando ya se rompe esa barrera, en el que la interna, la funcionaria pueda sentir que está para ayudar a una interna, para contener a la interna,

porque no nos pagan por eso (...) yo no puedo resolver sus problemas, no puedo cuidarle a sus hijos, no puedo traerle sus cosas porque para eso están sus familiares.”.

Audio 2, p19

“Porque como te digo, uno puede tener una buena comunicación con las chicas, pero no por eso yo voy andar mezclando mis cosas no, yo soy la funcionaria, ella es la interna”

Audio 6, p9

#### **4.4 Confianza**

En cuanto al ítem de confianza, las funcionarias manifiestan opiniones diversas, si bien en su mayoría declaran que la confianza es positiva para las internas y que con esto logran una estadía un poco más armoniosa debido a que el desahogarse, aunque sea con una figura de autoridad como lo son ellas, genera un impacto positivo en las internas.

Sin embargo, la confianza se convierte en un “arma de doble filo” debido a que el exceso de la misma, o el no definir límites claros respecto de la figura de cada una; interna - infractora de ley y privada de libertad, respecto de las funcionarias encargadas de su vigilancia y custodia, puede resultar ser contraproducente a la hora de mantener un clima armonioso en la unidad penal, además de generar conflictos entre internas y funcionarias.

Yo creo que la confianza que se puede dar entre una funcionaria y una interna siempre y cuando esa información le sirva a uno para trabajar, porque a mí sí me sirve que una interna tenga confianza en mí y sepa que si ella me cuenta algo y me dice “sabe Teniente que ando mal” “¿y porque anda mal, qué pasa?” “es que dentro andan vendiendo droga” “y quién la está trayendo?” “la está trayendo tal interna” (...) entonces para uno también es conveniente que me tenga esa confianza pero a cambio de nada porque yo no le voy a dar, ni visita, ni un llamado a cambio de eso. Entonces si usted me pregunta a mí, yo creo que es conveniente (...) es bueno porque uno puede hacer muchas cosas por las internas pero en beneficio del servicio, ayudarla fundamentadamente, no ayudarla porque quiero quedar bien con la interna.”

Audio 2, p15

“Si, es importante el nivel de llegar a las internas, ellas también responden de muy buena forma cuando uno tiene esa llegada con ellas, no es que se vayan a pasar de listo, por lo menos a mí no me ha pasado el caso, es todo lo contrario, es de forma positiva y leal”

Audio 5, p6

#### **4.5 Apoyo**

En esta categoría se puede visualizar a raíz de lo declarado por las funcionarias que dentro de sus rutinas diarias una de las actividades que más desarrollan es brindar apoyo a las internas en momentos de descompensación emocional, dado que el estar privadas de libertad provoca efectos negativos en las reclusas y es en estas situaciones en las que intervienen las gendarmes para hacer de su estadía un buen pasar.

Según lo declarado por las entrevistadas estas verbalizan que el apoyo que ellas entregan es más bien de contención y de entregar palabras de aliento más que de una cercanía física como los abrazos o involucrarse profundamente en los problemas que estas posean, no obstante se encuentran dispuestas a colaborar y apoyar a las internas durante su estadía en el recinto penal.

“Yo sí les preguntó por sus familias, porque las puedo ayudar en muchas cosas. Si tienen algún problema le puedo decir a la asistente social que venga, a la psicóloga que venga y hable con ella, que la interna está mal.”

Audio2, p11

“Pero acá pasan situaciones fuertes, el encierro las hace pasar situaciones aún más, todo lo que les pase fuera o que tenga que ver con ellas, sus hijos por sobre todo, las afecta aún más estando acá encerradas, entonces ahí uno tiene que tener contención para que ellas no atenten contra ellas”

Audio 5, p6-p7

## **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

A partir del análisis descriptivo previamente señalado, en este apartado se dará respuesta a cada una de las preguntas secundarias de investigación planteadas para el desarrollo de la investigación, realizando una vinculación con autores presentes en el marco referencial.

En primer lugar, se aborda la pregunta ¿Cómo es el trabajo cotidiano de las funcionarias de Gendarmería a partir de las relaciones que se establecen con las internas? Se menciona lo siguiente: Las funcionarias de Gendarmería son el mayor agente socializador de las internas estando estas reclusas en el recinto penitenciario, es por esto que las gendarmes en el trato diario establecen límites para poder cumplir con sus labores de manera adecuada.

A partir del tiempo que permanecen las funcionarias con las internas es que estas van adquiriendo y desarrollando habilidades las que aplican en sus labores diarias resultando útiles y eficaces para establecer relaciones basadas en el respeto mutuo, lo cual puede ser vinculado según lo que menciona Sanhueza (2015) los recintos penitenciarios deberían ser evaluados según el grado que se genera un ambiente adecuado para la reinserción social y para un ambiente grato (Liebling, 2004) considerando esto es que se aprecia que las gendarmes en su trabajo cotidiano integran de manera inconsciente esta premisa en sus labores aportando a la calidad de vida de las internas amenizando el ambiente hostil en el que se encuentran a diario.

Así también se puede señalar que las gendarmes insertas en la sección femenina, aplican las dimensiones relacionales del desempeño moral en su actividad diaria con las internas integrando prácticas para mejorar la estadía de estas, como la humanidad empatizando con las internas debido a la situación en que se encuentran y así poder disminuir los efectos negativos que produce estar cumpliendo condena en un centro penitenciario, brindando apoyo cuando es pertinente lo cual se traduce en realizar actos de contención y escucha activa con las internas en momentos que estas atraviesan problemáticas de carácter emocional, siempre manteniendo y recalcando su posición jerárquica de mayor grado, sin embargo esta última actividad mencionada las funcionarias no la reconocen

como una labor obligatoria que tengan que hacer, aun así las realizan como método de armonizar y mejorar la vida de las internas, además de instaurarse como una práctica cotidiana recurrente.

“Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes” es lo que señala el artículo 5 de la declaración universal de los derechos, que vela por el bienestar de las personas en todos los contextos que se encuentre, lo que da como conclusión que las gendarmes del CP de Concepción incorporan esta premisa en sus funciones, por lo cual las relaciones que estas mantienen en sus labores diarias están enfocadas al cumplimiento de los derechos de las mujeres en el cual ellas aportan desde el trabajo cotidiano que realizan.

En cuanto que respecto de la pregunta ¿Cuáles son las percepciones de las funcionarias del CP de Concepción respecto de la reinserción social? según el discurso de las funcionarias es necesario considerar que en la Ley Orgánica de Gendarmería de Chile N°2859, se señala que la institución tiene por finalidad “atender, vigilar y contribuir a la reinserción social de las personas que por resolución de autoridades competentes, fueren detenidas o privadas de libertad y cumplir las demás funciones que le señale la ley”, por ello es que dentro de la investigación se plantea esta pregunta orientada a la percepción que las funcionarias tienen respecto del concepto de Reinserción Social que según Bernal (2016) es un proceso sistemático de acciones que se inician desde el ingreso de una persona a la cárcel, durante el período de cumplimiento de la condena y prosigue cuando la persona retorna a su vida en libertad, siendo relevante destacar que estas asumen la reinserción como una responsabilidad compartida con la sociedad, lo que deja en evidencia que ellas reconocen su responsabilidad dentro del proceso, pues son quienes mantienen el trato cotidiano con las internas, siendo la cara más visible de Gendarmería que tal como menciona Caride y Gradaille (2012) esta es la institución encargada de propiciar el desarrollo de quienes la habitan, promoviendo de esta forma su autonomía y reinserción social, no obstante el desarrollo de los/as internos/as no se encuentra

asociado solo a su sistema más inmediato que sería la cárcel y las funcionarias, sino que también incidiría como los demás sistemas se asocian con la vida de un individuo y cómo estos inciden en que la reinserción social sea efectiva, pues como señala Bronfenbrenner (1987) los distintos sistemas con que se vincula una persona inciden en su desarrollo y su relación con el medio, lo que sumado a lo señalado por García (2001) no debemos entender a las personas sólo como entes sobre el que repercute el ambiente, sino más bien como sujetos dinámicos en desarrollo que se van implicando progresivamente en este y por ello influyendo también e incluso reestructurando el medio en el que viven, donde los entornos sociales influirán en la capacidad de desarrollo tanto individual como social, por lo que a pesar de que ellas como funcionarias de trato directo, por medio de su trabajo cotidiano pueden contribuir en la reinserción, no pueden asumir este trabajo sólo como un asunto institucional que comienza y termina ahí, menos como una responsabilidad que implique sólo el trabajo de ellas.

Siguiendo con lo anterior las funcionarias asumen la reinserción como un concepto que se concreta por medio de la reinserción laboral, a pesar de que los programas de Reinserción Social del subsistema cerrado ofrecen un conjunto de prestaciones psicosociales, educativos y laborales para los/as internos/as, que permiten concebir la reinserción social como un concepto integral que debiese permitir el desarrollo pleno de los individuos y tal como señala Andrews y Bonta (2010) la reinserción debe potenciar todas las capacidades personales del interno además de brindarle las posibilidades de subsistencia una vez que cumpla con su sentencia, dejando esto en evidencia que si bien el acceder a una oferta laboral es parte de la reinserción, esta no se limita tan solo a ese ámbito.

Y, por último, como señala Navarro, Espinoza, Ferrada y Valenzuela (2012) la reinserción social es reconocida dentro de la población penal y exigida por la sociedad, sin embargo, las funcionarias mencionan que la factibilidad de la reinserción sería casi nula, ya que, a partir de su experiencia, han visto diversos integrantes de un mismo núcleo familiar, ingresado a la cárcel, propiciando un ciclo permanente de reincidencia, donde es necesario no perder de vista que los mismos antecedentes penales generan estigma para

los procesos de reinserción laboral que abordan las funcionarias como elemental para dar factibilidad al concepto de reinserción.

Finalmente, esta investigación busca dar respuesta a una última interrogante sobre cuáles son las percepciones que tienen las funcionarias de Gendarmería respecto de la sección femenina del CP de Concepción. De acuerdo a los resultados descritos con anterioridad se puede concluir que existe un descontento latente, sentido por parte de las funcionarias, referente al funcionamiento que tiene la unidad, en relación a dos aspectos. El primero tiene que ver con el funcionamiento que tiene la unidad, en cuanto a lo que es la escasa oferta programática. El descontento parte principalmente por motivos de seguridad. La estadía inactiva, o en su defecto, pasiva, de las internas, con extensas jornadas de ocio y sin la oportunidad de tener un trabajo remunerado el cual las ayude a responsabilizarse económicamente de sus familias, produce que los niveles de ansiedad en la población aumenten, por consecuente lo hace también la actitud confrontacional respecto de la dinámica penitenciaria, lo que perjudica principalmente al trabajo que las funcionarias desarrollan.

De acuerdo a esto, en el Manual de Derechos Humanos de la Función Penitenciaria (2012) se alude al concepto Seguridad Dinámica, el cual no tiene relación con la seguridad del recinto en sí, sino más bien con la concepción que posee la virtud de conciliar eficazmente las acciones de reinserción, de servir a los fines de promoción y protección de los Derechos de los reclusos y los aspectos de seguridad y vigilancia de los recintos penitenciarios. En síntesis, podría decirse que una población más ocupada, con menos tiempo de ocio, dedicada a la realización de tareas productivas se traducirían en una unidad con menos problemas de seguridad.

Otro aspecto que produce descontento en las funcionarias es la precariedad de la vinculación con el Área Técnica de la unidad, más específicamente con las profesionales de esta oficina, debido a que las labores que estas realizan son, en su opinión, insuficientes.

Tal como se menciona más arriba, las profesionales del área técnica, según la percepción

de las funcionarias, serían las responsables de no gestionar actividades extra programáticas para las internas con el fin de asegurarles espacios de recreación y distensión permanentes y no esporádicos como han sucedido hasta ahora. Lo cual en el fondo, aportaría directamente al trabajo de vigilancia y custodia que realizan las funcionarias.

Pero no es solo descontento por la escasez de actividades que ayuden a mantener a la población ocupada, las funcionarias sienten que en este caso las profesionales del Área Técnica también han tenido un rol profesional pasivo frente a ellas. No conocen a las profesionales que deberían atender al personal, nunca se encuentran en la unidad y cuando ha surgido la necesidad, optan por no recurrir a estas y resuelven sus problemáticas de manera personal. Se podría decir más bien, que no es solo con las profesionales del Área Técnica, sino que el descontento latente experimentado por las funcionarias guarda relación con la estructura general de la institución. Los extensos turnos de trabajo, la infraestructura de la unidad, el poco personal, y las nulas instancias de recreación o autocuidado para las funcionarias generan que estas experimenten un profundo desgaste a la hora de realizar de la mejor manera sus labores, lo cual, influye directamente en la interacción que puedan mantener con la población penal. Tal como señala Foucault (1975) la prisión posee un carácter disciplinario exhausto, el cual no se interrumpe sino hasta una vez finalizado el proceso, es por esto que, considerando las exigencias propias de la labor de las funcionarias de Gendarmería, el acto mismo no dar la importancia que estas condiciones laborales merecen, no producirá ningún otro efecto más que el de descontento de quienes deben desempeñarse bajo tales condiciones.

# **CAPÍTULO V**

## **CONCLUSIONES**

## 1. CONCLUSIONES

De acuerdo a lo que menciona Foucault (1975) la prisión es un órgano exhaustivo, que debe dirigir su atención a todas las áreas del sujeto, tanto físicas, como de actitudes morales, conductas cotidianas, aptitud para el trabajo y disposición. Según lo señalado es que se considera fundamental emplear el enfoque del Desempeño Moral en las cárceles chilenas debido a que este tiene como objetivo medir la calidad de vida de los internos/as a través de aspectos materiales e inmateriales que se ven reflejados al interior de la cárcel, por lo que para esta investigación cobra real importancia las relaciones que se establecen entre el personal y los/as privados/as de libertad, tal como lo señala Liebling (2004) las relaciones interpersonales entre presos y custodios son un componente central en la vida en prisión. Dado esto es que se puede establecer que a través de una mejor relación entre funcionarios/as e internos/as, mejores serán los procesos de reinserción social al interior de la cárcel. Tal como señala Aedo (2007) el enfoque que le dé el personal a su labor y cómo esta influye en la reinserción social contribuirá a determinar las prácticas cotidianas dentro del penal y de esta forma, las relaciones entre internos y el personal, además cabe mencionar que según Bravo y Jiménez (2011) la actitud que posea el trabajador en su puesto de trabajo influye en la realización de este y en la manera de desenvolverse con los demás en las circunstancias propias de su trabajo.

Según lo estipulado en la Ley Orgánica de Gendarmería de Chile (2016) el objetivo de Gendarmería es atender, vigilar y contribuir a la reinserción social de las personas que fueren detenidas o privadas de libertad, además es deber de esta institución custodiar y atender a los/as internos/as, colaborar en el manejo de conflictos y resguardar la seguridad al interior de los centros penitenciarios, el personal deberá otorgar a cada persona bajo su cuidado un trato digno propio de su condición humana, estas están entre las funciones más relevantes que deben cumplir según lo declarado en los diferentes artículos provenientes de la Ley. Si bien lo señalado anteriormente son algunas de las labores que debe realizar el personal, Bravo y Jiménez (2011) mencionan que el trabajo de funcionarios/as se restringe a aspectos de custodia y protección de los/as internos/as. Acorde a lo mencionado se puede señalar que los diferentes tipo de percepciones que las

funcionarias tienen del sistema carcelario influye directamente en cómo estas ejercen su trabajo al interior del centro penitenciario y cómo se relacionan con las internas, ya que como señala Brander y Sanhueza (2016) algunos profesionales le dan un sentido a su trabajo desde un concepto consistente con la misión de gendarmería de Chile según lo estipulado en la Ley, además Bravo y Jiménez (2011) declaran que el recurso humano de los centros penitenciarios posee una percepción particular respecto al trabajo, la cual está dada por las condiciones en que se realiza su función y por la visión que se tiene de la institución a la cual pertenecen.

De acuerdo a lo anterior es que se considera necesario incorporar las dimensiones relacionales asociadas al enfoque del Desempeño Moral, dentro de los planes de estudios de los/las funcionarios/as de Gendarmería, con la finalidad de que el trato cotidiano sea vislumbrado como un eje elemental y determinante para las personas que cumplen condena en el subsistema cerrado, favoreciendo de esta forma su Reinserción Social, que inicia dentro de la cárcel por medio de las relaciones que establecen con su entorno inmediato, que en este caso serían los/as demás internos/as, pero en especial con los/as funcionarios/as, quienes a través de su actuar les pueden proporcionar nuevas pautas relacionales, que les van a permitir integrarse de una manera distinta al medio libre.

Así mismo es importante avanzar del concepto de Reinserción Social desde la teoría a la práctica, ya que, a partir del marco referencial de la presente investigación, se logra evidenciar que, dentro de los planes de estudios y los mismos enfoques utilizados por la institución se plantea teóricamente el concepto, no obstante, al situarse en la misma práctica cotidiana, esta se ve enfocada en el acceso a ofertas laborales luego de cumplida una condena. Siendo relevante que los procesos penales aumentan y refuerzan la exclusión social de las personas, que, en muchos de los casos, nunca estuvieron integrados a la sociedad, remitiendo a que el concepto de reinserción social deba ser intervenido como un proceso más bien de integración social, que muchas veces es tardío, pero que de alguna u otra forma repercutirá en el desarrollo de las personas. Donde es primordial la intervención de distintas disciplinas dada la complejidad del fenómeno, que requiere una

acción profesional oportuna tanto para quienes cumplen condena, como para quienes les custodian y vigilan.

Por otro lado, es trascendental resaltar que hasta la actualidad no existe una forma de determinar la reinserción social de las personas, teniendo sólo índices que se enfocan en la reincidencia, generando que este sea un desafío tanto para la institución de Gendarmería que se encuentra al alero del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, como para los programas que se encuentran bajo la administración del Ministerio de Desarrollo Social, pues esto requiere de un trabajo en conjunto con todos los sistemas que tienen relación con el individuo, tal como señalaron las funcionarias dentro de la investigación.

Uno de los hallazgos que se obtuvieron a partir de esta investigación, es que los gendarmes de la sección femenina incorporan en sus relaciones de trato diario las dimensiones del desempeño moral de manera inconsciente, puesto que no tienen conocimiento de este enfoque, aun así, lo desarrollan mejorando la calidad de vida de las internas disminuyendo las repercusiones negativas que provoca el estar en un recinto penitenciario durante una cantidad de tiempo prolongada. Sin embargo se logró vislumbrar en el instante de la aplicación de las entrevistas que las funcionarias al estar reunidas en un sector lejano a las internas comienzan a utilizar un lenguaje diferente refiriéndose a estas con apodos, situación que generó contradicción según sus propios relatos, también al instante de la aplicación se visualizó que una de las gendarmes que no fue parte de este estudio al comunicarse con una interna utilizó una forma hostil predominando los insultos en su lenguaje. No obstante, estas situaciones se consideran particulares, pues no representa a la muestra que participó de esta investigación, así como también no es un impedimento para que gran parte de las funcionarias incorpore en sus labores las dimensiones del desempeño moral.

Otro aspecto relevante, importante mencionar como un hallazgo, tiene que ver con la diferenciación del capital cultural que las Gendarmes tienen respecto, tanto de la institución como de las labores que desempeñan. Este capital cultural está fuertemente

ligado al grado que cada funcionaria tenía, siendo las entrevistadas que pertenecen a la escuela de oficiales quienes tienen mayor capital cultural y las pertenecientes a la escuela de suboficiales, menor capital cultural. Así mismo, esto influye en las percepciones que cada una tiene sobre las funciones que debe desempeñar.

En síntesis, a mayor grado, mayor capital cultural, a su vez a mayor capital cultural presentado, es mayor el nivel de conciencia y de la importancia e influencia de su trabajo con las internas.

Tomando en consideración todo lo previamente expuesto, y el principal objetivo de esta investigación la que apunta a “Conocer el significado que las funcionarias le atribuyen al trabajo diario que realizan con las internas para la reinserción social al interior de la sección femenina del CP de Concepción”, se puede concluir que las funcionarias visualizan su trabajo con las internas como importante y beneficioso para estas, ya sea como agentes socializadores, mediante la inculcación de hábitos, o el otorgar un trato digno con el fin de humanizar los espacios al interior de la sección. Aun así, es importante mencionar que, si bien todas las funcionarias manifestaron aportar al proceso de carcelario de las internas con su trabajo, los niveles de conciencia de esto varían según la función que cumple cada una.

Por otro lado, si bien esta percepción sobre la importancia de las labores que realizan se ve fuertemente afectada por las condiciones laborales, la infraestructura y respaldo de la institución frente a las complejidades del ejercicio de la profesión, estas aún son capaces de ser conscientes respecto de la influencia que tienen sobre la población penal y hacen lo posible porque las condiciones laborales no entorpezcan dicho proceso.

Finalmente, es importante señalar que, si bien las funcionarias son conscientes de los aportes de su trabajo para las internas, ya sea durante el proceso carcelario o para su posterior retorno al medio libre, estas no lo relacionan sus funciones como un trabajo que aporte a la reinserción social, esto debido a que atañen al Área Técnica dicha tarea.

Aun así, al ser consultadas por la importancia de su trabajo para las internas, se evidencia un cambio en el discurso, por lo que se refuerza la concepción de que las funcionarias aportan de diversas formas en los procesos de reinserción Social de las internas recluidas en la sección femenina del CP de Concepción de manera inconsciente y respondiendo a los criterios que cada una tiene como ser humano individual

## **CAPÍTULO VI**

# **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## 1. BIBLIOGRAFÍA

Altegrity risk international . (2011). Informe sobre la formación de los futuros profesionales de gendarmería de Chile.

Añaños-Bedriñana, F. T., & Olmos, C. Y. (2013). EDUCACIÓN SOCIAL EN PRISIONES. PLANTEAMIENTOS INICIALES Y POLÍTICAS ENCAMINADAS HACIA LA REINSERCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria* .

Brander , M. F., & Sanhueza Olivares , G. (2016). Facilitadores y obstaculizadores para la Reinserción Social: Analizando la perspectiva de profesionales penitenciarios. *Cuadernos de Trabajo Social*, 23.

Bravo, C., & Jiménez, A. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. *Esp. Sanid penit*, 91 – 99

Bulnes, F., Callarte , C., Frühling, H., Mardones, C., Ramn, A., Roblero, L., . . . Vial, P. (2017). Sistema carcelario en Chile: propuestas para avanzar hacia una mayor efectividad y reinserción . Santiago : Centros de políticas públicas UC.

Canto, G. G., Plaza, M. B., & Cordovez, C. V. (2010). Diagnóstico Institucional De La Existencia, Inobservancia, Potencialidades Y Oportunidades De Incorporación De Enfoque De Género En Su Gestión Y Estructura Interna De La Dirección De Previsión De Carabineros De Chile. *Perspectiva* .

Caride Gómez , J. A., & Gradaille Pernas , R. (2012). Educar en las cárceles: nuevos desafíos para la educación social en las instituciones penitenciarias . *Revista de Educación*, 360., España .

Castro, A. (2006). El impacto de las condiciones laborales de los gendarmes en los derechos fundamentales de los reclusos. *Escuela de derecho Universidad Diego Portales*.

Castro, A. (2006). El Impacto De Las Condiciones Laborales De Los Gendarmes En Los Derechos Fundamentales De Los Reclusos. Fundación Paz Ciudadana.

Centro de Políticas Públicas UC. (2017). Sistema carcelario en Chile: propuestas para avanzar hacia una mayor objetividad y reinserción . Pontificia Universidad Católica de Chile.

de Alos, R., Martín, A., Miguélez , F., & Gibert, F. (2009). ¿Sirve el trabajo penitenciario para la reinserción social? Un estudio a partir de las opiniones de los presos de las cárceles de Cataluña. Revista española de investigaciones sociológicas, 3.

Delgado, M. B. (2002). Aspectos éticos de toda investigación consentimiento informado. ¿Puede convertirse la experiencia clínica en investigación científica? *Revista Colombiana de Anestesiología*.

DESC. (2016). La lógica del sistema penitenciario chileno. Compiladora: Collarte, C.

Escuela de gendarmería de Chile . (2017). Escuela de gendarmería de Chile. Obtenido de [http://www.escueladegendarmeria.gob.cl/aspo\\_plan.html](http://www.escueladegendarmeria.gob.cl/aspo_plan.html)

Foucault, M. (1975). Vigilar y castigar, Nacimiento de la prisión . Siglo veintiuno editores.

Garcia Sanchez, F. A. (2001). Conceptualización del desarrollo y la atención temprana desde las diferentes escuelas psicológicas. Madrid.

Gendarmería de Chile. (2013). Programas y acciones de reinserción subdirección técnica. Santiago: Ministerio de Justicia.

Gendarmería de Chile . (30 de 06 de 2017). Gendarmería de Chile . Obtenido de <http://www.gendarmeria.gob.cl/establecimientos.jsp>

Gendarmería de Chile. (2016). Chile: situación carcelaria en cifras. Santiago: Dirección nacional gendarmería de Chile. Obtenido de <http://www.gendarmeria.gob.cl/>

Gendarmería de Chile. (2016). Gendarmería de Chile. Obtenido de <http://www.gendarmeria.gob.cl/>

González, P., & Pallamar, A. (2007). Trabajo penitenciario femenino en Chile . Santiago: Universidad de Chile.

Hernández Sampieri , R., Fernández Collado, C., & Batista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill Interamericana .

Ideas país . (2014). ¿Qué significa estar privado de libertad en Chile? Informe social n°2.

Liebling, A., Arnold, H. ( 2004). Prisons and their Moral Performance: A Study of

Ley Orgánica de Gendarmería de Chile . (2016).

Ministerio de Justicia . (s.f.). Reinserción Social . Obtenido de <http://www.minjusticia.gob.cl/reinsercion-social/construyamos-oportunidades-1/>

Monreal, M., & Guitart, M. (2012). Consideraciones educativas de la perspectiva ecológica de Urie Bronfenbrenner. *Contextos educativos*, 79 - 92.

Morales Ortiz, F. V. (2013). Reinserción laboral de privados de libertad: el rol del partenariado público- privado. Santiago: Universidad de Chile, Facultad de Ciencias físicas y matemáticas, Departamento de Ingeniería Industrial.

Navarro, P., Espinoza, A., Ferrada , D., & Valenzuela , E. (2012). *Informe final de evaluación Programas de Rehabilitación y Reinserción Social* . Santiago : Ministerio de Justicia.

Olmos, Y. (2007). Mujeres en prisión. Intervención basada en sus características, necesidades y demandas . Revista española de Investigación criminológica .

Ortega, D., Carrera, T., Oyanguren, E., & Urrutia, E. (2013). Estudio de las condiciones carcelarias en Chile. Santiago: Instituto nacional de Derechos Humanos.

Pautassi, L. (2007). El cuidado como cuestión social desde un enfoque de derechos. Santiago: CEPAL-NACIONES UNIDAS.

Pavez Pedraza, N., Mena Tobar , P., & Lobos Sepúlveda , N. (2009). Percepción frente a un eventual ingreso al ciclo delictivo de hijos/as adolescentes. MADRES PRIVADAS DE LIBERTAD . Revista de estudios Criminológicos y Penitenciarios , 15.

Pérez, G. A. (2016). Gestión del conocimiento en el sector público Chileno. 47 - 67.

Real Academia Española. (s.f.). Real Academia Española . Obtenido de RAE: <http://dle.rae.es>

Rivera, M. P., & Lagos., F. R. (2015). MUJERES PRIVADAS DE LIBERTAD: ESTÁNDARES NACIONALES E INTERNACIONALES. POLÍTICAS DE GÉNERO EN MATERIA PENITENCIARIA. Santiago .

Rodríguez-Magariños, F. G. (2015). Introduccion historia de las carceles. UNED.

Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Aljibe.

Sandoval, C. (1996). *Investigación cualitativa*. Colombia: Arfo.

Sanhueza, G. (2015). El Desempeño Moral de las cárceles chilenas: un estudio piloto en Colina II.

Sanhueza, G. (2015). Reinserción Social: El Desempeño Moral de las cárceles en Chile. Nova Crimins, 181 - 209.

Sanhueza, G. (2015). El desempeño moral de las cárceles chilenas: un estudio piloto en Colina II. Concurso de políticas públicas. 3.

Sanhueza, G. (2015). Diseño e implementación de la Primera Encuesta de Percepción de Calidad de Vida Penitenciaria en Chile: propuestas y desafíos para el sistema penitenciario . *Economía y Política* .

Taylor, S., & Bogdan., R. (1987). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona.

Tijoux, M. E. (2011). El infierno en la torre 5: Reflexiones sobre la carcel en Chile. *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad.*, 3(5).

Tocora, F. (2013). Cárceles: Laberintos y cerrojos. Nuevo foco penal.

Values, Quality, and Prison Life. Vol. 19. Oxford: Oxford University Press

Viano, C., & Villagra, C. (2008). Debates penitenciarios N°7. Revista electrónica N°7.

Villagra Pincheira , C. (2008). Hacia una política postpenitenciaria en Chile . Ril editores.

# CAPITULO VII

## ANEXOS

### 1. PAUTA DE ENTREVISTA

<b>Nombre:</b>	
----------------	--

<b>Edad:</b>			
<b>Cargo en la Institución:</b>			
<b>Años en la Institución</b>			
<b>Domicilio:</b>			
<b>Estado civil:</b>		<b>Hijos:</b>	

- 1.- ¿Qué la motivó a ingresar a Gendarmería de Chile?
- 2.- ¿En qué año egresó de la escuela de Gendarmería?, ¿Fue este su primer trabajo? , ¿Hay diferencias en cuanto a cómo funciona el CP?
- 3.- Comente su rutina diaria de trabajo
  - Al dirigirse a las internas, ¿las llama usted por su nombre?
  - ¿Cómo se refiere usted a las internas al momento de hablar con otras funcionarias?
  - En su rutina de trabajo, ¿suele saludar a las internas?
- 4.- ¿Existe alguna jerga que se use entre funcionarias para referirse a las internas, ya sea a quienes presentan mejor comportamiento como a las que no?
- 5.- ¿Considera que el tono de voz la ayuda a mantener el orden con las internas?
- 6.- En caso de que alguna interna incumpla las normas de convivencia o genere conflicto con otras internas, ¿Cuáles son las sanciones aplicables?
- 7.- ¿Cuál es la actitud de las internas frente a su presencia?
- 8.- ¿Se considera usted cercana a las internas o a alguna en particular?
- 9.- ¿Cree usted que las internas se dirigirían a usted en caso de tener algún inconveniente?, ¿le ha sucedido alguna vez?

10.- ¿Considera este nivel de confianza positivo o negativo a la hora de ejercer su trabajo profesionalmente?

11.- ¿ha experimentado alguna vez un episodio de contención emocional con alguna interna?, ¿Qué sensaciones experimentó?

12.- ¿Considera parte de sus labores el dar apoyo a las internas?

*A modo de reflexión:*

13.- ¿Cuál es su percepción sobre reinserción social?

14.- ¿Considera que desde su función de Gendarme aporta a la reinserción?

15.- ¿Qué importancia le otorga usted a su trabajo?

## **2. ENTREVISTAS**

### **2.1 Entrevista n°1**

**Entrevistada:** Tengo 44, el cargo mío es de suboficial ese sería mi grado

**Entrevistadora:** ¿La cantidad de años que lleva en la institución?

**Entrevistada:** 26

**Entrevistadora:** ¿Usted tiene su domicilio en esta región?

**Entrevistada:** Sí, en Concepción Tomé

**Entrevistadora:** ¿Su estado civil?

**Entrevistada:** Soltera

**Entrevistadora:** ¿Con hijos?

**Entrevistada:** dos

**Entrevistadora:** Bueno primero que nada nos gustaría saber que la motivó a usted a entrar a gendarmería

**Entrevistada:** la verdad no lo sé

**Entrevistadora:** No lo tiene claro

**Entrevistada:** Porque... yo postulé con 17 años, yo no tenía familiares en gendarmería no tenía idea de gendarmería no sabía nada de gendarmería sino que simplemente escuche que habían postulaciones y postule con 17 años y ya, obviamente no quede por la edad pero a las segundas postulaciones el mismo año volví a postular aun con 17 años y ya salí llamada pero tenía... cómo te dijera yo cuando fui llamada con 17 años en Noviembre del noventa y uno, noviembre del noventa y uno estaban las postulaciones y ahí eh.... Espere y salí llamada para ingresar el 20 de enero del noventa y uno y ahí ya recién había cumplido los 18 años

**Entrevistadora:** ¿Y qué la llevó a volver a postular?

**Entrevistada:** Me gustó, siempre me gustó a mí por ejemplo lo que era ejército me gustaba lo que eran las fuerzas armadas, claro que esto no tiene nada que ver con las fuerzas armadas pero había andado averiguando sobre las postulaciones si habían postulaciones o no habían postulaciones también para la mujer no solamente hombres, asique ahí supe que habían postulaciones para gendarmería me avisaron como a las tres de la tarde

**Entrevistadora:** ¿En qué año egresó de la escuela de gendarmería?

**Entrevistada:** ¿Egresé?

**Entrevistadora:** Si, egresó

**Entrevistada:** En Julio de 1992

**Entrevistadora:** ¿Y este fue su primer trabajo o tuvo trabajo antes?

**Entrevistada:** El primero

**Entrevistadora:** El primero... y ¿lleva aquí cuánto tiempo?

**Entrevistada:** 26

**Entrevistadora:** Los 26 años... y desde que ingreso al centro penitenciario, desde que ingreso hasta el día de hoy ¿ha habido muchos cambios? En cuanto al sistema carcelario...

**Entrevistada:** Si porque no todos los trabajos son iguales, he trabajado en diferentes lugares por ejemplo a mí mi primer destino fue la ciudad de Lautaro y yo ni siquiera sabía dónde quedaba porque yo siempre era del escuela al colegio y viceversa entonces mi mundo era ese después ya irse a Santiago empezar a tener otro estilo de vida y empezar a cambiar, y cuando te destinan te dicen ya te vas a tal parte igual es chocante porque no tienes idea de dónde vas realmente yo (...) y ese fue mi primer destino después estuve trabajando... y ahí tenía dos (...) dos pero solamente... una que estaba por eh... era por (...) y la otra era mapuchita, no sé si era por robo pero era un delito menor y después de ahí me fue a Temuco al CPF de Temuco, también trabajo directo con internas, después al centro penitenciario de Temuco también ahí solamente lo único que hacía era recibir a las visitas revisarlas, después devuelta a al CPF que en el fondo estaba como a tres cuadras de mi casa era súper corto, pero igual era (gritos) en 1995 en la torre cinco de puente alto y ahí estuve en el año noventa y seis salí de ahí, salí de ahí me mandaron a... de custodio directo (...) era arresto domiciliario (...) volví a puente termine ese, termine ese cometido y de puente pedí el traslado para acá y ahí fue cuando nació mi hija y ahí pedí traslado para acá, llegue en agosto el 7 de agosto del noventa y cinco

**Entrevistadora:** ¿Y de ahí que está acá?

**Entrevistada:** Si

**Entrevistadora:** ¿Y su labor ha cambiado mucho desde que ingresó acá?

**Entrevistada:** Ha sido siempre el mismo desde que ingresé a trabajar aquí para abrir y cerrar puertas y custodiar a las internas

**Entrevistadora:** En cuanto a sus funciones diarias, al dirigirse usted a las internas ¿las llama por su nombre o la relación con ellas le da como la opción de usar alguna jerga entre ustedes?

**Entrevistada:** No

**Entrevistadora:** ¿Siempre por el nombre?

**Entrevistada:** No, siempre es por el nombre nunca nunca... al menos yo jamás he utilizado palabras de (...) una conversación como corresponde, con trato como corresponde no... no maltrato de mi persona hacia ninguna

**Entrevistadora:** ¿Y ellas a usted como se refieren?

**Entrevistada:** Depende porque a veces a veces hay internas que a uno la conocen de tanto tiempo, se van vuelven se van entonces no se poh hay algunas que de repente te dicen mami (...) es una costumbre solamente pero de por si ellas se dirigen hacia nosotras por el grado o le dicen mi cabo, le dicen mi sargento o mi suboficial o mi teniente, depende a quien quieran dirigirse

**Entrevistadora:** Cuando están ustedes entre gendarmes suelen referirse a las internas por algún, no sé poh de acuerdo a su comportamiento ¿Tienen como alguna jerga para referirse a la que es más tranquila de la que no o a la más histriónica?

**Entrevistada:** No

**Entrevistadora:** Estando la población un tanto más reducida ya como que conoce a todos siempre se está hablando como por el nombre de la persona o el apellido

**Entrevistada:** Es que ..... no todas sino que hay varias también que no que esto que allá, para mí en lo particular no hay ninguna que sea más que otra están todas en igualdad de condiciones, independiente si una tiene un trato que (...) pero estando aquí están en igualdad, todas tienen la misma cama, todas comparten el mismo comedor, el mismo baño, todas si es que alguna se enferma recurren al mismo paramédico entonces no hay

una, algo que las haga ser más que otra hay unas que son más conflictivas si, otras que son pasivas pero entre nosotras por ejemplo que haya alguna conversación de que.... de referirnos en términos (¿) no creo, ocurre muy rara vez de repente solamente cuando hay situaciones extremas (ruidos)

**Entrevistadora:** Eh...bueno, considera usted que el tono de voz influye en como las internas la perciben a usted o como es el funcionamiento aquí si habla con un tono de voz siempre alto como que la escuchan mas ¿Considera que eso influye un poco?

**Entrevistada:** Yo encuentro que yo tengo un tono de voz bajo, a veces le hablo como que no escuchan, a veces me acerco a veces les hablo una vez dos veces y ya pero tampoco no llegar al... y si poh el tono de voz influye bastante porque a uno ya la conocen ya como dije anteriormente entonces si uno le contesta de ah no es que esta enoja, anda enoja o si esta senta en un lugar no cierto estas sola, ya algo le paso y que por que esta así entonces sola se dan cuenta porque a uno la observan aquí durante todo el rato para uno es más complicado observar a treinta cuarenta internas pero en cambio hay treinta cuarenta que solamente te están observando a ti

**Entrevistadora:** Eso la ayuda a mantener el orden a veces

**Entrevistada:** Eh... si, pero aquí el respeto no se gana con el grito, el respeto no se gana con el grito no se gana con la fuerza se gana con el saber tratar, el saber llevar y entregarle también, nosotras con ella pasamos al menos cuando trabajamos de día pasamos prácticamente como nueve horas con ellas a veces más, entonces estamos... es una convivencia que tiene uno con ellas aquí

**Entrevistadora:** ¿Eso dura el turno de ustedes nueve horas?

**Entrevistada:** Imagínate llegamos aquí llegamos a las ocho y media y aquí nos quedamos hasta cuando ya vamos a almorzar a la una de la tarde pero a las dos ya estamos de vuelta hasta las cuatro y media, veinte para las cinco y en el horario de cuenta que ellas pasan a sus respectivos dormitorios

**Entrevistadora:** ¿Y al llegar en la mañana entran a saludarlas?

**Entrevistada:** Uno le abre la puerta le dice buenos días y afuera te dicen buenos días de forma individual pero te vuelvo a insistir es la conversación el trato que ellas reciben es la adaptación de ellas también hacia nosotras, hay muchas que a uno no la conocen entonces empiezan a mirar a observar para tratar de conocernos

**Entrevistadora:** En caso de que alguna interna incumpla alguna norma de convivencia ¿Cuáles serían las sanciones aplicables en este caso?

**Entrevistada:** Es que depende del tipo de infracción que cometa en el fondo porque nosotras tenemos un libro de reglamentos y atreves del... están los números las letras entonces vamos viendo depende del tipo de infracción cual es la que se le aplica entonces todo es diferente puede quedarse sin visita puede ir con eh... no sé un día de aislamiento son cosas completamente distintas

**Entrevistadora:** Que impresiones tenía usted de la... que se dan entre las internas

**Entrevistada:** Lo noto mucho por ejemplo en la... es lo fundamental aquí son porque son la cuña entre eh... porque tienen elementos prohibidos lomas común por ejemplo un celular, están las riñas, el teléfono, que es lo otro que se puede sancionar... teléfono... eso es en realidad porque de lo demás no, los procedimientos que más se toman es cuando se ponen a pelear, cuando andan con teléfono en la mano que por qué me lo quitaste si son esas nomas

**Entrevistadora:** ¿Cuál es la actitud de las internas frente a su presencia? Usted considerada de que si se acerca a un grupo se callan más o están reacias a usted

**Entrevistada:** Es que depende de cómo tu llegues es la actitud de como tu llegues frente si llegas al grupo de que no se tienen un tema de conversación uno muchas veces no puede ser partícipe de ello porque ellas hablan de la condena, del abogado entonces yo no me voy a meter hablar de condena ni del abogado ni de que te van a condenar, no sino que

simplemente yo llego y empiezo a conversar pero de otro tema de conversación, pero no para que poco menos seamos amigas

**Entrevistadora:** ¿usted se considera cercana a ellas?

**Entrevistada:** Si, si yo he conversado con ellas mucho acá mucho

**Entrevistadora:** En el caso de que ellas tuvieran alguna dificultad algún problema personal ¿cree usted que se acercarían a usted?

**Entrevistada:** Lo hacen de forma constante, es todo un día solucionándole los problemas viendo si necesitan algo aquí uno tiene que estar hay gente que no tiene visitas y necesitan sus cosas nos piden si por favor se lo podemos traer claro si lo autoriza la jefatura uno puede traerlo entre comillas algo no se una crema, un shampoo porque tampoco vamos carga con cosas trayendo acá solamente son excepciones

**Entrevistadora:** Considera que ese tipo de relación o esa cercanía que tiene con ellas es algo positivo o algo negativo a la hora de cumplir con su trabajo

**Entrevistada:** No, es positivo

**Entrevistadora:** ¿Nunca le ha jugado como en contra?

**Entrevistada:** No

**Entrevistadora:** Le favorece a usted

**Entrevistada:** Me favorece entonces como te dije el respeto tú no te lo vas a ganar con gritos no te lo vas a ganar con prepotencia no se gana así, el respeto se gana simplemente

**Entrevistadora:** ¿Ha tenido alguna vez algún episodio de contención emocional con ellas?

**Entrevistada:** Muchas veces, muchas veces aquí tu eres psicóloga aquí eres enfermera

**Entrevistadora:** Pero en esos episodios de contención es alguna palabra algún abrazo

**Entrevistada:** Si, si

**Entrevistadora:** Considera usted que es su labor dar apoyo a las internas ya sea emocional o como ellas mismas a veces necesitan algo tratar de traer

**Entrevistada:** Es que no somos eso de que... por ejemplo nosotras dos con mi compañera estamos encargadas de este módulo con el solo hecho de saber ellas que nosotras estamos aquí ellas entienden porque hay varias cosas que nos confían de las necesidades que puedan tener, diferente es cuando hay otras colegas porque ya no es lo mismo porque el trato no va ser igual no va ser la misma confianza, entonces el solo hecho de saber nosotras que estamos aquí ellas saben lo que hay que hacer saben lo que tienen que hacer y conocen las reacciones de uno entonces ellas están tranquilas

**Entrevistadora:** Cuando usted ha tenido que contener a las internas o dar algún tipo de apoyo algo ¿qué sensaciones experimenta usted?

**Entrevistada:** No puedes tener sensaciones, no puedes llorar con ellas no puedes llorar con ellas tu si quieres brindar apoyo pero no no es tu familia, aunque a veces te consideran así ellas entonces tú la vas apoyar dar unas palabras de aliento pero como te digo llorar con ellas no

**Entrevistadora:** Y como a modo de reflexión así como en general y de los años que lleva acá eh... el trabajo que usted tiene diariamente ya sea de conversar con ellas, abrir el candado, abrir la puerta ¿cómo vincula eso usted a la reinserción de la internas? O sea ¿que en ese trato diario que aporta usted para la reinserción de las internas? Siente usted que aporta algo al estar siempre conversando con ellas

**Entrevistada:** Es que aquí es una cuestión de que si una dice que si uno aporta algo si aporta, lo que pasa es que esa es una es la razón de que si se quiere reinsertar ya no es una cosa de que nosotras digamos vas a estar el tiempo presa pero después no te quiero ver más, claro uno a veces se lo dice pero resulta que a la semana, al mes o al año siguiente a veces han pasado años y vuelven

**Entrevistadora:** Pero considera que esa relación que tiene usted con ellas diariamente aporta para...

**Entrevistada:** Aporta, si aporta bastante porque como te he dicho uno conversa con ellas pero ellas.... Uno no le habla de su abogado los temas de conversación que uno le da son diferentes entonces te dicen no si en verdad tiene la razón que se yo entonces hay situaciones en que las mujeres no caen, como esa por ejemplo entonces el apoyo que tú le diste lo que le conversaste le sirvió alomejor pero después cuando ellas vuelven... porque la realidad de ellas es súper diferente (ruidos) entonces ahí ya uno no puede intervenir

**Entrevistadora:** ¿Que conoce en términos generales de la reinserción social?

**Entrevistada:** La reinserción se da (...) hagan lo que hagan por ayudarlas he con ayuda psicológica eh... algunas por ejemplo se van las ayudan con trabajo cuando empiezan a salir tienen que presentar un buen puesto de trabajo porque se suponen que ellas salen a trabajar claro alguna salen a trabajar pero después de que ya se terminó su tiempo

**Entrevistadora:** Y de la reinserción social cuál es su percepción al respecto

**Entrevistada:** Uh ya te lo he dicho varias veces, por eso te digo se puede, se puede en algunos casos (ruidos) por eso te digo se puede pero se le dan las oportunidades algunas están con el trabajo se termina el tiempo pero después vuelven a lo mismo entonces no es una cuestión de seamos nosotras la que hiciéramos que eso funcione

**Entrevistadora:** Si fuera por usted como dar alguna opinión del tiempo que lleva ¿que se da más la reinserción o reincidencia? ¿Que ha visto más usted?

**Entrevistada:** Yo he visto más la reincidencia, son muy pocas las que... contadas con los dedos así cierto que hay de reinserción pero reincidencia... aquí ella la que esta... ha caído en reiteradas ocasiones muchas veces en realidad, la que está ahí sola ella por ejemplo tenia... tuvo su guagua a la guagua se la entregaron a un hogar hoy a la guagua se la dieron en adopción y como la tenían en el hogar yo le dije dámela dije dámela yo me hago cargo de tu guagua y claro ella estaba dispuesta pero eso tenía que hacerlo a través del tribunal de hecho ni siquiera la sacaron porque es como... a ella solamente le gusta andar en la

calle con sus amigos, fuma harto entonces ni siquiera le pidieron la opinión el día que la entregaron y han pasado mucho casos de que le quitan a los hijos por lo mismo

**Entrevistadora:** A modo general ¿qué importancia le da usted a su trabajo? Tanto como para su vida personal como para las internas

**Entrevistada:** Mira el trabajo, yo nunca trabaje mi primer y único trabajo es este eh... el trabajo en si este es un trabajo que muchas veces es mal visto es mal mirado por la sociedad porque hay gente que no entiende no lo comprende (ruidos) piensan que como que no se así como la interna no lo ven cuando las traemos detenidas piensan que es como en las novelas, las películas que por lo menos andamos con un palo encima de ellas pero no es así y no de mi trabajo yo tengo que agradecer mucho como también ahora ultimo ya será porque ya me queda menos también muchas decepciones

**Entrevistadora:** ¿Decepciones en qué sentido?

**Entrevistada:** No en el sentido de jefatura te das cuenta de que por ejemplo no se poh siempre nos enseñaron que la antigüedad constituye grado pero tú a estas alturas no deberíamos estar trabajando aquí, deberíamos tener otro puesto en cambio aquí nos mandan acá con la única diferencia en que no salimos hacer un semicerrado no vamos a un hospital es la única diferencia lo demás simplemente estas para abrir y cerrar la puerta y ante cualquier eventualidad el reto recae sobre la más antigua entonces claro le... Cualquier cosa recae sobre la más antigua y como te digo allá como a veces la misma jefatura la mayoría son nuevitas y uno las ve toman procedimientos queda la embarra muchas veces, no piden opinión o prácticamente ni siquiera te saludan entonces esa cuestiones así igual te desmotiva, he tenido jefas que si te piden la opinión que si te llaman si sabe que pasa esto y esto y eso te hace sentir bien porque al final la experiencia es mejor entonces pero no lo consideran acá entonces como dice el dicho mas sabe el diablo por viejo que por diablo y uno ve las cosas antes pero no eso no lo toman no lo ven siempre siempre se basa en no sé, se estudian el estatuto al derecho y al revés y se basan en eso pero resulta que pueden haber situaciones que el estatuto no no... por ejemplo igual el libro de procedimientos y reglamentos también te dice por ejemplo si tal cosa pero te dice

con la letra con las palabras exactas entonces también hay que ser como como ingenioso y y no se encontrar un poco de sabiduría eh... saber bien lo que realmente sucede porque yo perfectamente puedo decir ya tú y tu no es cierto se van castigadas y que paso estaban peleando perfecto pero es una la que comienza una es la víctima y el otro es el agresor entonces no se puede castigar a la víctima con el mismo castigo del agresor y es ahí donde muchas veces se concurre en ese error de no escucharlas y poner el mismo castigo

**Entrevistadora:** Eso sería un descontento de las internas hacia ustedes

**Entrevistada:** Es que no corresponde

**Entrevistadora:** Y no sé, ¿en ocasiones ha sentido que por parte de la jefatura anteponen el bienestar de las internas que el suyo?

**Entrevistada:** ¿a qué te refieres?

**Entrevistadora:** O sea no se ha sentido que a ustedes se les da un segundo plano en cuanto a su propio descontento, la jefatura o la calidad de su vida en cuanto al trabajo ¿cree que a veces se les deja en un segundo plano y priorizan otras cosas?

**Entrevistada:** Era lo que estaba recién diciendo pero ya al final tú dices estamos en las mismas

**Entrevistadora:** ¿Pero considera usted que eso no es tan importante como la calidad de vida de las internas?

**Entrevistada:** Es que debería priorizarse la calidad de vida de las internas debería, uno las informa pero no no te lo consideran entonces hay hartas cosas ocurren hartas situaciones que uno las informa pero no le dan prioridades

**Entrevistadora:** Y ese tipo de situaciones ¿influyen a usted en su trabajo en la forma de comportamiento acá con las internas?

**Entrevistada:** Claro poh, y te voy a dar un caso puntual esa reja que está ahí esa puerta que se abre está cubierta por una malla un día, antes de ayer una de las internas la pateo

hasta que ya la saco de su posición entonces nosotras siempre cuidamos ese sector porque es vulnerable en el sentido de que puede pasarse drogas pero la parte de abajo quedo abierto entonces ya fui le dije a la colega le dieron cuenta, esto esta malo y no, no me han dicho nada yo dije ya llame al funcionario le dije yo de mantención para que venga y lo arreglamos, lo llamaron y nunca vinieron en cambio la preocupación nuestra es peor porque uno tiene que estar pendiente de todo entonces a las finales el trabajo físico tú no tienes un desgaste físico como en todos los trabajos tu desgaste aquí es mucho más, es psicológico el desgaste que tú tienes

**Entrevistadora:** Y usted recibe algún tipo de capacitación o algo algún apoyo algún acompañamiento ya sea psicosocial

**Entrevistada:** Apoyo psicológico no, entre nosotras nos damos apoyo no se poh han tenido... nos han estado dando cursos por ejemplo de cómo apagar incendios, como utilizar las mangueras, gases, los extintores ese tipo de cosas pero si tú ves aquí nosotras no tenemos gas, gas pimienta ponte tu acá no tenemos entonces... ese olor horrible es del alcantarillado

**Entrevistadora:** ¿Siempre tienen problemas con eso aquí?

**Entrevistada:** Esa cuestión tiene que salir hacia afuera, todo está tapado

**Entrevistadora:** ¿Entonces no tienen ningún tipo de apoyo de parte de gendarmería?

**Entrevistada:** Se supone de que aquí en la oficina de recursos humanos tiene que darle el apoyo al personal porque para eso es recursos humanos, hay asistente social uno no sabe cómo asistir a la asistente yo ni siquiera la conozco no se quien es y no se ella podría venir darse el tiempo decir sabe que yo soy la asistente hay alguna de ustedes que tenga algún problema o hacer un trámite o quieren postular a una vivienda eh.... O ver que pasa que situación esta pasando con tal y tal funcionario ¡hay muchas cosas! Por eso se le llama recursos humanos pero no es así ahora si tú quieres ver el psicólogo es por las tuyas ahí en el policlínico hay tengo entendido que hay psicóloga pero tu teni que ir no que vengan para acá y derepende se den el tiempo e ir y pucha ella trabaja todo el día está estresa la

otra vez hicieron un taller donde se suponía que era para las internas y para gendarmes donde te hacían relajación pero fue solamente para internas y si hubo tuvieron que ser contadas las que asistieron porque nosotras por el hecho de estar acá no podemos si aquí nosotras nos tenemos que arreglar entre nosotras

**Entrevistadora:** Y a la hora de manejar conflictos de resolver conflictos con las internas ¿lo hacen ustedes con sus propias habilidades? Tampoco las capacitan

**Entrevistada:** No si de repente vienen nos capacitan por eso te digo (ruidos) a veces nos hacen capacitación y todo pero a veces las situaciones son diferentes y aunque tengas conocimiento no lo puedes utilizar, un día por ejemplo un colega nos enseñaba que tómala aquí tómala allá, hay que hacer esto que por ejemplo de esta parte de aquí (señala lugar) entonces yo les dije a mis chiquillas que si hacen eso sería el peor error que podrían cometer además cuando hay situaciones así no lo puedes utilizar puedes hacer una lesión entonces ni siquiera utilizar esa técnica, ahora él decía que hay que retroceder, imposible tú no puedes retroceder si hay algo atrás tuyo tú te caes entonces puede ser fatal y las reacciones son otras, a mí me ha tocado varias veces hacer procedimientos así y los he hecho sola o simplemente cuando veo que hay tres cuatro o cinco a veces entonces hay que saber por lo mismo porque uno no tiene la experiencia pero después ya no después aprendes pero antes de eso para qué

**Entrevistadora:** Esas capacitaciones son siempre para enfrentar algún conflicto o nunca son así como para enfrentar un conflicto pero en cuanto al tema emocional en cómo enfrentar cuando una interna está en estado anímico bajo, siempre son para enfrentar estas riñas o para el estado emocional

**Entrevistada:** Prácticamente no, físicas nomás no para lo físico solamente pero la parte emocional no

**Entrevistadora:** ustedes aplican su criterio para eso

**Entrevistada:** Si

**Entrevistadora:** Muchas gracias por su tiempo

## **2.2 Entrevista n°2**

**Entrevistadora 1:** Hola buenas tardes, mi nombre es Alexandra Rodríguez y mi compañera Marisol Romero. Esta entrevista se realiza en el marco de nuestra tesis y mi compañera le va a explicar un poco más sobre qué trata.

**Entrevistadora 2:** Bueno para nosotras, Nuestro objetivo de esta entrevista y de nuestra tesis en general es saber la influencia de su trabajo en cuanto al trato cotidiano que tienen con las internas, su significación y como esto incide en la reinserción social de las internas

**Entrevistadora 1:** Claro, cómo sería la influencia que tiene el trabajo que hacen ustedes con las internas, el trabajo diario, cotidiano. Lo que ustedes piensan que les influiría a ellas.

**Entrevistada:** Lo que yo pienso que les influiría a ellas, como yo creo que mi trabajo les influye a las internas, tiene que ver con la convicción que cada funcionario tiene respecto a la función que viene a hacer acá.

A nosotros nos pagan por labores diferentes, por funciones distintas. Acá hay una Teniente, una Cabo, una Sub-oficial. Qué algunas están a cargo de un módulo, otras están a cargo de los aseos de las internas y nosotros tenemos que ver otros aspectos, las Tenientes tenemos que ver que haya personal, tenemos que ver, desarrollar los procedimientos administrativos cuando ocurre alguna situación que altere el régimen interno, nosotros lo tenemos que abordar. Por lo tanto probablemente la convicción respecto de la función que tienen al interior de guardia interna es distinta.

Nosotros igual pasamos bastante tiempo con la población penal, pasamos rondas, vemos que el personal está en sus puestos de servicios y también nos hacemos cargo de tramitar las situaciones de conflicto interno con las reclusas, tanto las internas como también a nuestro personal, y eso también afecta positivamente cuando uno tiene la convicción de que viene hacer acá una labor importante, de alguna forma igual educativa, yo lo veo así, las mujeres, muchas de las reclusas, tienen una escolaridad muy baja muchas vienen acá y recién empiezan a estudiar, algunas no saben leer hay mujeres que, nunca en su vida,

que trae muchos problemas de alcohol y drogas acá, muchas mujeres que han consumido droga o alcohol durante la comisión del delito. Entonces es complejo poder trabajar con personas que muchas veces nos superan el doble o el triple de edad que tenemos nosotras. Y la influencia que una ejerce, yo también le veo un ámbito educativo, porque que hay gente que nunca en su vida le han dado un saludo, tiene que entrar a jugar con psicología con las mujeres para poder pasar el día. Porque si uno viene acá, yo por lo menos me tomo el trabajo así con seriedad porque la rato de repente la felicito también, pero soy bien estricta en cuanto algunos aspectos. Pero también tiene que ver que son personas que nunca nadie se preocupó por ellas, son personas que probablemente nunca nadie saludo son personas que a nadie le interesa, son personas las cuales a nadie le importa. Porque si uno va como Ciudadano puede ver a una mujer súper curada un puente abajo, y a nadie le interesan esas mujeres. Y si no escucha las mujeres mucha problemas de que han sufrido abusos, violación, muchas vienen de hogares, y es un círculo tan vicioso tan viciado que a veces una dijera buta ojalá y sea mujer no volverá nunca más acá, porque al final uno muchas veces piensa que la reinserción no existe, y no existe porque no depende de gendarmería reinsertar la de la sociedad, depende de que todas las personas acepten que esa persona comete un delito porque no es un error, ellos cometieron un delito, y que quieran darle una oportunidad no solamente laboral sino una oportunidad para convivir con esa persona que infringió la ley.

Si yo le pregunto a usted preguntó a mí como Daniela no como la Teniente Toledo, si yo recibiría una mujer que haya estado acá para que cuidara a mi hija, probablemente diría que no.

Entonces uno puede tener la mejor de las intenciones con respecto a la reinserción, pero la reinserción veámosla cómo es.

La reinserción es una palabra como una utopía porque cómo practicamos la reinserción, más allá de lo que hacemos acá cómo trabajar.

Para mí es una pequeña parte, una pequeña parte que comienza el día acá en el encierro de estar todo el día con las mujeres, de que cuando yo paso la saludo “buenos días dama”

le digo yo, que probablemente nunca nadie en la vida les dijo así y cuando la encuentro que está muy alterada y que “¡Ah!” (gritos) entonces yo le digo “ya, pero no me mueve las manos a mí, si yo no soy su compañera de causa, cálmese” le digo yo, “yo no soy ni su amiga ni su qué, ¿soy su prima, conocida, somos qué, no pues” le digo yo “ubíquese en su lugar, usted es la interna yo soy la funcionaria”, A veces entienden y a veces no. A veces está muy furiosa y qué “¡AH! quiero hablar con la teniente” (gritos) y a veces me pillan atravesada y yo le grito “¿y qué se cree usted salga y vuelva entrar, dónde se ha visto?”, “Es que quiero...”, “Salga y vuelva a entrar, cuando uno entra a un lugar pide permiso, ¿cuándo va el registro civil llega y entra?”, le digo yo. “Nunca En ningún lugar te van a aceptar” le digo yo a las mujeres “cuando uno va a un lugar, a una posta, a un cesfam, a un hospital uno lo primero que hace saluda ¿o no?, ya voy a hacer como que no ha pasado nada, todo de nuevo”, le digo yo. Igual que con un niño chico.

Entonces si usted me pregunta a mí, esta pega es bien compleja, porque uno convive con lo peor de la sociedad, en muchos casos de gente que está mucho mejor aquí que sus propias casas. Muchas casas que no existen porque hay internas que viven en situación de calle viven en situaciones de abusos, muchas mujeres que son prostituidas por sus propias parejas para el consumo de drogas. Entonces son realidades muy tristes, muy dolorosas.

Entonces si yo vengo a trabajar y la interna me cuenta toda su historia, y me pongo a llorar con ella, ¿la voy a ayudar en algo?, no.

Si viene la interna y me dice "es que yo estoy mal" (gritando) y yo voy y le pego un cachuchaso ¿la voy a ayudar en algo?, no.

Entonces yo creo que cada quien acá, busca pasar su vida de la mejor forma que cree, es así. Hay funcionarias que están desmotivadas, hay quienes tienen también sus problemas en sus casas, entonces es difícil trabajar acá, y yo creo que la influencia es una palabra muy grande, que si empezamos a desmenuzar, tiene que ver con la convicción que cada quien tenga de lo que viene a hacer acá.

Yo trabajo acá porque... por un... no me levanto todos los días feliz de venir a trabajar, “voy a ir a reinsertar a las internas”. No. Pero vengo acá porque es un empleo bien remunerado para mí, y también me genera satisfacción y también me genera alegría, también me genera rabia.

**Entrevistadora 2:** cuántos años lleva en la institución?

**Entrevistada:** 6

**Entrevistadora 2:** ¿y cuál es su cargo acá en la institución?

**Entrevistadora:** mi grado es subteniente, y mi cargo es oficial de guardia de los servicios nocturnos. Yo entro aquí en la mañana y me voy mañana en la mañana.

**Entrevistadora 1:** ¿Cuántas horas está acá?

**Entrevistada:** 24, más de 24 porque ya me recibí ayer a las 9 de la mañana y debí haberme ido ya a mi casa pero como pedir mis vacaciones, estoy dejando un trabajo que, unas obligaciones que se me han designado, para irme con vacaciones y que no las tenga que hacer alguien más voy a dejar todo esté listo y me voy y aprovechó de tener la entrevista con las estudiantes. Entonces está la situación que se vive acá mucho.

A veces uno igual tiene problemas y la funcionaria igual tiene sus drama en sus casas y estrés porque las mujeres son muy demandantes son muy gritonas tiene muchos problemas con sus hijos qué están en los hogares, que sus hijas resultan embarazadas o que Resulta con casos de abusos embarazadas entonces de repente hay hechos que son lamentables.

**Entrevistadora 1:** Disculpe, cuál es su edad?

**Entrevistada:** Tengo 27 años

**Entrevistadora 1:** Y la mayoría aquí son mayores que usted.

**Entrevistada:** De las internas? Si la mayoría

**Entrevistadora 1:** Y cuál es como... De qué manera ellas se dirigen a usted?

**Entrevistada:** Lo que pasa es que yo nunca a una internada la tuteo y a las funcionarias tampoco, entonces siento que cuando siento que alguien se está pasando de la raya marco esa diferencia.

Desde un comienzo a mí nadie me ha dicho “oye vo conchetu...” Bueno hasta ahora, cuando están enrabiadas le gritan a todo el mundo, pero no me ha pasado que ellas tengan el trato de decirme “oye vo, creí tú que” no. Porque tampoco a ellas las tuteo, cuando se están pasando de listo yo les digo “a ver parece que escuché mal”

**Entrevistadora 2:** Y cómo se dirige usted a ella por su nombre?

**Entrevistada:** Buenos días usuarias infractoras de la ley, de repente la feo y les digo, buenos días señor a usuario del sistema penitenciario,

**Entrevistadora 2:** ¿Pero cuando se refiere a ellas las trata por su apellido?

**Entrevistada:** Sí, la Andrea por ejemplo la mujer qué es mozo que hace qué es un oficio y limpia. Andrea cómo está Cómo le ha ido sus hijos como están, yo he visto ese trato tan confianzudo porque creo que no es positivo

**Entrevistadora 2:** Ella es interna aquí

**Entrevistada:** Ella se interna

**Entrevistadora 2:** Cumple una labor aquí?

**Entrevistada:** Cumple un oficio que se le llama, qué es la designación de mantener las dependencias aseadas y a ella se le evalúa exponencialmente con una calificación buena, muy buena, regular, y eso le va a permitir a ella postular a un beneficio intrapenitenciario, e irse antes de haberse cumplido el plazo de su condena entonces tampoco es qué tampoco es que ya lo hagan porque son las esclavas no. sino que también está permitido dentro del reglamento de que ellas pueden cumplir un oficio para su condena.

**Entrevistadora 2:** Un poco pasando otro tema Nos gustaría saber que la motivó a usted para poder ingresar a este trabajo

**Entrevistada:** El sueldo, esa fue la principal razón una estabilidad económica porque no tengo ningún familiar gendarme Entonces no, no sabía cómo era una cárcel, no creí que fuera así como esto. Creí que era abrir una reja Y cerrar la nada más, hubiera un tratamiento penitenciario para ellas, una intervención, porque uno tiene que estar todos los días escuchando sus dramas dónde...

**Entrevistadora 2:** Y este fue su primer trabajo?

**Entrevistada:** no

**Entrevistadora 2:** Y antes en que trabajaba?

**Entrevistada:** de secretaria

**Entrevistadora 2:** Y a qué edad entró a la institución?

**Entrevistada:** los 22, 21. 21 años

**Entrevistadora 2:** Y qué le hizo cambiar secretaria a ser gendarme

**Entrevistada:** Porque le hicimos unos cursos a gendarmería, y yo como buena secretaria le pasaba factura a armería, les llevaba las facturas y cuando fui, salía una mujer vestida con el uniforme, una de blanco y una de beige, y dije Qué bonito ser gendarme, y sí postuló y quedó. Ya voy a preguntar qué se necesita para ser oficial

Cuando pregunté me dijeron que necesitaba pagar una cuota necesitaba tener pan tanta plata para ciertas cosas (no se entiende 11:00)

Y yo fui a postular y quedé.

**Entrevistadora 1:** En la primera instancia?

**Entrevistada:** Sí tuve suerte también

**Entrevistadora 2:** En qué año egresó

**Entrevistada:** 2014

**Entrevistadora 2** y esté acá fue su primer centro penitenciario

**Entrevista:** Si mi primera destinación, antes tuve pasantía y práctica, pero trabajando sola sí. Porque antes a nosotras no llevan como conocer el ppf a trabajar por ejemplo para las fiestas patrias para la Navidad el año nuevo pero sin responsabilidad administrativa no es como ahora que uno se queda sola, siempre había otra gestión a cargo de nosotras acá no uno tiene que ver siempre como resuelve todo

**Entrevistadora 2:** En cuanto a su trabajo como a su rutina no sé si podría comentar un poco las cosas que tiene que hacer acá desde que llega cómo se relaciona con las internas su rutina de trabajo

**Entrevistada:** Mi rutina es recibirme con el libro que contempla toda la cronología de lo que ocurrió durante todo el día qué hace la comandante de guardia ella me va a decir no recibimos en el turno de ayer con tantas internas, incluyendo cinco mujeres que pertenecen a lactantes, embarazadas o con guaguas, dos reclusiones nocturnas, 2 artículos 150 todas las cosas que pasan en el día.

La interna salió del hospital una salida de urgencia, tal interna salí a tener su guagua, tantas interna salieron al tribunal, vinieron las alumnas en práctica de la Universidad del Bío Bío, vinieron hacer el taller de terapia ocupacional, hicieron el taller de informática, 2 interna se pusieron a pelear, una le cortó la cara a la otra, fueron derivadas a celdas de aislamiento preventivo, y ahora están en los castigos, o se la encontraron dos papelillos de marihuana a la interna tanto, se describe, y eso se comunicó mediante el parte número tanto Entonces yo me recibo y digo a ver cuál fue el último número de parte. El último número de parte fue el número 37 por la agresión corporal dura interna, bla bla bla bla bla. ¿Coincide? Sí coincide, mi recibo de todas las novedades veo que esté todo el personal que trabaja conmigo y digo vámonos a trabajar tengo que hacer la Pauta para ver Cuánta funcionarias hay para el día de mañana notificar si alguien tiene que tener un día más,

anticipar una salida para ver si es que necesito más gente posterior, voy a ver que la funcionaria que tiene que estar en el patio efectivamente está en el patio porque me puede aparecer 20 funcionarias y en el patio hay una, y si no está hay que llamarla por portátil, ¿Done esta? Que concurra.

Veo a las internas voy a revisar el aseo a los dormitorios que están en condiciones si está muy sucio tengo que decirle a la funcionaria de que le digan a la interna que tiene que hacer aseo que está muy sucio quién hace aseo aquí y así nos pasamos por todas las secciones si hay algo que está en mal estado, una tapa de alcantarilla se rompió ayer estaba quebrada, entonces yo dejé la constancia de que en una ronda me percató de que la alcantarilla mantiene una, está quebrada por lo tanto hay que comprar una nueva y eso se comunica mediante el documento número tanto yo no hace todo su día así una funcionaria se hace cargo de la alimentación, de ir a buscar los alimentos de traerlos ataca con las internas que las internas prepare la alimentación que es para la población penal, que se distribuye su alimentación, que no quiere alguna interna sin su racionamiento alimenticio entonces todo eso se hace durante el día después en la tarde las mujeres se encierran para ir almorzar, después se desencierran nuevamente y se sigue con todas las actividades del régimen interno todas las actividades que el área técnica también haya programado a veces le tienen hacer zumba así que la tarde están meta bailando zumba miercale, una o dos horas

Y a las cuatro de la tarde pasamos un nuevo recuento, se pasan tres recuentos acá, el primer recuento de pasa a las ocho veinte de la mañana, con todo el personal que llega a trabajar, yo me recibo a las nueve cuando la cuenta ya pasó, entonces la oficial que esté me asegura que si tenemos 120 internas esas 120 están, porque ella pasó la cuenta. Y asimismo hoy día en la mañana yo pasé la cuenta y le digo que si la cuenta Está conforme es porque yo verifique qué están todas las internas adentro y la funcionaria pasa con una tablilla y dice “ya son 1 y la otra dice 2, 3, 4, 5” y así sucesivamente hasta la 40 por ejemplo 50 y la funcionaria dice la cuenta Está conforme me dice la funcionaria porque 50 internas en fila las 2 que andan en tribunales hacen un total de 52, y yo le digo “muy bien, está

conforme la entrega” entonces yo le entregó la Teniente entrante y le digo todas las novedades que ocurrieron y ella sigue haciendo la rutina del día siguiente

**Entrevistadora 1:** Y así sucesivamente

**Entrevistada:** Y así sucesivamente hasta que cumpla unas la condena de trabajar 20 años para gendarmería.

**Entrevistadora 1:** Usted tiene un turno de 24 horas, ¿cuánto tiene de descanso?

**Entrevistada:** Son dos días de descanso, hoy y mañana, y pasado mañana hay que volver a trabajar.

**Entrevistadora 1:** Las 24 horas

**Entrevistada:** Si, Entonces es muy agotador porque al final uno tiene 2 días pero por ejemplo yo estoy ahora acá porque me toca vacaciones y tengo todos mis documentos que tengo pendientes, si no estuviera aquí hablando con ustedes puedo seguir cosa de mi casa y probablemente pueda seguir despierta pero sí me siento 10 minutos voy a quedarme dormida y probablemente duerma muchísimo hasta las... A veces ni siquiera almuerzo porque me da mucho sueño entonces después me levanto un poco de la tarde y vuelvo a dormir la noche entonces está pega es cansadora porque al final uno pierde si hablamos del punto de vista de la salud uno igual se envejece más luego hay otras enfermedades que van asociadas a estar tanto tiempo, a trabajar acá, como el uso de la bota los varices hasta el cuello que no llegan o sea entonces claro a veces la gente dice que jubilamos muy jóvenes, es cierto que jubilamos antes que el resto de los ciudadanos que trabajan hasta los 60 años pero yo como secretaria nunca iba a pasar las rabias que pasó acá, jamás. Nunca había visto que la gente te tratara tan pésimo aquí se agrediera porque se tienen mala porque nunca había visto qué hora interna se metiera, que alguien se metiera un celular en la vagina nunca jamás en la vida se me habría pasado por la cabeza yo decía como las internas se curan en las cárceles o fuman droga si supone que no pueden entrar la droga, la entran en su cavidades corporales, y las internas por lo general son mentirosas entonces uno cuando llegué acá y le cuentan unas historias a las internas que

uno dice "oh qué pobrecita" pero de eso que ella refiere No todo es cierto entonces uno también va aprendiendo de las funcionarias que llevan acá más tiempo que las conocen saben cómo funciona el sistema y uno va aprendiendo tanto lo bueno como lo malo, creo yo, pero si nadie es perfecto en esta tierra

**Entrevistadora 2:** Usted anteriormente mencionó que al momento de referirse a las internas les decía por su nombre

**Entrevistada:** Si o si le digo alguna funcionaria "me trae a la interna tanto" por su nombre

**Entrevistadora 2:** Pero en cuanto a la relación con otras funcionarias, ustedes les dicen de la misma manera...

**Entrevistada:** Yo sí le digo la interna. Hay en este trabajo mucho uso de coa que es un lenguaje, una jerga mucho uso de coa sobre toda la gente que trabaja en guardia interna por el contacto criminógeno que hay acá si uno la interna le habla bien probablemente como en el lenguaje ni siquiera oculto formal sino que no lenguaje coloquial, la interna va entender lo que le está hablando porque a veces la interna te queda mirando, no entiende Lo que uno le está diciendo eso no es general porque también hay interna que son letradas. Porque ellas hablan con una expresión corporal también el nombre de las palabras tienen otras terminologías para hablar en estos contextos entonces uno tiene que saber que están hablando ellas para poder comunicarse a veces porque ella no entienden a veces no hablan el mismo español no hablan el mismo castellano yo nunca mi casa había escuchado que alguien dijera "la media caleta", "el menso loco sí", o repetir palabras que no, no entenderían en mi casa de hecho uno porque acabé se utiliza cierta terminología o hay funcionarias quién le dicen a la internas "bandidas", "esta bandida tal por cuál" pero tampoco es un término afectable para ti en cuanto a mi relación laboral con las funcionarias pero tampoco es penal, claro que yo vaya a decirle Oye esta bandida conchesu... No para mí no porque no es mi forma de trabajar así como tampoco aceptó que una interna venga y me diga "vieja paca culia" no es la cagó la teniente "es que no sabe, le tengo cualquier mala" sí pero en la teniente, usted eligió ser delincuente, ella eligió ser teniente". No pues porque sí yo le digo una interna oye esa bandida concha...

Ella me va a decir No pues no teniente. Ya voy le digo ya entonces el respeto es horizontal no es vertical el respeto no hay de usted para mí y de mí para mi jefe el respeto Es para todos Porque si uno quiere respeto tiene que darlo y aquí se ve mucho eso. Sé que mi relación con las interna es esa tampoco les digo mi niña eso no, no me gusta que las internas me abracen tampoco ni que me den un beso no porque no son mis amigas no soy yo su prima familiares gracias a Dios no tengo un familiar que está preso Entonces no no creo que yo sea la persona más idónea para darles amor ni cariño decirle ni wachita mi perrita no para mí son internas y esa relación Ya la tengo súper Clara

**Entrevistadora 2:** Y en el caso particular de haber alguna interna que tenga un comportamiento más conflictivo con las otras allá tampoco se la etiqueta no se le tiene como algún nombre en especial

**Entrevistada:** Pero es que ella se ponen nombres

**Entrevistadora 2:** Pero entre ustedes como funcionarias, alguna que sea más conflictiva que las otras, alguna que tenga mejor comportamiento decirle de alguna forma particular

**Entrevistada:** Cuando una interna es más complicada o más refractaria al régimen se dice que la internet más retobada en realidad es como retoba pero pongámosle retobada, como más indisciplinada., horas internas que hacen conducta o que no se meten en problemas se le llama internas mozo, que hacen conducta

**Entrevistadora:** En cuanto al tono de voz consideras que es una forma de mantener el orden con las internas

**Entrevistada:** Si

**Entevistadora 2:** o sea cuando usted quiere, cuando hay un conflicto usted suele subir la voz

**Entrevistadora:** O sea cuando usted quiere cuando hay un conflicto o algo usted suele subir la voz para para calmar

Entrevistada: No, porque aquí los conflictos no se solucionan gritando Por quién grita más fuerte porque una interna cuando está alterada no va a escuchar que uno le vaya a gritar porque probablemente ella va a gritar tres veces más de lo que gritamos nosotras. Entonces cuando yo conflicto se eleva y ya está muy alteradas hay que reducir a la interna ponerle medidas de seguridad utilizar las esposas hacer uso racional de la fuerza separar a las internas porque yo tampoco podemos permitir que se maten

**Entrevistadora 1:** Pero si las ayudó un poco a mantener el orden o el control con las internas

**Entrevista:** De todas maneras porque a veces Yo escucho cuando le contestan a una funcionaria la funcionaria le habla bien a la interna “y tú qué te creí” le digo yo “qué acaso saliste a carretear con la funcionaria” le digo yo “mucho cuidado, retírese de aquí” le digo yo “pero es que” “retírese de aquí” le digo yo. La única que le va la voz aquí soy yo¿?. Claro y después si quieren ir a pedir algo pregunta Quién está hoy día?”, la Teniente Toledo, “ah ya no voy a ir, porque anda terrible” arreglen ese sentido en el sentido de que el respeto para mí es horizontal no está porque yo voy a hacer teniente gramilla la cabo no, no porque al respeto para mí es para todos y son personas que nunca han tenido un referente en subidas muchas no tiene ni siquiera un rol maternal ni de papá, no está ni ahí, muchas interna no están asistidas entonces que le va a pedir uno a la interna. A veces se alteran y uno dicen me tiene hasta aquí la interna porque está complicada todo lo contesta. Y nos va y le dice a la funcionaria a veces sí pues le digo yo pero es una interna esta cuestión no es un internado yo no puedo pedir que la interna no eche un par de chuchadas de vez en cuando y que digan “estoy aburrída de estar acá” porque son internas, el ser humano por naturaleza no le gusta estar privado de libertad, la privación de libertad es un mecanismo que inventaron sociedades Son normas morales normas sociales para disminuir de una forma armoniosa de alguna forma y que esta sociedad viva regida por algo por un temor a que le vayan a quitar su libertad pero ningún ser humano podría querer estar privado de libertad, ahora, ¿para que utilizan su libertad?: Para fumar pitos drogas para ir a robarle a la gente puede ser cierto eso no me corresponde a mí cuestionarlo no cuestionarlo

**Entrevistadora 2:** Qué tipo de sanciones solas que se le aplican a las internas cuando incumplen una regla

**Entrevista:** Eso está establecido por el decreto supremo 518 Qué es el reglamento de establecimientos penitenciarios y eso establece sanciones que parten desde una amonestación verbal la interna otra tipo de sanciones es la privación de visitas con sus familiares porque aquí hay visitas dos veces a la semana los lunes y los viernes privación de visitas dependiendo la gravedad de la falta depende los días se suspende la visita privación de encomiendas que es cuando la interna Ya tiene muchos castigo de visitas y que no la puede venir a ver nadie ella puede ingresar una encomienda familiar debidamente autorizado cuando le hacen llegar los útiles de aseo por ejemplo y ya cuando la interna es muy, muy complicada privación de actos recreativos o sea que es una interna que no puede participar ni en zumba ni en nada porque en realidad donde va genera conflicto y tiene que estar aislada de la población. Y celdas de aislamiento preventivo que es una pieza oscura donde hay así un hoyito de luz, mas o menos, que no tiene cama no tiene colchón no tiene frazadas No tiene nada y eso se utiliza como última medida cuando ya la situación se escapa cuando hay agresión al personal cuando hay una agresión entre internas. Se han hecho instrucciones a nivel nacional para restringir al máximo el uso de la celda de aislamiento preventivo o sea cuando ya una interna se puso a pelear allá adentro y la están esperando todas las internas para pegarle por ejemplo resguardar que no la maten o que no la agreden físicamente se va la celda de aislamiento preventivo la reclusa, o la agresora, separadas, entonces se les pone un colchón y 3 frazadas para que pase ahí la noche hasta que se le pueda conseguir su traslado, pero la celda de aislamiento no, a esta altura ya no existe, no se da las instancias para tortura para infringir castigos ni para ocasionar algún mal innecesario a la persona a menos que se requiera el uso racional de la fuerza, porque también cuando está muy alteradas o drogada la mujeres se cabecean en la celda de aislamiento preventivo, y andan con así unos huevos, “no es que la cabo me pegó” hasta ahora yo en esta unidad no he visto que una funcionaria vaya pasando y pasó a la interna y de la nada pegar una interna no. Al contrario cuando nos ha ocurrido cuando han ocurrido hechos violentos acá Generalmente es personal, porque se tipificó metido

en problemas la tortura y ya nadie quiere andar todos queremos llegar de alguna manera con 20 años de servicio jubilar nadie va a querer irse antes porque resulta que alguien le pegó a una interna de la nada ya gendarmería de alguna forma se ha profesionalizado tanto las plataformas digitales así como también se ha profesionalizado los procedimientos, ya no puedo una persona ir de Súperman a pegarle una patada a la interna, no se puede hay que justificar eso,<sup>1</sup> y cómo vamos a justificar si no ocurrido a ningún evento . Ahora Bien también y procedimientos con la cámara Go Pro donde se ocurre alguna situación la funcionaria graba todo el procedimiento y respalda todo para todos, ocurre alguna cosa y la funcionaria le pone grabar. Graba y ve todo lo que pasa, a veces la gente no discute “¿será tan así? yo creo que no yo creo que...” Hasta yo una vez salí en las redes sociales me acuerdo en el Facebook amigos penquistas amigos Coronel Penco City Coronel City porque las mujeres se pusieron a prender fuego en el módulo 3 porque requisamos un teléfono celular entonces cierto que ya lo utilizan para comunicarse con sus familiares quién soy yo para pololear no sé pero es una para qué será, pero es una falta que está establecido en el reglamento y yo no puedo permitir que una interna esté utilizando un teléfono celular tuve que requisar lo, y subieron a las redes sociales que ya la mujer en las había desnudado qué le habíamos pegado y la gente decía que la Teniente Toledo qué le metió la mano en la vagina a la interna y la desgarró y para mí eso es algo que para cuando lo leí menos mal mi familia no tiene acceso a estas cuestiones no tiene idea de lo que pasa pero si yo hubiera elegido a eso de otro gendarme ya habría dicho bota que Son malo los gendarmes porque hacen eso torturar a los internos, pero lo que pasa es que eso nunca ocurrió eso no corresponde a la realidad vivida Entonces yo veo que en el fondo después llega una mujer que es una guatona que yo le llevó hasta aquí (señala su pecho con las manos) y es dos veces yo, a decir que efectivamente yo le había introducido la mano en su cavidad vaginal Y eso nunca ocurrió o sea del sol imaginar que yo pudiera hacer algo así Tendría que haber tendría que haberla golpeado, haberla matado o sea cómo le meto la mano a no ser, sí como tres veces yo.

Entonces Acá hay que tener alguna manera tino para todo, tener cuidado con lo que uno habla y resguardar también lo que uno hace porque en el fondo igual las internas no

escatiman en nada en exponer a una persona algo, no escatiman en que uno también tiene familiares en realidad todo les da lo mismo, entonces ese es el hecho uno acá aprende a dudar de todo a veces vienen a llorar acá y uno las dice que te pasó después piensas era tan así porque hay que uno ve como las mujeres mienten descaradamente (29: 48) y a veces uno también se cree sus mentiras, las puede estar mirando a los ojos y ellas te dicen “es verdad yo se lo juro que la cabo fue, ella me tiene mala a mí” y que una cabo para que le va a tener mala a una interna sino va a ganar más plata por eso entonces eso es lo que pasa acá, uno pierde la capacidad de asombro.

De mujeres que están embarazadas tienen la guagua acá Bueno en el hospital, ya difícil también porque uno también tiene familiares que no nos gustaría que estuvieran pasando por algo así pero para ella no es algo anormal porque su mundo es así no es algo tan grave tener que venir a tener a su guagua en el hospital y que una cabo la esté mirando no es algo grave,

**Entrevistadora 1:** ¿Se considera cercana a na interna en particular, o en general con todas, o no?

**Entrevistada:** cercana, no sé. ¿En qué sentido cercana?

**Entrevistadora 1:** cercana no sé, en que ellas le pregunten por su familia o algo así.

**Entrevistada:** No, yo sí les pregunto por sus familias porque las puedo ayudar en muchas cosas. Si tienen algún problema le puedo decir a la asistente social que venga, a la psicóloga que venga y hable con ella, que la interna está mal. Pero yo no. De hecho ellas hay veces en las que me dicen, ¿teniente y usted tiene hijos?, yo le digo sí tengo 10. “¡ay la teniente!”. “¿y por qué quiere saber si tengo hijos?” Le digo, “¿me va a comprar os útiles, me va a regalar la torta?”. “No” le digo yo, “eso a usted no le interesa.” “ah ya teniente” o “usted es casada teniente” yo les digo “porque me andai mirando el guacho” les digo yo “no me vengán a preguntar mira que soy bien celosa” pero para algún modo evadir que para mí lo más sagrado mi familia yo no creo que sea algo de importancia para ellas no quisiera nunca que mi hija estuviera metido aquí ni se enteraran ellas decir no

tiene o no tiene hijos porque hay gente que sí es bien maldadosa es mal intencionada y sí he visto quién más de alguna oportunidad en situaciones de conflicto graves les han gritado las internas, a mí una interna me dijo porque estaba muy drogada y me gritaba “ay tú me tení mala teniente tal por cuál” que no me dijo “te tengo tanto odio que ojalá, y tú eres así porque no tenía hijos porque el día en que tenga hijo” me dijo “deseo que se te mueran todos los cabros perra tal Por cuál” entonces si ellas supieran que yo tengo hijos imagínate al nivel que uno se expone así que no no les corresponde saber más, y para que hablar de sí tengo no tengo para qué sí ya no Necesito que me ayuden no necesito quién me vean a mi hijo yo creo que acá por lo menos vengo de desempeñar una función específica, yo sé que ella les cuesta mucho también que las asistan acá Así que yo no acepto que ellas me regalen nada ni que les vaya a fumar sus cigarros ni que me vayan a dar algo porque no, yo valoro y veo acá cómo lo hacen los familiares para traerle sus cosas de hecho a veces ella para congraciarse me dicen Teniente quiere comerse un chocolate no le digo yo Muchas gracias hoy usted no recibe nada no les digo yo porque aquí cuando a usted le traen sus cositas no dicen esto es para la teniente toledo que no corresponde y cuando uno recibe algo a cambio se expone hay que después la interna quiera conseguir algo porque nada es gratis así que yo por lo menos no encuentro que es algo muy feo he visto de repente algunas funcionarias que tienen ese trato con las internas de mucha de confianza excesiva entonces no creo necesario que uno tenga que hablar su vida ni tenga que hablar de sus sufrimientos con las internas porque para eso están sus colegas o estás o circula en el exterior para que la pueda apoyar dar una palabra de aliento pero no creo que la población penal con todo su drama sea el más idóneo para ayudarnos a uno soy enemiga de eso me carga no me gusta para nada.

Cercana, cercana en el sentido de que yo no tramité a las internas no les doy dilación a los procesos que ella solicitan testigos y horas digo no si puedo ayudar a una interna en algo voy a quedar hasta las últimas voy a llamar al área técnica (34: 18)

Porque a veces en vez de irme a las 9 de la mañana me voy a las 11 de la mañana, porque si tengo que quedarme más tarde por ella yo lo voy a hacer aunque después no le voy a decir igual me tuve que quedar aunque tenía mucho sueño ,no, no se lo voy a decir a la

interna y hay gente que si lo valora cuando uno les da una visita les da un llamado telefónico es que se lo merece si no se lo merece No usted no me venga a pedir llamados si ayer chucheteo a la funcionaria como quiso “es que Teniente yo andaba mal” “muy mal andaría, pero si yo ando mal no me voy a venir a agarrar a nadie” “pero Teniente que puedo hacer” haga un oficio, barra sé todo el patio 3 días y la quiero ver, y probablemente cuando yo pasé ella me diga Teniente Aquí estoy con una escobita barriendo, por qué es un interés, es algo interesado tampoco es que la interna quiere ser cercana a mí, ninguna interna va a querer ser cercana a la funcionaria, ninguna interna podría sentir cariño por la funcionaria sí al final uno viene aquí a cumplir una función en específico porque la interna le va a dar a una funcionaria una galleta, un chocolate porque una interna le va a dar un cigarro la funcionaria si ella gana plata suficiente para comprarse un cartón de cigarros si quiere porque una interna haría eso con nosotros, porque alguien haría algo así con un propósito porque después ya te va a decir hoy vas a ver que tengo un familiar al lado, usted me ayudaría a verlo.

Y cuándo fue su último castigo? De tantos días. Sí pero igual acuérdesese, no decir eso alguna interna de ese tipo no

**Entrevistadora:** Y ese tipo de cosas suceden

**Entrevistada:** Sucede ocurre mucho acá

**Entrevistadora:** Son reiteradas

Y muy reiteradas no sólo con gendarmes, también con profesionales. Confunden eso de darle un abrazo a la interna de ir a fumarse un cigarro con la interna entonces la interna Se confunde si uno bien a desempeñar una función Clara puntual específica de seguridad a mí no me corresponde consolar a la interna darle un besito ayuda por favor y voy a llamar a tu familiar te pasó mi celular o sea no. Poco mas la interna me va a decir “Teniente Por favor déjeme, yo me quedo con el celular pero de gemelo para que yo pueda llamar a mi hijo” mala suerte si tiene que llamar a su hijo mala suerte se llama su hijo porque no me corresponde a mí cambiar el sistema penitenciario ni cambiar 518 ni me corresponde a mí

cuestionar porque, porque una persona tiene un castigo no lo que pasa es que la Teniente de viene mala por eso Te castigo como a mí tampoco me gusta que me cuestiones que ya no esté y haya castigado una interna y que después que le dio una visita si nadie está pintado aquí toda la funcionaria desempeñamos un rol importantísimo entonces tan importante como lo es la función que le toca a uno la funcionaria que está ahí en la segunda reja y qué le pasa a la paleta porque si ella no está ahí y no lo controla y no le pasa la paleta usted se puede ir con un teléfono celular se vende una interna y la interna por ese celular puede tener un conflicto el interior del módulo porque después ella dentro se lo puede meter en su cavidad vaginal y se lo pueden quitar entonces son varias situaciones complejas que ocurren acá que finalmente si uno no está acá yo no entendería si me estuviera haciendo la entrevista y no fuera gendarme a un gendarme igual que yo yo diría esta persona está loca entendería porque efectivamente acá ocurren esas cosas y uno dice pero esto no es normal no es normal no es normal pero es lo que nosotros elegimos y hay que hacerse el ánimo todos los días para venir a trabajar.

**Entrevistadora 2:** Entonces en el caso de que una interna tenga algún problema algo ella no se dirige a usted.

**Entrevistada:** Si a nosotras, la Teniente viene ni quieren hablar con la teniente y eres Digo que pasa que se ponga a llorar ya llora le digo yo Si total aquí nadie te va a ver

**Entrevistadora:** pero usted no le hace ningún tipo de contención emocional? Le ha tocado alguna vez? Cómo fue su reacción?

**Entrevista:** La mía o la de la interna?

**Entrevistadora:** La de usted

**Entrevistada:** Difícil, porque tengo que hacer como que no siento nada como que no me duele porque es difícil que una interna le cuente que se violaron a su hija y que su hija quedó embarazada 5 meses es difícil y que se la violó a quien a su abuelo que vive con ella entonces me darían ganas de decirle "y ese conche..." pero no puedo, pero ya va a salir de aquí mujer ten paciencia tu no saca nada con alterarte acá que tu hija Va a estar peor

afuera imagínate que sepa que tú andas haciendo puras cosas acá, " es que me dan ganas de matarme, yo me voy a matarme" pero hagamos algo mira, pidamos una visita especial para que ella te pueda venir a ver acá, porque más culpable se debe sentir de aberturas que tú andai haciendo puras leseras. ¿cómo va a estar su hija?, sí su hija es la que está mal su hija usted la tiene que ayudar, no usted a su hija su hija usted es la mamá no le gustó andar metida y cometiendo el delito ya pues sí le gusta lo dulce le tiene que gustar Lo amargo. Cuando salen también cuando quedan en libertad ya usted está puesta en libertad 1 lele sus datos para verificar que se hace la persona yo le digo a veces la persona y usted que va a llegar a ser la está esperando afuera "no me están esperando Voy a ir a carretear afuera" cuídese mujer le digo yo usted tiene hijos?" "si tengo hijos" tiene alguien que la espere afuera sé entonces haga algo bueno con su vida cómo le va a gustar estar todo el tiempo metida en esta cuestión teniendo si lo voy a hacer me dicen voy a caminar con Dios y gente que dice para que le hablas y la interna no estaría ahí mira Acuértese de que mañana va a volver pero si uno está con esa mentalidad todos los días es la misma cuestión y si usted a la interna no le dice limpie ahí ya no lo van a hacer sola y si no es porque andamos nosotras y aunque se enojen y digan vacas tal Por cuál pero cuando les pasa algo cuando se enferma y quiénes son las que ya van a ir al hospital y yo me acuerdo porque tengo buena memoria entonces cuando se porta mal a veces y hacen puras leseras les digo ah ahí está la Paca culia le digo yo ahí está te acordai cuando tú le deciai la paca culia, ahí está la paca que esta contigo y te lleva al hospital "sí sé teniendo", "entonces pues, usted tiene que pensar dos veces antes de hablar."

Si me preguntas como cercana, mi función aquí no es ser psicólogo

**Entrevistadora:** pero sí las escucha

**Entrevistada:** claro, porque es inevitable, si se dirigen a nosotras para pedirnos las cosas , Y uno también consulta Cómo se aportado Le voy a preguntar a la funcionaria a ver si es tan así llamar a funcionaria cuando se que se ha portado bien llamar a funcionaria y le digo "está internada me está pidiendo una visita para al lado, cómo se ha portado la interna" "sí" dice La funcionaria "ha hecho aseo teniendo, se ha blanqueado un poco" "no me

mienta" le digo yo" no se sienta presionada porque ella está ahí" le digo yo y me mira la interna como diciendo... Entonces hay que buscar la forma de pasar el día y de ayudar porque al final uno aquí puede hacer muchas cosas por las internas, aunque a veces no valoran nada uno se queda con la satisfacción de que hizo lo máximo posible.

**Entrevistadora 2:** Usted considera que dar apoyo a las internas parte de su trabajo

**Entrevistada:** Sí pues la manera, asistir las, atenderlas vigilar las y asistir las. A veces la mujer está mucho mejor acá que afuera mucho mejor porque tienen un techo tienen comida no trabajan no hacen nada. Y a veces uno ve la realidad difícil que le toca a algunas personas batallar trabajar levantarse todos los días y a veces uno de acá que se pasan todo el día haciendo nada escuchando música fumando pito y qué vamos a hacer si lo que nosotros elegimos tratar con delincuentes gente con quién nadie quisiera tratar a veces porque son muy difíciles las internas son muy agresivas también.

**Entrevistadora 2:** ¿Cómo considera la confianza que se podría dar entre una funcionaria y una interna o negativo o no

**Entrevistada:** Yo creo que la confianza que se puede dar entre una funcionaria y una interna siempre y cuando esa información le sirva a1 para trabajar, porque a mí sí me sirve que una interna tenga confianza en mí y sepa que si ella me cuenta algo y me dice "sabe Teniente que ando mal" "y porque anda mal?" "qué pasa es que dentro andan vendiendo droga" "y quién la está trayendo?" "la está trayendo tal interna" "y donde la trae?" "yo le voy a dar un dato, y le trae fulana, sultana y mengana, y la va a traer por visita" entonces para uno también es conveniente que me tenga esa confianza pero a cambio de nada porque yo no le voy a dar Ni visita ni un llamado a cambio de eso. Entonces si usted me pregunta a mí Yo creo que es conveniente ahora la confianza que existe entre una interna y una funcionaria para qué? Para que yo le ingrese unas tinturas de pelo, para que yo le compre cigarro a una interna, para ir a traer le cosas a una interna, no pu porque ya no soy su auto no soy su móvil no soy su familiar para asistirle entonces es bueno porque uno puede hacer muchas cosas por las internas pero En beneficio del servicio, ayudarla fundamentadamente, no ayudarla porque quiero quedar bien con la interna. ni que

"ayúdame" "yo te puedo traer esto pero cuesta tanta plata" no. o que una interna se le ocurriera decirme "teniente, préstame un celular" a ninguna interna se le ocurriría decirme algo así.

Entonces esas son cosas que se generan acá por el nivel de dependencia que existe entre las internas y las funcionarias de estar todo el día en esta cuestión, cuando digo todo el día, es todo el día. Desde que uno se levanta hasta que se va, sabes todo lo que les pasa que la engaña su marido en el exterior, que anda una patas negras, se entera de todo uno acá. y yo a veces pienso, no tengo problemas ni en mi casa, y tengo que venir acá a pensar en los dramas de todas estas viejas, digo yo, pero que vamos a hacer, eso es lo que elegimos.

**Entrevistadora 2:** y ese tipo de historias algunas trágicas que le cuenta a usted, le afecta? en su trabajo o la desanima.

**entrevistada:** no, sabes que a veces me pasa que, como queme estrujan mis niveles de energía, como que me cansan realmente, hay veces que yo vuelvo a mi casa y duermo todo el día y no me puedo parar porque uno queda muy cansada, y tiene que ver con qué efectivamente uno de sobrecarga de problemas que no son propios, y que no va a poder resolver nunca, y convencerse de eso acá es difícil, porque uno ve que está la hija, que está la hermana con una guagua, y después ve la guagua así (señala con la mano una distancia desde el suelo) que viene a ver a su mamá, que camina igual que un delincuente, se viste igual que un delincuente, habla igual que un delincuente que probablemente sea un delincuente, usuario del sistema. Entonces uno No querría tener que ver eso, no quisiera... quisiera pensar que la reinserción va a existir, pero si la mamá está presa, la abuela está presa, las primas están presas y todas se conocen si esto es un sistema muy viciado.

Ingresa una interna y dicen "oiga llegó mi hermana que está en el módulo uno, me da unos minutitos para hablar con ella, entonces todo el mundo se conoce acá, muy pocas veces existen casos de interna primerizas que vengan y nadie conozca porque por su barrio, generalmente se ubican, entonces es su realidad y que uno como ser mortal, normal, no

va a cambiar, porque nadie quiere convivir con un delincuente ni aceptarlo. Incluso para las propias internas es... estos casos tan mediáticos como de violación y esas cosas, hay mujeres que vienen por delitos como robo, hurto, tráfico, y ellas también condenan eso. "miren la tal por cual". "la perra tal por cual" pero se les olvida que sus hijos igual están solos afuera y que si ellas no están quién los va a cuidar, entonces son como las mamás del año. Uno lo ve también con las mujeres que están con lactantes y que las ves con su guagua ahí, de repente todo sucio, entonces ahí uno tiene que buscarle con la psicología "el premio para la mamá del año" le digo yo "es para usted" le digo yo "límpieme la nariz a su guagua" le digo, como le va a gustar se ande comiendo los mocos." "ah teniente, si todas las guaguas", "no, todas las guaguas no se comen los mocos" le digo "si usted no tiene nada más que hacer aquí, ¿qué tiene que hacer, ir a trabajar, cocinar, atender al marido?, qué tiene que hacer. No tiene nada más que hacer que cuidar a su guagua". "levanten esos paños de aquí" les digo yo a las internas, entonces son hábitos que muchas veces uno trata de practicar con las mujeres porque no creo que todo esté tan perdido, algo aprenderán, algo pequeño, de todo lo que uno hace en el día, algo sacarán de positivo.

**Entrevistadora 2:** Y a modo personal, qué cree usted de la reinserción social

**Entrevistada:** yo creo que la reinserción social es un trabajo muy difícil, que tiene que ver con la madurez que tienen las sociedades para con la gente que ha infringido la ley, y creo que nosotros como país sub desarrollado estamos a años luz de alcanzar algo que se llame reinserción social, porque uno lo ve en las internas que están por hurto, reincidente, reincidente, vienen a hacer 41 días, 61 días, 18 meses. Todo el tiempo, porque van a robar a los supermercados, van a robar a los cajeros, y la propia interna lo dice. Yo les digo "uy tenemos visita" les digo yo a las internas cuando llegan, "ah, hola teniente ¿cómo está?", "bien y usted, ¿qué anda haciendo fuera de la sociedad?, ¿qué fechoría anda haciendo?", "no si ahora caí teniente porque andaba en el mall y me chorié..." no sé qué cosa. Y le digo "cuándo se va a aburrir usted" le digo yo a la interna, ¿quiere llegar viejita, quiere venirse a morir aquí? Yo no voy a llorar pa su funeral" les digo yo. Entonces dicen "teniente todos roban, roban los carabineros, roban los fiscales, roban los jueces" ¿y es mentira? Es

verdad, si el hijo de la presidenta, tiene un negocio de cuantos millones de dólares y está en libertad, con su nuera, y estas cabras que están aquí por qué, por ir a robarse 150 lucas a una tienda.

Entonces cuando (49:03-06, ¿?) “teniente, si usted me ve por ahí, usted encárgueme no más” “qué te creí tú” le digo yo “insurrecta”, “no, yo le digo no más, usted me dice una de esas casaquitas que usa usted, me dice la talla y yo se las voy a buscar”, “miren la ordinariez” le digo yo, “ah bueno yo le decía no más, por si enganchaba” dicen las internas.

Entonces uno ahí ve pu, en las mujeres, que no van a cambiar su vida, yo de repente les digo “no te gustaría trabajar mujer, ganarte la plata honradamente”, “y pa qué teniente, voy a trabajar todo el mes por una cagada de plata, cuando salgo en el día...” ellas no tienen el habito de levantarse temprano algunas mujeres, no saben lo que es cumplir con una obligación. No saben lo que es ir a trabajar, tener un día malo y querer llegar a tu casa, no porque ellas se levantan tarde, comen, van al centro a robar algunas cosas, las venden y se salvan tres días para comer y es su vida. La gente que está por tráfico, tampoco van a cambiar mucho porque es gente que ha vivido con mucha necesidad y después se van con un poquito de plata, y no van a cambiar esa vida porque trabajar no es parte del chip que ellos tienen instalado.

Alguna interna que está por homicidio frustrado, o por un parricidio, yo no quisiera contratarla ni para que me cuidaran a mi hija ni para que me hicieran aseo en mi casa, entonces de qué reinserción me están hablando, qué es reinserción, ¿nosotros vamos a reinsertar a la interna? Si a la gente le cuesta tanto conseguir un empleo ¿y a ellas se los van a regalar porque son internas, para que no roben? No pu, no es así la vida.

Las cárceles viven en condiciones muy precarias, si me preguntan a mí, pero para ellas es suficiente, porque ni un techo tienen algunas internas afuera, entonces yo creo que para una persona primeriza esto es suficiente escarmiento, llegar a este lugar; el olor, la oscuridad, los gritos, las peleas, pero para la interna reincidente no, esto es parte de su vida para ella no es algo trágico, entonces qué va a hacer uno ante eso.

Qué opino de la reinserción, es una palabra muy hermosa y bella, pero es algo que muchas veces uno ve como inaplicable, sobretodo en casos como estos, uno ve de repente a la interna muy complicada y dicen “mi mamá me enseñó a robar, mi mamá salía a robar conmigo” una interna me dijo el otro día “y qué, y qué quiere que cambie teniendo si yo iba a robar desde que estaba en la guata, mi mamá iba a *choriar* conmigo embarazada, cuando nació iba a robar conmigo en brazos, me metía las cosas” entonces qué, de qué reinserción me están hablando, si en ningún lugar van a contratar a una persona con antecedentes penales, o ustedes sí la contratarían, es una palabra difícil.

Entonces es una realidad que nadie quiere ver, hablan de reinserción social y no tienen idea. Reinserción social, cómo van a reinsertar a alguien que nunca estuvo inserto en la sociedad, nunca ha confiado en las instituciones, no creen en nada, no confían en nadie porque generalmente es gente que ha sufrido muchísimo, entonces reinserción, reinsertar a qué, a qué los va a reinsertar, si es gente que ni siquiera se insertó a la escolaridad, que ni siquiera han terminado el liceo alguna gente, terminan de estudiar acá, entonces a qué va a reinsertarlos, si sus poblaciones son... existe mucho delito, muchos tienen familiares muertos, hijos presos, hermanos presos, entonces reinsertar en qué.

**Entrevistadora 1:** alguna interna ha mostrado una mejora en sus habilidades sociales o fortalecimiento aquí...

**Entrevistada:** ¿al interior del penal? Sí, a veces uno cree que es instrumentalizado, para conseguir algo, pero por lo menos también uno se da cuenta que hay avances.

**Entrevistadora 1:** ¿y eso podría trabajarse? (53:09,¿?) que eso se fortalezca para que esa persona pueda reinsertarse. O sea esa mejora en las habilidades sociales, podría existir como algún trabajo más dinámico de las funcionarias con las internas?

**Entrevistada:** no, no pasa por el trato que nosotros les demos a las internas, porque uno puede dar el mejor de los tratos a las internas pero así como el alcohólico uno no puede forzar a alguien a que se haga un tratamiento, no se puede, si no pasa por la convicción de la persona de que está mal, y las propias internas también saben que por más que se

le entreguen todas las herramientas a una persona, si no está la voluntad de cambiar, eso nunca va a llegar a buen puerto.

Entrevistadora 2: entonces usted cree que su trabajo como gendarme no aporta a la reinserción social de las internas?

Entrevistada: yo creo que mi trabajo como gendarme sí aporta, aporta en la esencia del ser humano que está acá, aporta en darle un trato digno, aporta en que la persona se sienta persona y no un objeto, no un objeto sexual de sus parejas, no un objeto de violencia de parte de sus padres, no un objeto proveedor del delito hacia sus casas, se sienta como una persona, respetada por el solo hecho de ser persona, yo creo que es importante. Y acá yo creo que a muchas mujeres no se les da esa valoración, como sujeto o como individuo que pisa este planeta. Entonces yo creo que sí es importante porque en la medida de que nosotros profesionalicemos nuestro trabajo, y no le digamos a una interna no, porque no, o sí porque sí, la interna va a entender, de alguna manera, con mucha dificultad, pero con el paso del tiempo la mujer se va a dar cuenta que hay un conducto que seguir, y las mujeres se van dando cuenta que si las mujeres se portan mal o comete falta al régimen interno, o es muy grosera muy vulgar, probablemente no va a tener ninguna aceptación de nuestra parte, yo, si me agarran a mí a chuchá o a una funcionaria, disculpando la expresión, yo no voy a hacer nada por ella pudiendo hacerlo, o que me venga aquí "¡ya y dame una visita!" yo no lo voy a hacer, le voy a decir a la interna que se retire de aquí, y ha pasado muchas veces, entonces la interna tiene que tomar una actitud, y darse cuenta de que esa actitud en ningún lugar es positiva, en ningún lugar va a tener un resultado favorable para lo que ellas pidan, si se presentan con esa actitud, entonces yo creo que sí es bueno porque la reinserción social es una palabra muy grande para que Gendarmería se haga responsable, es muy grande.

Entrevistadora 2: Que importancia usted le otorga a su trabajo con las internas? A su trabajo como gendarme.

Entrevistada: Importantísimo, la mayor importancia, lo más bacán (risas) ah no, lo más importante en este recinto penal, porque si no fuera porque estamos nosotras las mujeres

se matan, así de simple, si no existiera la gendarme que está en el patio, regulando las actividades que se realizan, se drogarían, se emborracharían delante de las internas, sería Sodoma y Gomorra, se matarían. Entonces somos llamados nosotros a atender a las internas, que no les falte la alimentación, de llevarlas a las áreas de salud, que venga una psicóloga si la interna tiene una crisis de angustia, porque les vuelvo a insistir, mi trabajo no es ser amiga de la interna, “guachitas lindas” “bienvenida mi teniente, la quiero tanto” que me soben el brazo, no, y cuando llega una interna a hablarme le digo “no me hable de tan cerca, siento que en cualquier momento me da un beso”, “ay teniente usted”, “parece bien con las manos atrás”, “ay es que...”, “es que no pu, si usted me mueve las manos, esas cosas a mí no me gustan” les digo yo, “usted no es compañera mía, yo no ando choriando con usted en la calle”, “ah ya teniente” “ah que es cuatica la teniente” y mejor se van, porque aquí tiene que existir ese margen de respeto entre una funcionaria y una interna, porque no somos un par, no somos iguales, yo vengo cumplir una función en particular, no vengo a ser su amiga, que fatal, yo creo, que cuando ya se rompe esa barrera, en el que la interna, la funcionaria pueda sentir que está para ayudar a una interna, para contener a la interna, porque no nos pagan por eso, si bien es cierto uno la puede ayudar, le puede dar una palabra de aliento, o cuando las ves bajoneadas, a veces cuando las condenan cinco, ocho años “animo mujer” les digo yo “si no va a ser ni la primera ni la última vez que vas a estar acá” le digo yo, “no teniente”, “ya po” les digo “ si pa salir antes de acá hay que hacer conducta” les digo yo “sí teniente” “ya po. Ya, llore más” les digo yo, se ríen un poco, entonces tampoco uno puede tratar de victimizar a la interna o victimizarse uno en este trabajo, no se puede, porque si no estaríamos todos depresivos más de lo que..., más enfermedades mentales de las que ya hay allá y de las que hay acá, yo no puedo resolver sus problemas, no puedo cuidarle a sus hijos, no puedo traerle sus cosas porque para eso están sus familiares.

Entrevistadora 1: ante el impacto del trabajo, hay respaldo, o sea sienten ustedes respaldo por parte de gendarmería?

Entrevistada: no

Entrevistadora 1: en cuanto a (58:29, ¿?)

Entrevistada: no, porque hay una psicóloga que trabaja... con funcionarias y está tarde, mal y nunca porque vive... en otras unidades penales y no... cuando hay un suicidio, Gendarmería, el servicio público, institución, fuerza de orden y seguridad, como le quieran llamar, que tiene la más alta tasa de suicidios a nivel nacional, y parte por esto mismo, porque tenemos jornadas muy extensas de trabajo, hay mucha soledad, donde la gente no habla sus problemas con nadie, viven muchos funcionarios acá, (59:08,¿?) cuartel, entonces no salen de sus módulos, entonces todo gira en torno a esto, no hay más. Hay que buscar cosas que hacer como funcionarios, buscar como pasar el tiempo libre, hacer algún deporte, para no caer en el alcoholismo, las drogas, la depresión, los intentos de suicidio.

Yo afortunadamente tengo acá, no soy de concepción, pero mi pareja acá, trabaja acá, tengo a mi hija acá. Hacemos deportes juntos, salimos a trotar, hacemos actividades al aire libre, sacamos a pasear al perrito que tenemos entonces, mi vida no gira en torno a esto, probablemente ellos nunca van a dimensionar qué es esto, porque a veces llego a la casa y ellos me preguntan “¿cómo estuvo tu día?” “súper bien” les digo yo y no saben que el día de ayer unas internas estaban peleadas, le encontramos droga, o sea no dimensionan nada. Entonces yo a veces les digo “estoy cansada” pero más allá, detalles yo creo que no pu, si ellos no merecen saber toda esta, todo esto que uno vive acá, porque cómo me van a ayudar si ellos no trabajan aquí, y para qué les voy a sacar problemas que no tienen solución pu, si los problemas de las internas no tienen solución alguna. Y es la realidad de la que uno termina convenciéndose aquí, yo puedo ayudar en lo que más pueda dentro de lo que se me permite legalmente, pero no puedo darle una casa a una interna, no puedo darle un trabajo a la interna, no puedo hacer más por ella, más que asistirla, vigilarla, eh, si hay una salida de urgencia, que no se me muera acá y vaya al hospital, si le duele algo va na funcionaria al hospital y las custodia para que no se arranquen, entonces qué más podríamos hacer nosotros por ellas, qué más podríamos hacer, si le damos todas las atenciones que podemos también

Entrevistadora 2: a ustedes no les realizan algún tipo de capacitaciones o actividades recreativas?

Entrevistada: una vez al mes. Y no es de todos

Entrevistadora 2: una vez al mes? Y usted cree que es suficiente?

Entrevistadora: por supuesto que no. No, porque no van todos, hay gente que tiene que quedarse trabajando, es imposible cerrar la cárcel y que vayamos todos. Si me preguntan a mi yo nunca he ido, como día de servicio que vaya, no, una vez estaba por irme y me dijeron “teniente, vamos a jugar a la pelota” y yo dije “ya, vamos a jugar a la pelota”, con un sueño terrible y fui igual, por hacer otra actividad, pero si no voy en mi día de descanso no habría podido ir

Entrevistadora 1: Y usted cree que ese tipo de actividades son necesarias para las gendarmes

Entrevistada: De todas maneras muy necesarias, muy necesarias.

Entrevistadora 2: Cómo reciben ustedes la opinión, como la opinión de las personas de fuera de la cárcel...

Entrevistada: La valoración a nuestro trabajo?

Entrevistadora 1: Claro, o sea es que la opinión pública muchas veces la gente favorece mucho más a las internas que ustedes?

Entrevistada: Que me merece eso? La mayor ignorancia porque gendarmería no es un servicio ignorante aquí no trabajan personas ni analfabetas con problemas de ningún tipo o como muchas veces la gente dice a modo resentido qué total aquí no tienes que estudiar no es así muy por el contrario hay que estar interiorizado de la normativa de los Derechos desde la constitución tratados internacionales porque hay que estar preparados para dar una respuesta ante todo. Entonces no es que aquí no hay que estudiar todo lo contrario siempre hay que estar estudiando y perfeccionándose e instruyéndose para instruir al

personal, porque si una funcionaria me dice “oiga mi Teniente y cómo se puede hacer con el fuero maternal, yo podré trabajar de noche?” qué le voy a decir yo, “ah es que no sé”, tengo que leer todo hasta la etiqueta de los shampoo “sí, usted no es incompatible que usted trabaje teniendo su fuero maternal, la incompatibilidad esta cuando la mujer está embarazada, por la protección a la vida del que está por nacer, por el interés superior del niño, los derechos del niño, pero usted que ya tuvo a su criaturita, no tiene ninguna incompatibilidad para trabajar en turnos de noche, siempre y cuando se le respeté su fuero, mañana o tarde”, “allá Es que yo creía” “me habían dicho”, no ni que creí ni que escuche. Entonces no es tan satánico el sistema penitenciario, porque hoy en día explicaciones nadie quiero estar dando explicaciones menos sentado en un tribunal y uno también tiene cuidado de que no se nos vaya a pasar la mano con nadie y justificar y respaldar a nuestro personal de qué se van de que si ellos cometen alguna acción es porque no se pudo hacer otra cosa que nos vimos sobre pasado pero no con el afán de querer ocasionar alguna tortura alguna persona no porque lo lo que mejor pudimos no porque quisimos matar a alguien o que las internas se mataran no, entonces me ameritan la más grande de las ignorancias y en realidad no me esfuerzo para explicar nada a nadie porque yo creo que cada persona vive su propia cárcel y culpa el mundo de todas sus desgracias, y si alguien cree que es tan fácil ser gendarme que postulé y quedé. Pero no creo que alguien tenga que andar por el mundo de sus valorando el trabajo de alguien más, y acá, vuelvo a insistir, todos los puestos de servicios son importantes desde la funcionaria que está dentro a la funcionaria que está la guardia desde la Teniente que está acá desde la jefa de unidad, son responsabilidad de distinta y por lo mismo el servicio también nos pagan diferente porque nos exige otras cosas. Entonces yo creo que la opinión pública, opinión pública de qué, sí cuando la gente se ve como víctima de un delito dice “uy que los delincuentes” pero mientras no sean Víctimas de un delito “hay que proteger a los delincuentes” los delincuentes se sabe más la regla que los que están afuera si al final el sistema judicial A quién protege, a la víctima?, no pu protege al delincuente, se les proporciona un defensor qué bien acá defender y que se vaya libertad pero resulta que la persona que le robaron que entraron a su casa que se violaron su privacidad ahí

queda, jodiste, te mando saludo el delincuente, mádate de la risa y vuelve a entrar, entonces no es fácil, qué me merece la opinión de alguien que no tiene idea de cómo funciona esto, no me merece nada, merece que yo tenga que emitir una opinión de nada porque ignoran todo lo que uno vive acá entonces este es un empleo muy difícil, muy muy difícil Y donde uno le hace hábitos a las internas, la cabo que vino acá sacar una bolsa de basura, "haga el aseo", y la interna puede decir "no hago ni una huea de aseo, y qué tanto, y que me voy a obligar a hacer aseo" pero hay que buscar la forma, " por que no te hacía se guachita, mira está Todo cochino" "ya cabo" cambia entonces somos (1:06:26,¿?) una aquí termina aprendiendo actuar, a actuar, a buscar la gracia las cosas, qué puede ser una simple, esas cositas de madera, un Joyero muy lindo hermoso, pero abajo tenía un sistema para ocultar celulares y droga, entonces junto con uno querer ayudar en lo que pueda ayudar también tiene que estar pendiente las cosas que ocurren aquí, si hay confianza en la confianza está el peligro, yo puedo tener cierta confianza con la interna a la medida en que yo, lo que ella vaya a confiar en mí sea de provecho para el servicio pero confiar en ella y yo de qué, qué le voy a confiar yo una interna, en qué podría ayudarme a la interna a mí, que me va a pagar las cuentas, no p o, mi rol es uno específico acá, entonces la interna no está para resolver un problema me ni para darme café ni para darme un vasito de bebida, no, porque me va a dar una interna eso a mí, no corresponde, y si me quiero comer algo voy y me lo compro fuera, pero aquí no corresponde, y esa es la vida del gendarme, abnegada.

Entrevistadora 2: Cuál cree usted qué son los Pro y los contras de ser gendarme?

Entrevistada: Los Pro son que uno se jubila relativamente joven, tiene una estabilidad más que el sueldo, estabilidad laboral, de que yo vivía fuera lo que es el riesgo de la cesantía y que si a uno no le gusta mucho de que lo exploten, eh ya pu renuncie, y que venga otro y detrás de una Y cuánta gente que quiere ocupar ese puesto y a lo mejor por la misma o por menos plata, entonces el sistema laboral afuera igual está difícil, no es fácil, que está como, en el sistema privado por competencia en el sistema público por pituto, entonces acá yo ganó lo mismo que el teniente que está en la guardia, si tenemos una Estrellita ganamos lo mismo los dos, yo no por ser mujer voy a ganar menos que él, entonces si bien

es cierto es una institución machista perdón de todos ganamos lo mismo, si yo soy teniente gano lo mismo que el, si soy capitán voy a ganar lo mismo, la cabo gana lo mismo que la cabo que está allá, lo mismo que la cabo que está afuera de la oficina, por una estabilidad laboral yo creo que es bueno, pero no esperamos que si el empleador recibo una factura no vaya a pagar, a nosotros nos pagan antes incluso, a nosotros tiene que pagar nos el día 22 pero si cae día lunes nos pagan el viernes, maravilloso dónde nos van a pagar antes, para fiestas patrias nos pagan Como el 15, cada 3 meses nos aumentan el sueldo, entonces de repente me dan ganas, me dan ganas de agarrar mandarme a cambiar “me voy de esta cuestión” y cada tres meses cuando uno recibe su sueldo casi el doble, “no, mejor me quedo”, entonces es conveniente ser gendarme, súper conveniente, súper, gracias a que yo soy gendarme uno se puede dar ciertos gustos de vivir una vida más tranquila, no pensar “qué le voy a comprar a mi hija, le podré comprar los zapatos, le podré comprar la mochila, a lo mejor no voy a poder darle de comer a este mes”, no debiera pasar un gendarme por eso a no ser que sea muy desordenado con su plata, pero si yo quiero le compró todo lo que a mí se me ocurra, para que empiece las clases, con los mejores zapatos, con la mejor mochila, todos los años y quiero le compró mochila, o si quiere le compró 3 veces al año mochila, y si estuviera fuera no podría ser lo mismo, entonces son, los beneficios son esos, beneficios económicos en el sentido monetario. Y los contras son que uno pasa mucha rabia no existe un tratamiento de Salud Mental para nosotros, no, puedes tener un día súper estresado un día horrible y ahí tienes que seguir trabajando nomás Y pasó el rato y uno puede tener la tremenda rabia y la interna aislada y gritando “y me voy a matar conchetu...(gritos)” hay que seguir trabajando, y después con la cara llena de risa a la casa, “cómo te fue” “cómo le fue mamita”, “súper bien hija” le digo yo, no saben nada que tuve un día como las huifas, entonces hay días buenos, días malos, ideas como él... Las huifas, y esos días ocurren aquí, esa es la vida del gendarme. Y ahora puede venir a buscarme mi pareja, mi esposo y me dice “te estoy esperando”, “bueno si no quiere esperarme váyase, porque tengo cosas que hacer y no me puedo ir” siendo que él dirá, “pero cómo si tu estás lista a las diez de la mañana”, eso pasa cuando tienes cosas que hacer, y para irme de vacaciones tengo que dejar todo listo, entonces esa

es la vida que nos tocó... igual me gusta ser gendarme, a veces, me gusta levantarme y con dignidad visto el uniforme y lo plancho con el mayor de los cariños porque yo no me encontré el traje botado, a mí me costó entrar a gendarmería, tuve la suerte de algunos, quizás, y le doy la valoración a mi trabajo, y yo creo que no cualquier persona puede ser gendarme muy contrario a lo que la gente cree, que cualquier simio anda con uniforme, no es así, porque acá se pone a prueba todos los días la capacidad de reaccionar del personal, de la institución de servicio, en la Armada no pu, en el Ejército tampoco si no hay guerra ni con los boy Scout, que problemas va a pasar un militar ... de guerra, qué va a ver un militar, un amputado, qué va a ver un militar a ver, de la armada qué, una guerra en el mar, qué, un submarino, y nosotros, que se nos queman las internas, que las internas pelean, agresión, infartos, de todo, entonces que van a decirnos a nosotros, nos van a venir a enseñar cómo son las cosas si uno acá trabaja con la gente todos los días, “es que tienen que trabajar por la reinserción social” y yo digo, vamos a trabajar en qué, reinsertarlas en qué, si hay gente que a lo mejor cometió un error, cometió un delito y probablemente no llegue más, no sé el tiempo dirá aquí cual de todas las fotitos de las mujeres, no sé cuál de todas puede decir uno que no va a volver más, pero para trabajar con ellas también, así es como cuando hay que pelar el ajo, como se dice, y convencerse de que nuestro trabajo, nuestra labor es importante, es importante para la sociedad porque la gente quiere vivir tranquila y carabinero detiene al delincuente, se lleva ante un juez, el juez lo condena y se vine para acá, y la gente también quiere descansar en sus casas, sabiendo que la gente que ha cometido delitos está aquí, ¿y quién trata con ellos?, nosotros. Y son personas que no son civilizadas pu, no es gente normal entre comillas, dependiendo del sentido de la normalidad que tenga cada uno, no es gente normal, entonces hay que trabajar con ellas, gente que no, que escucha esa música que en lo personal no me gusta, odio a ese “romeo santos”, odio esa música, me carga ese “criminar cri cri criminal”, como que me anda penando, lo escucho en mi casa y digo “mejor la voy a cambiar” me carga. Y esos bailes hacen, me dan risa, pero qué va a hacer uno, es importante esta pega.

Entrevistadora 2: para trabajar con las internas, qué habilidades cree usted, deberían poseer las gendarmes.

Entrevistada: que habilidades tienen que tener? Yo creo que los gendarmes tienen que ser un poquito de profesor, tiene que ser un poquito de actor, tiene que ser un poquito de psicólogo, porque si una interna está llorando yo tampoco le puedo decir “sabí que más, llora, total vo cometiste el delito y por tu culpa estay aquí, me voy” qué va a hacer la interna, se va a matar. Tiene que ser un poquito de doctor porque todo les duele aquí, todo, todo, todo les duele, “Sabe que ando con un dolor y me duele mucho la guata” y de repente uno tiene una vitamina c, una dipirona, una sacarina, “tiene algo pa tomar, es que ando mal y me voy a cortar”, una sacarina, “sabí que esto es súper fuerte que no te lo puedo dar, te voy a dar la mitad” no con esta cara porque me está dando risa donde me están viendo a mí, “así que tendrías que traer un vasito con agua no más y tomártelo al tiro porque si no la vay a regalar”, “¿de verdad?”, “sí, pero ahora ya, si no nos vamos” viene la interna y uno le dice “ya, toma” y aunque la cuestión no sea nada, pero ellas en su mente para ella es un psicotrópico, una quitiapina, una cuestión así como para dormir fulminante total, o de repente “es que ando con un dolor de cabeza terrible, terrible, terrible, tiene algo para el dolor de cabeza”, a veces no tenemos paramédicos y qué vamos a hacer nosotras, aquí hay un paracetamol, “mira es que tengo este, pero este es de 500, es súper fuerte, así que tomate la mitad porque en realidad, capaz que te haga dormir” “de verdad usted cree?” “sí te va a hacer dormir, es que es muy fuerte, te voy a dar la mitas” “no, démela entera” “ya, pero tómatela al tiro”, se la toma la mujer y no sé, si es un tema psicossomático no sé, y le hace efecto.

Hay que tener un poco de humorista porque no todo, si uno no se toma con humor este trabajo, es para estresarse más de lo que uno está estresado, entonces para ser gendarme uno tiene que tener un poco de todo, y de loco, yo creo que estamos un poquito locos todos aquí en esta pega. De repente la teniente carolina, “cabo, quiero pedir una visita”, la más refractaria, “pídesela a la teniente”, sabiendo que la mujer tiene faltas y sanciones, no le pueden decir que no a la interna, entonces a veces uno también se molesta y les dice “¿bueno y usted no le puede decir que no a la interna?”, “sí, pero es que yo estoy todo el

día con la mujer ahí, mejor que otra persona le diga que no” entonces igual se entiende, que ellas también están cansadas, que uno se estresa, más se deben estresar ellos que están todo el día con las mujeres, que “levántate”, “no, no me voy a levantar”, “levántate”, “no cabo, no me quiero levantar”, “oye levántate”, “no cabo”, cómo van a estar así, en ese dialogo, “mira levántate, después te dejo que te acostí, pero me hací aseo”, “ya”, al final haciendo aseo se despiertan y “ah cabo, ábrame que quiero salir”, entonces obviamente hay que tener de psicóloga, de todo, para poder trabajar en esta pega, y si la funcionaria es muy tranquila la interna la va a subir y la va a bajar, “usted puede hacer esto?” no pu, le va a tomar el tiempo a la funcionaria, paciencia también porque jefes son complicados, uno también como jefa es complicada, y a veces no les gusta las funcionarias que uno les diga las cosas, pero es porque también a nosotros nos exigen, o sea a nadie a nadie le gusta, y es una pega difícil que nadie va a entender pero que vamos a hacer, es lo que nosotros elegimos.

Es importantísimos en esto, a nosotros nos pagan por vigilar a las internas, pero tampoco vamos a andar mirando ahí que no se maten, y aquí hay que tener, de repente uno va con la pura fe no más, porque son delincuentes y también he visto como han agredido a mis funcionarias y también me da rabia y me da impotencia, entonces son cosas que uno aprende a vivir con eso y finalmente la convicción que les vuelvo a insistir, que no cualquiera es gendarme porque es una pega que es difícil y a veces si dan ganas de mandar todo a la punta del cerro y mandarse a cambiar y no volver más.

Entrevistadora 1: desde la perspectiva de uno, más desde fuera, o al investigar sobre todos estos temas, en internet o algunas páginas, siempre que uno busca sobre reinserción, siempre como que lo llevan al área social, al menos desde fuera, pero consideraría usted que es mucho más importante el trabajo que tienen ustedes diariamente con ellas?, porque si bien para que una interna entre a algún tipo de taller o algo, tiene como hacer merito antes para poder entrar ahí...

Entrevistada: y motivarlas. Claro porque las del área técnica llegan y dicen “ya vamos a realizar el taller”, y las internas dicen “no voy a ninguna huea de taller, esa vieja culia”

entonces uno les dice, “oye, anda al taller porque después voy a andar llorando de que quería hacer conducta”, entonces no es algo que nazca de las internas “voy a ir al taller, por mi reinserción” no, ninguna interna va a pensar eso, y yo creo que aquí falta mucha inversión de la empresa privada en gendarmería que se interese por la mano de obra de las mujeres, que confíen que ellas pueden hacer algo por su vida, algo lícito, que aprendan a trabajar, a hacer algo, porque acá hacen algunos cojines, los venden o hacen una cortina pero son cosas a las que afuera no se van a dedicar, en cambio, si acá viene una empresa que les hiciera apresto laboral que dijera “ya, les vamos a mandar a hacer” como por ejemplo se ve muchas veces en Santiago, los mohicanos, esos levanta potos, esos Jeans los hacen las internas, ¿sabían eso?, ya eso lo hacen las internas, hay una, un módulo que es el laboral y ahí las mujeres trabajan, unas lo cortan, otra lo enchula, otra le hace la talla, otra le hace el molde, otra las terminaciones, otra lo dobla, otra los plancha, otra los dobla, otra lo envasa, hay otro en el laboral donde ahí tienen ventanas de aluminio, donde la interna hace la cuestión, la otra la mide, la otra lo pule, y aquí no hay nada, nadie se interesa por estas mujeres porque en realidad, a nadie le importa. También esas bolsitas a cuenta de los pollos esas como cafés, también las hacían ellas, les pagaban por ejemplo, a cinco pesos la bolsa, los de la empresa les llevaban todas las cuestiones materiales y en un módulo las mujeres doblaban, les ponían sitck fics, entonces dependiendo de tantas bolsas, eran a cinco pesos la bolsa y estaban todo el día trabajando y se ganaban por ejemplo, cinco mil pesos al día, entonces hacían algo útil, por la sociedad de este aire que respira, y aquí no se ve eso, y se ve en otros países desarrollados que los sistemas carcelarios donde por ejemplo en suiza o en Rusia fabrican motores de aviones, entonces una mano de obra especializada, que para cuando una persona sale, sale a trabajar no sale a delinquir y en cambio acá por ejemplo a las internas “taller de elaboración de jabones” ustedes creen que una interna va a llegar a elaborar jabones a su casa, “taller de estética y peluquería” usted cree que una interna va a llegar a ser peluquera, cuanto le cuesta a una peluquera establecerse, cuanto trabajo, entonces no son los talleres más apropiados para estas mujeres, “taller de computación” taller de computación pu, ¿y para qué?, ¿para que hagan estafas por internet? Para eso.

Entrevistadora 1: ¿las internas muestran interés, ya por ejemplo cuando les hablan del taller de computación, muestran interés?

Entrevistada: no, pero es que igual sí, son loquitas. “anda a tu taller”, “pero es cabo me estoy tomando un...” “anda a tu taller mujer, o voy a hacer que te eliminen de la lista” “uy a cabo, anda todo el tiempo, anda amenazando”, pero de qué otra forma, “voy a decir que pongan a otra por ti, “buta la cabo todo el tiempo anda amenazando, estoy aburrida de la cabo”, como estamos un poquito locas también, entonces, y qué vamos a hacer, no se puede hacer otra cosa. Y cuando pasan desgracias los fines de semana, algún problema, ¿qué, va a venir la psicóloga? Obviamente de que no, “es que teniente se me murió un familiar” “¿y cómo te enteraste?” por teléfono les digo yo, por eso no están permitidos los teléfonos, dejan el puro cacho aquí, “usted sabe pu teniente” “si yo sé, que, será amiga tuya acaso?”

Entrevistadora1: y esos teléfonos que tienen a fuera del módulo, ¿los pueden usar en cualquier momento?

Entrevistada: claro, ese es del mojigato, como el momento mojigato, cuando van le echan la moneda, así como para que uno lo vea, pero en la noche se hacen zamba y canuta adentro, y yo me las pillo de repente, “te pillamos po comadre” le digo a la funcionaria de guardia y se les hace el parte igual, después ellas dicen “no, si está mintiendo la cabo”, “¿Cómo va a estar mintiendo si yo te ví?”, “teniente se lo juro que no, si era un control remoto”

Entrevistadora 2: para finalizar, nos faltan algunos datos.

Entrevistada: no era anónima, yo pensé que era anónima, ahora me retracto de todo.

Entrevistadora 2: (risas), no, eh su estado civil?

Entrevistada: soltera

Entrevistadora 2: tiene hijos?

Entrevistada: sí, una.

Entrevistadora: ya y por último, su residencia?

Entrevistada: concepción.

### **2.3 Entrevista n°3**

Entrevistador: ¿cargo en la institución?

Entrevistada: ¿el grado?

Entrevistador: si

Entrevistada: -----

Entrevistador: ¿Años en la institución?

Entrevistada: 8

Entrevistador: ¿domicilio? La dirección o la región

Entrevistada: Tome

Entrevistador: ¿estado civil?

Entrevistada: soltera

Entrevistador: ¿hijos?

Entrevistada: 1

Entrevistador: para que tenga conocimiento la entrevista va a ser grabada, el audio

Entrevistada: ya

Entrevistador: esto es básicamente para que nosotras después podamos hacer el análisis y la transcripción

Entrevistada: ya

Entrevistador: primero que nada, queremos saber que la motivo a ingresar a la institución

Entrevistada: fue por un amigo, que me ayudo a postular, no conocía la institución en realidad, fue por...

Entrevistador: pero su amigo era parte de la institución

Entrevistada: si, si por eso

Entrevistador: y usted lo vio como una forma de progresar en lo laboral o como...

Entrevistada: si, ósea postule 2 veces, la primera vez desconocía la institución así que no quede

Entrevistador: ¿en qué año egreso de la escuela de gendarmería?

Entrevistada: en el 2011

Entrevistador: tuvo trabajos previos a este

Entrevistada: si uno solo como vendedora en una tienda de

Entrevistador: y esta fue su primera vez en la institución

Entrevistada: si

Entrevistador: si

Entrevistada: llegue de la escuela a acá

Entrevistador: a ya y ha estado los 8 años aquí en la sección femenina

Entrevistada: si

Entrevistador: hay diferencia desde que ingreso a cómo funciona hoy en día la sección

Entrevistada: mmm en cuanto a la cantidad de la población si, porque antes eran 200 y algo, casi 300 y ahora hay 100

Entrevistador: ¿ha bajado?

Entrevistada: si ha bajado mucho

Entrevistador: y la reducción fue como gradual o fue...

Entrevistada: no fue gradual

Entrevistador: me gustaría saber que usted nos comentara su rutina diaria de trabajo, a que hora llega lo que hace primero

Entrevistada: mmm bueno yo estoy en el área que no es fija, por ejemplo, yo todos los días puedo estar en diferentes módulos

Entrevistador: a ya

Entrevistada: entonces ahora que tengo fuero, llego a las 9 y ahora me toco estar en las tardes, entonces yo trabajo todos 2 días acá y mañana tengo libre, para tramites, llego acá, yo no llego a la hora de la puerta, llego después, entonces las mujeres ya están levantadas yo tengo que despachar a los aseo y no se llevarlas a enfermería, llevarla con la asistente social, porque en la tarde es mas complicado, vienen a entregarles cosas

Entrevistador: ¿cuánto tiempo lleva de lactancia?

Entrevistada: emm un mes estando aquí, acá queda un encargado, pero yo siempre quedo en caso de que él no está, entonces igual acá es más tranquilo, estay más relaja

Entrevistador: ¿y como es su relación con las demás que están acá?

Entrevistada: buena

Entrevistador: sí, con las demás internas que están aquí?

Entrevistada: no, buena, es que yo les exijo y ellas responden, bueno de hecho ahora estaba con unas anotaciones porque hay positivas y negativas

Entrevistador: a ya

Entrevistada: uno reconoce lo bueno y también tiene que anotar lo malo [...] porque el tribunal a ellas les corta por ejemplo las visitas, todas esas cosas, solo se le ve su hoja de vida, es como nosotros [...] se les entrega su rancho y su cena [...]

Entrevistador: eh como se refiere a las internas cuando las va a saludar en las mañanas o como es cuando usted llega? ¿las saluda?

Entrevistada: bueno eso, saludamos y eso, los modales vienen de la casa y ellas igual y como es uno con ellas, son ellas con nosotras

Entrevistador: y como se refiere usted a ellas al dirigirse

Entrevistada: no sé por su nombre

Entrevistador: ¿por su apellido?

Entrevistada: por su nombre

Entrevistador: o bien con alguna interna que se tenga la confianza de tener algún apodo

Entrevistada: no, siempre por el nombre, no, no me gusta eso de apodo

Entrevistador: y como considera, bueno no como considera, pero como se refiere usted a las internas cuando esta con otras funcionarias, tienen algún tipo de jerga por ejemplo para referirse a una que sea más problemática quizás

Entrevistada: no, siempre por el nombre, o sea de hecho, nos tenemos que saber todos los nombres, los que mas nos cuesta aprender son de las imputadas porque ellas vienen y van, entonces las toman ahora y después salen, nunca se les ponen sobrenombres, entre ellas si se hablan por sobrenombres, pero [...] de hecho las mismas internas dicen, apodos feos, solo las familias se los pueden decir

Entrevistador: ¿y alguna interna te ha dicho que la llame a usted por su sobrenombre o como las llaman las demás?

Entrevistada: no, no

Entrevistador: ¿ellas prefieren que les digan por su nombre?

Entrevistada: si, entre ellas se ponen sobrenombres, uno se sabe el sobrenombre, pero no lo dice

Entrevistador: ya, emm pasando a otro tema eh ¿consideraría usted que para mantener el orden el tono de voz aporta o influye en la disciplina y el orden?

Entrevistada: si, pero, de hecho, antes se marcaba más eso, por ejemplo, se gritaba más, se tenían las normas más extremas, pero es como que los derechos humanos han cambiado todo eso entonces ahora hay que hablarles normal y si no cumple, las anotaciones negativas, para que llegar al extremo de gritarles y todo, mejor con anotación

Entrevistador: esa sería como la técnica de ustedes para mantener como el orden en la sección?

Entrevistada: si

Entrevistador: ¿y aparte del libro de anotaciones hay algún otro mecanismo?

Entrevistada: es que de las anotaciones se van haciendo partes, 3 faltas leves hacen una grave y se les hace un parte y ahí se busca la sanción depende de la jefatura, puede ser el día de visitas, es que en realidad no se puede hacer mucho, no hay muchos castigos, pero las visitas serian

Entrevistador: ¿eh cual consideraría usted que es la actitud de las internas frente a su presencia? cuando usted llega a un grupo de internas

Entrevistada: bueno es que en ese caso igual es complejo, no es que falten el respeto, yo por eso te digo, depende de cómo uno sea con ellas, ellas son con uno [...]

Entrevistador: ¿se consideraría usted cercana a las internas o a alguna en particular?

Entrevistada: no ósea si existe la cercanía del día a día, pero amigas no, uno las escucha si todo, le da consejos a veces, pero...

Entrevistador: entonces ellas en caso de tener alguna dificultad, algún problema ¿ellas te dicen?

Entrevistada: si, si en este caso por ejemplo hay que llevarlas con la asistente social para que les den alguna solución, sí, pero de repente igual hay casos en que tienen hijos chiquititos, igual yo soy mamá y las entiendo

Entrevistador: ¿alguna vez ha tenido algún episodio en la que usted tenga que contener emocionalmente a alguna interna?

Entrevistada: si, si varias veces

Entrevistador: ¿qué sensaciones experimento usted? (ruidos)

Entrevistada: bucha igual han sido brutal las situaciones una vez fue porque una interna se intentó ahorcar y le tuvimos que tomar la sogá y de ahí la contención [...] claro porque a ese punto es lo último que hace una persona y en los módulos también han ocurrido problemas porque llevan condenadas muchos años

Entrevistador: y al momento de contener a las internas ¿que sensaciones experimenta?

Entrevistada: es que uno igual lo siente porque uno no sé, se imagina a su mamá y nadie esta libre, igual hay arto, bucha no se delitos simples y se encuentran acá con otro mundo y eso a uno igual le llega, le da pena

Entrevistador: y el nivel de confianza que usted mantiene con las internas, que sea lo justo y necesario

Entrevistada: si

Entrevistador: ¿considera que eso es positivo a la hora de realizar su labor?

Entrevistada: a mí me ha favorecido hasta el momento si me ha servido porque no hay tanta cercanía ni tampoco así, como tanta indiferencia, es como fácil

Entrevistador: ¿consideraría que es parte de sus labores darles apoyo a las internas?

Entrevistada: si

Entrevistador: ya tanto en lo tangible como en lo intangible

Entrevistada: si nosotras estamos para eso, no es solo llegar y abrirles las puertas e irse, sino que son personas, estamos tanto para vigilar para que no se escapen y asistirles en lo que más se pueda

Entrevistador: a modo de reflexión ¿cuál sería su percepción respecto de la reinserción social?

Entrevistada: emm sobre la reinserción igual se esta como lejos creo yo, porque eh bueno no se cuanto es la cantidad de los que realmente se reinsertan a la sociedad, pero falta traer mas recursos, talleres cosas así, que eso se ve en Santiago, que cuando hice práctica tenían talleres, tenían trabajos, les pagaban, acá hay pocos talleres y ahora último se esta pagando, entonces no hay una motivación, no es como haciendo cosas se van a ir antes, van a tener libertad condicional, no... de hecho hay un módulo que están todas desocupadas, por eso faltan cosas que las entretengan, por ejemplo el zumba, ahora tienen un profesor pero una vez a la semana que igual es poco y eso las motiva a que hagan desorden, todo eso y siguen en lo mismo, no hay mucha reinserción

Entrevistador: ustedes vendrían siendo quienes motivan a las internas

Entrevistada: si

Entrevistador: ¿en que participan de esto?

Entrevistada: claro si, si pu uno las motiva, de hecho, zumba casi a todas les gusta el zumba y ellas piden, pero faltan recursos, falta más programación creo yo, falta la coordinación de la jefatura con eso

Entrevistador: ¿considera que desde su función de gendarme aporta a la reinserción?

Entrevistada: si, si nosotras estamos todo el día acá con ellas, nosotros estamos en la contención para que cambien su mentalidad, de hecho, ellas mismas dicen la ultima vez

que estamos acá, pero uno las ve, que van y vienen, entonces su mundo es: por ejemplo, el hurto o el tráfico y es un círculo que no salen de ahí, son familias no se familias enteras en el tráfico, mamás, hijas, nietas, es un mundo, no salen de ahí, no hay más posibilidades de estar por fuera

Entrevistador: independiente de como la interna está constantemente en reincidencia, considera que el trato con ustedes y todo este trabajo que ustedes hacen con ellas, ¿ha fortalecido de alguna forma o aumentando como que ellas mejoren sus habilidades sociales o las fortalezca?

Entrevistada: si, si igual por eso le digo, hay pocos casos que uno ve y después se entera que esta trabajando y que cambio acá, que el cambio se tuvo acá en la cárcel, o cuando vienen por primera vez no vuelven más, porque es como una lección de vida, porque llegaron a la cárcel para saber lo que era, pero son pocas veces

Entrevistador: ¿qué importancia le otorgaría usted a su trabajo tanto como a nivel personal como la importancia desde la reinserción?

Entrevistada: bueno en lo personal igual no es como tanto ego, el trabajo normal como yo les decía que nosotros igual vamos a practica [...] yo en cualquier cargo trabajo de 8 a 5, en lo personal económicamente bien he para futuro, pero para mí [...]

Entrevistador: ¿pero usted diría que ese trabajo es importante para ellas?

Entrevistada: si, o sea no para todas, porque hay arto rechazo, depende del grupo, porque acá hay imputadas y condenadas hay de todo tipo, con guagüitas, embarazadas, el modulo 1 es como mas complejo, no quieren nada con nosotros [...]

Entrevistador: ¿y como enfrentan ese rechazo por ejemplo de las internas hacia ustedes?

Entrevistada: es que el día a día es como lavar, aseo, les pedimos su aseo, pero nos cuesta arto, pero al final uno igual tiene como retribuir a eso, por ejemplo, en talleres, ir a los talleres y que en realidad ellas igual nos van a pedir a nosotras [...] en general es complicado en todos los ámbitos porque las mujeres no tienen muchos hábitos de aseo,

de hecho en la calle son personas en situación de calle y acá están mucho mejor, ellas mismas dicen que están mucho mejor acá

Entrevistador: y de los 3 módulos usted diría que ese es el módulo que tiene más reincidentes

Entrevistada: si, si ese modulo, porque cumplen condenas cortas de 40 días 60 días, pero se repiten siempre son las mismas, ahora hay poca relación, pero [...] al ser así como todas de ese mundo hay más desorden, más líder negativo [...] motín, todas esas cosas pasan, son todas del mismo mundo, siempre andan delinquiendo y son pocas la que se reinserstan, pocas

Entrevistador: ¿consideraría usted que la opinión publica respecto a gendarmería es buena, mala? ¿Como la percibe usted?

Entrevistada: es que siempre se ve lo... no es tanto la realidad, porque siempre van a favor de... los internos, por ejemplo, es que eso se ha visto en los últimos casos, que las internas son castigadas o que a las internas les hicieron un allanamiento, pero el allanamiento siempre se hace en una cárcel, pero las internas se rehúsan a eso, entonces claro ahí hacen desorden, la última vez que se hizo un motín fue en el módulo 3 y ellas son imputadas y ellas no hacían eso y ahora como están todos, las páginas de facebook, todo eso, ellos suben esas cosas y siempre va decir, es que las funcionarias tanto, es que la gendarme tanto, que la teniente tanto y nosotros cumplimos solamente con nuestro deber, de hacer allanamientos, de quitarles el teléfono, la droga, todo, siempre se ha hecho eso y ellas no quieren que le hagan nada y la opinión pública siempre va como a lo que más llama la atención, entonces igual los derechos humanos están super involucrados acá en la cárcel, entonces cualquier cosa llegan muchos abogados, entonces yo creo que defienden lo indefendible porque escuchan solo la opinión de ellos, nosotros podemos hacernos parte y todo pero igual se van para el lado de ellos

Entrevistador: ¿y desde ese punto de vista usted consideraría que gendarmería como institución las respalda a ustedes o trata de defender un poco más al interno?

Entrevistada: no, o sea gendarmería siempre va por el lado de las funcionarias, no como la opinión pública, es como todo al revés, gendarmería nos apoya a nosotros y la opinión pública a los internos, eso es lo que se esta viendo últimamente [...] aparte que los internos tienen todo, tienen abogados, los atienden gratis, es como todo, son todos los derechos para ellos

Entrevistador: ¿entonces usted se siente respaldada por la institución?

Entrevistada: si

Entrevistador: ¿y como sobrelleva usted la carga emocional del trabajo?

Entrevistada: más que nada la familia, de hecho uno llega a su casa ahí tampoco habla tanto del trabajo porque no, ellos igual les da un poco más de miedo uno trata de hablar lo menos posible, uno acá conversa, conversaciones entre nosotros pero tampoco tenemos como un apoyo de la psicóloga, ya o sea tenemos psicóloga en la institución, pero no nunca nos ve en realidad, eso es una falta porque deberían venir mensualmente porque uno igual se cansa, uno igual es mamá e igual hay licencias médicas por eso po, porque o se enferman los hijos y uno está cansada po, entonces se sobrelleva a través de la familia y como lo ve uno se viene tranquila a trabajar, no con esta actitud tan desafiante, cuando hay peleas en el trabajo uno se va mal, entonces uno trata de llevarse bien con ellas, tampoco dice si a todo pero tener un día normal

Entrevistador: y en relación a las compañeras ¿entre funcionarias cómo es?

Entrevistada: por lo menos yo me llevo bien con todas, hay casos, pero son más problemas personales como en toda institución yo creo, sobre todo mujeres, pero yo por lo menos me llevo bien con todas, la más antigua

Entrevistador: en sus otras compañeras, en las otras funcionarias tiene como un respaldo para poder contar con ellas ¿se siente apoyada por ellas respecto al desgaste del trabajo?

Entrevistada: si en realidad volví hace poco por el tema del posnatal, entonces aún no estoy en círculo de tanto (interrupción) hasta el momento no me he estresado [...] pero

no las funcionarias si poh escuchan hay más grandes de otros rangos, hay suboficiales, cabos [...]

Entrevistador: en relación como al trabajo del gendarme, ¿qué habilidades crees usted que debería tener la persona para trabajar en esta área?

Entrevistada: primero carácter, sensibilidad o sea tener una cercanía con las internas, no ser tan apática, porque igual cuando llegue era apática, pero al final uno va viendo como le retribuyen, pero igual va cambiando, pero siempre siendo respetuosa, no que la van a tratar de igual como amiga porque hay un respeto y no en general carácter porque ellas ven eso (ruidos)

Entrevistador: ¿Consideraría que la formación que ustedes tienen en la escuela de gendarmería es suficiente para ingresar al mundo laboral?

Entrevistada: Yo considero que igual es poco tiempo porque yo estuve ocho meses solamente, o sea igual nosotros somos planta dos que significa que somos plan de suboficiales y esta la otra planta que son los tenientes y ellos están dos años entonces es harta la diferencia a ellos les enseñan cosas administrativas, de liderazgo y todo eso pero nosotros igual es poco tiempo creo yo porque carabineros es un año o más y nosotros igual es poco pero igual es como por falta de personal (...) en mi promoción éramos 16 mujeres

Entrevistador: ¿Y luego de eso ustedes no reciben mas capacitaciones?

Entrevistada: Eh... si hay capacitaciones pero pocas, en realidad no pocas capacitaciones de liderazgo pero al año... hay capacitaciones pero para las que están en las oficinas a ellas las capacitan más, por ejemplo en computación a nosotros no

Entrevistador: ¿Entonces consideraría usted que son necesarios sobre todo para quienes tienen trato directo con las internas?

Entrevistada: Si, si poh es necesario porque nosotros... de hecho (...) por ejemplo lo que siempre nos hacen es armamento, defensa personal, todas esas cosas, igual acá ha habido

casos de agresiones a funcionarias entonces al momento aunque sean muchas funcionarias pero no atinan a reducir a una interna se forma más grande el pleito entonces eso nos enseñan acá porque hay funcionarios que están... son necesarios que... entonces (...) y eso más que nada

Entrevistador: darle las gracias por el tiempo y ojala tenga un buen día

#### **2.4 Entrevista n°4**

Entrevistadora: vamos a anotar ciertos datos básicos

Entrevistada: ya

Entrevistadora: por ejemplo, ¿su edad?

Entrevistada: 22

Entrevistadora: ¿cargo en la institución?

Entrevistada: gendarme

Entrevistadora: ¿años en la institución?

Entrevistada: 2015, del 2015

Entrevistadora: ¿cuál es su rango?

Entrevistada: gendarme, soy gendarme

Entrevistadora: ¿cuál es su domicilio?

Entrevistada: villa cosmito

Entrevistadora: ¿eso queda?

Entrevistada: aquí camino a Penco

Entrevistadora: ¿su estado civil?

Entrevistada: soltera

Entrevistadora: ¿tiene hijos?

Entrevistada: no

Entrevistadora: ¿lo primero que me gustaría saber es que la motivo a ingresar a gendarmería?

Entrevistada: siempre me gustó el ramo uniformado, la que llamaba la atención era gendarme, aunque no tuviera familia, pero era lo que más me llamaba la atención y por eso postule

Entrevistadora: pero que le llamaba la atención de gendarmería, ¿su trabajo?

Entrevistada: emm haber el trabajo en si no podría decir que si porque no sabía cómo se trabajaba, pero el hecho igual del tema económico era mejor y que por el hecho de que no quería estudiar, cuando salí del liceo no quería estudiar, así que tenía que hacer algo, así que postule a gendarmería, más por eso

Entrevistadora: ¿y en qué año egreso?

Entrevistada: egrese en el 2015

Entrevistadora: ¿y este fue su primer trabajo o antes había trabajado?

Entrevistada: no, llegue directamente acá a Conce

Entrevistadora: su primera vez fue en la sección

Entrevistada: si

Entrevistadora: y en cuanto a su trabajo como es

Entrevistada: bueno la rutina siempre es lo mismo, además que es complicado trabajar con población penal, es más complicado psicológicamente, uno se estresa bastante aquí, no es tanto el cansancio de andar de aquí pa' allá, es más psicológico, trabajar con las reclusas es complicado y entenderlas

Entrevistadora: como es diariamente el trabajo, por ejemplo, el saludar

Entrevistada: mis funciones es llegar, traer a las mujeres he que salgan al patio, que tengan todo limpio, que hagan sus camas, que estén limpias, que hagan sus cosas, que saquen la ropa, todo lo que tenga que ver con el diario vivir de una casa, porque ellas vienen de otro mundo lamentablemente y tienen la cama desordena y es algo tan básico que uno tiene que hacerlo, pero ellas no lo hacen, entonces lo que uno tiene que hacer es que hagan esto, que se levanten, que no estén acostadas y toda esa rutina, no hay que tener un [...] yo creo y así que hagan funcionar [...] y como yo soy la menos antigua tengo que ir a las salidas de urgencia, cuando hay salidas al hospital, al exterior y eso es lo que uno hace y como yo soy nocturna yo estoy todo el día entonces las cuento, las encierro y en las tardes quedar haciendo los libros del día [...] esa es la rutina del día

Entrevistadora: ¿cuál es su turno?

Entrevistada: mi turno es de 24 por 48, de las 9 de la mañana a las 9 del otro día por 2 días libres, ese es mi turno porque aquí hay turnos de 2 por 1, 3 por 1, de lunes a viernes, esos son los turnos

Entrevistadora: y en esta rutina diaria usted suele saludar a las internas

Entrevistada: ah sí, sí, uno llega lo primero que dice es buenos días y ahí empieza todo

Entrevistadora: y usted al referirse a ellas como, ¿les dice por su nombre o tienen algún apodo?

Entrevistada: he cuando me se los nombres las nombro por sus nombres no le digo apodos, trato siempre por los nombres, pero cuando no me los se le digo dama, pero las nombro por sus nombres, pero si no me los se dama nomas

Entrevistadora: y ellas a ustedes

Entrevistada: cabo, es que yo lo que más rescato es el respeto, yo a ellas no las tuteo ni ellas me tutean a mí, yo les digo que yo no soy amiga de ellas y tampoco las tuteo, las trato

de señora, dama, señorita, ya es cosa de ellas si me faltan el respeto, pero no se lo estoy faltando a ella

Entrevistadora: y al momento ustedes entre funcionarias, le tienen algún apodo a alguna, jerga

Entrevistada: apodo no, solamente las suboficiales, cabos y si hay un poco más de confianza por los nombres

Entrevistadora: ¿pero hacia las internas?

Entrevistada: ¿apodos?

Entrevistadora: si, alguna jerga para referirse a una interna que es más complicada u otra que es más tranquila, más conflictiva

Entrevistada: mmm cuando no se saben los nombres por los que se tienen ellas, pero es que es muy raro que tengan apodos aquí, por ejemplo, la de morado le dicen “vichuca”, entonces cuando no se sabe el nombre se dice vichuca, pero porque ellas se ponen esos apodos, no es que uno se los coloque y que intente ofenderla, es solo porque ellas llegan con esos apodos, entonces cuando no se sabe el nombre

Entrevistadora: y a ellas no les molesta que le digan

Entrevistada: no, porque no se les insulta, ya cuando las tratan de no se gorda, negra, chica sí, pero cuando ellas llegan con su apodo y les gusta no, pero nosotros colocar un apodo

Entrevistadora: usted considera que su tono de voz le ayuda a controlar a las internas

Entrevistada: si bastante, porque si usted no se pone serias con ellas no, si usted es simpática y todo, se confunden, porque es la simpática, le faltan el respeto la pasan a llevar a algunas no las pescan, en cambio si uno se da a imponer es diferente, ellas saben que tienen que salir y no van a conseguir permiso, lamentablemente llegan acá y están privadas de libertad

Entrevistadora: entonces usted subiría el tono de voz solo cuando no le hacen caso

Entrevistada: si cuando no cumplen

Entrevistadora: y en cuanto a eso, cuando no cumplen con las reglas y ese tipo de infracciones que sanciones hay

Entrevistada: la anotan a los libros, se les hacen unas anotaciones, por ejemplo, ya si se quedan acostadas las anoto, yo no me caliento la cabeza en el libro y con 3 anotaciones se hace un parte y ahí se puede sancionar las visitas

Entrevistadora: cómo funciona el tema de libros cada sección

Entrevistada: cada módulo tiene su libro y ahí se anotan a las internas, tanto positivas como negativas, por no sé una interna se ofreció a hacer un aseo o alguna cosa extra ya es positiva, pero cuando faltan al régimen interno que es levantarse a la hora, son reglas del régimen interno que se lleva en gendarmería, entonces eso ya es una anotación, no es que lo hagan porque yo las mande no, es porque el régimen diario de la cárcel es que se levanten, que hagan las cosa mínimas que se les piden y eso

Entrevistadora: y como cree usted que, ¿cómo se ponen las internas ante su presencia, como es la actitud de ellas?

Entrevistada: no se no

Entrevistadora: ¿o se intimidan?

Entrevistada: no, no se intimidan

Entrevistadora: al llegar en las mañanas cuando...

Entrevistada: ah sí ahí se presionan porque hay módulos que no están acostumbrados a que le, como que les vayan apurando las cosas, están acostumbradas que las dejen adentro, porque acá hay distintos funcionamientos, entonces ellas están acostumbradas a quedarse adentro, están acostumbradas a hacer lo que ellas quieren en realidad, usted

puede entrar y esta toda cochino, entonces que pasa, cuando llega una saben que una las va a mandar a hacer las cosas y eso tienen los módulos

Entrevistadora: existe alguna reacción en particular respecto frente a esto o es solo

Entrevistada: por el hecho de cualquier funcionaria que no esté a cargo de este módulo y como uno viene una vez a las quinientas saben que uno las va a sacar de los módulos, que no las va a dejar que se queden, pero no es una reacción de que tengan miedo, no se nada normal, saben que se van a tener que levantar, pero más allá ningún problema

Entrevistadora: ¿usted se considera cercana a las internas?

Entrevistada: no

Entrevistadora: ¿cuál es su relación con ellas?

Entrevistada: mi relación es de trabajo nomás

Entrevistadora: ¿solo trabajo?

Entrevistada: solo trabajo

Entrevistadora:

Entrevistada: para mí es solo mi trabajo y si tengo que conversar con alguien lo voy hacer, si tengo que no sé, pero más allá de privacidad no, solo trabajo

Entrevistadora: y las internas en caso de tener algún inconveniente se acercan

Entrevistada: si se acercan, he vienen a conversar con uno y uno les intenta solucionar, pero no se puede

Entrevistadora: de qué tipo de problemas

Entrevistada: no se a veces cuando necesitan a la asistente social, cuando tienen problemas con la familia cuando no se tienen alguna enfermedad, cosas privadas en el

sentido de enfermedades privadas que no sepan todas las internas y uno las lleva a la enfermería he no se a la asistente social por los hijos y uno coordina a la asistente social

Entrevistadora: ¿y ha experimentado algún caso que le toque aplicar contención emocional con alguna de ellas?

Entrevistada: eh si, con una que no podíamos bajar me acuerdo una noche que supo que se le murió la mamá y no la podíamos bajar de arriba del tercer y ahí tuvimos que ocupar inteligencia psicológica para poder bajarla y para poder llevarla a enfermería... entonces intentar bajarla, contenerla y llevarla a la enfermería y después cuando soluciono todos sus problemas coordinarla con la área técnica, la asistente social para ver que tal era su situación, que verdadero era porque uno no sabe le dicen a la interna murió este y después llamaron y le dijeron que [...]

Entrevistadora: qué tipo de sensaciones experimento en ese momento o en ese tipo de situaciones

Entrevistada: sinceramente, o sea igual me dio lata por la señora, pero no sé de repente uno no sabe que hay más allá, yo siento que no se puede meter en eso, eso es del área de asistentes sociales, uno está más como personal, como funcionaria

Entrevistadora: entonces usted cree que dar apoyo a las internas no está dentro de sus labores

Entrevistada: si es dar apoyo, pero emocionalmente, socialmente no, claro sostenerlas a ellas para que estén bien y todo eso, pero más allá como cercanía de abrazarlas y esas cosas no, encuentro que ahí se complican las cosas, si uno se acerca mucho a la interna después piensan mal y se mal interpretan las cosas tanto para las internas y se dan espectáculos

Entrevistadora: ha visto usted algún caso así en algún otro funcionario

Entrevistada: si he visto, lamentablemente acá la pega es apoyar a las internas en todo esto, pero ellas lo mal interpretan

Entrevistadora: ¿y ese tipo de confianza usted lo consideraría bien?

Entrevistada: para mi si, obviamente como pega tenerlas a ellas, contenerla si tienen problemas, contenerla, ayudarla, apoyarlas, pero todo coordinado con el área técnica, para eso hay apoyo del área técnica, apoyo del funcionario

Entrevistadora: y la relación que usted ha mantenido con las internas y la cercanía que usted tiene, ¿considera que ha sido positivo o negativo a la hora de ejercer su labor?

Entrevistada: positivo, porque uno puede caminar tranquila por el pasillo yo me puedo parar donde sea, no me van a decir nada y tampoco me pongo mal, porque cuando uno es derecha le va bien, sé que, si tengo que mandar a una interna me van a obedecer, porque yo no les falto el respeto

Entrevistadora: y a

Entrevistada: obviamente alterada si pero faltarme el respeto así, a lo mas de gritar cuando pasan, pero faltarme el respeto directamente no, no me ha pasado

Entrevistadora: y esos episodios que les falten el respeto es contra usted como con la figura de gendarme

Entrevistada: como gendarme

Entrevistadora: no como persona

Entrevistada: no como persona, como gendarme, no es algo personal

Entrevistadora: pasando a otro tema que cree usted de la reinserción social ¿Cuál es su percepción?

Entrevistada: mi percepción, encuentro que falta, falta, porque aquí igual se entregan cosas, si hay trabajo hay más personal hay cosas de talleres para las mujeres, pero si ustedes las ven no tienen ninguna retribución, ninguna motivación a la reinserción,

entonces aquí falta mucha motivación mucho trabajo y sacarlas del mundo diario y aparte que acá hay

Entrevistadora: ¿Qué tipo de talleres cree que son necesarios para aplicar?

Entrevistada: he no cosas de manualidades, de costura como para que ellas vean que afuera lo pueden hacer, que cosas que la lleven a hacer... que puedan trabajar afuera, porque aquí ya taller de computación ya igual sirve porque ahora todo es tecnológico y todo, las de manicure igual les sirve porque ahora todo es manicure y pedicura, pero otros talleres no se de telar, yo no veo a las mujeres haciendo telar afuera, pero más talleres que las motiven a que más fuera hagan emprendimiento y no que vuelvan a lo mismo de robar, igual que un taller podría ser el de las drogas, porque hay muchas que están metida en la droga, entonces afuera a que salen? A puro drogarse y no les sirvió de nada todo ese tiempo que pasaron encerrada

Entrevistadora: usted cree que su trabajo aporta a la reinserción

Entrevistada: en mi trabajo igual, pero es un cuarto lo demás tiene que ser coordinado con los talleres, porque uno apoya en el sentido de que bucha, las mujeres mandarlas a los talleres, mandarlas a hacer las cosas, porque aquí es todo mandarlas, si usted nos las manda no hay como, porque ellas no tienen motivación de ir, entonces uno que tiene que hacer, el tema de apoyo nada mas

Entrevistadora: y de ese mismo trabajo, del incentivo de la motivación y de ese apoyo, ¿usted ha visto algún resultado con las internas, ve que alguna cambie?

Entrevistada: si

Entrevistadora: el habito de levantarse

Entrevistada: si he visto a varias con el asunto de la escuela he visto muchas internas que sacaron su cuarto, su octavo, su media y hay otras que aprendieron, que llegan super dispuestas y han salido [...]

Entrevistadora: ¿Qué importancia usted le otorga a su trabajo como gendarme?

Entrevistada: ¿qué importancia?

Entrevistadora: para las internas

Entrevistada: qué importancia... ¿Cómo en qué sentido?

Entrevistadora: ¿Qué importancia le da usted a su trabajo?

Entrevistada: o sea que el...

Entrevistadora: ¿qué importancia cree usted que tiene su trabajo para las internas?

Entrevistada: yo encuentro que bastante bueno porque si no ellas pasarían en su mundo, o sea como que uno le tiene que mencionar todo, si no ellas estarían todo el día acostadas, entonces si no la vinieran a molestar porque ellas no se van a levantar si no las van a molestar, entonces ellas que harían, cual sería no sé, estarían toda acostadas sin hacer nada, entonces que uno llegue y las empiece a motivar, a incentivar y todo les hace bien a ellas

Entrevistadora: ¿y a su vida personal que tan importante es?

Entrevistada: a mi vida personal igual he que ha me gusta trabajar con las internas ver diario vivir, derepente apoyarlas, saber bien las historias y aquí puede llegar una persona que está metida en la droga como una que mató aquí es otro mundo

Entrevistadora: ¿Y cómo cree usted que las internas perciben su trabajo como gendarme?

Entrevistada: Mm... bueno ellas más que nada dicen que uno las viene a cuidar

Entrevistadora: ¿Y ellas valoran su trabajo?

Entrevistada: Si, lo valoran más que los carabineros y que los de la PDI no sé por qué será pero nos valoran harto aquí, cuando uno habla con ellas hablan súper bien de las gendarmes

Entrevistadora: ¿Cuál cree usted que son las habilidades que necesita tener una gendarme para trabajar con las internas?

Entrevistada: ¿Habilidades?

Entrevistadora: Si

Entrevistada: Tener paciencia, ponerse en el lugar del otro... saber escuchar, darles alegría porque una persona puede andar muy mal

Entrevistadora: ¿Cómo conlleva usted su vida personal con el desgaste emocional de aquí en el trabajo?

Entrevistada: la verdad es que yo en mi casa no mezclo el trabajo, yo llego a mi casa y es otro mundo yo no ando diciendo lo que me pasó en el trabajo porque encuentro que hablar del trabajo no se debe porque así es mucha la intriga y muchos los riesgos que uno corre y yo por lo menos tengo pareja civil y tener pareja civil no se poh supiera de los riesgos que uno corre acá como va a estar el, no va a estar tranquilo

Entrevistadora: ¿Siente la necesidad de hablar con alguien las cosas que pasan aquí en el trabajo?

Entrevistada: No, porque para eso están mis colegas que comentamos a diario

Entrevistadora: ¿Y eso le ayuda a usted?

Entrevistada: Eso ayuda, cuando uno comenta no se poh (...) porque si no lo comenta llevárselo eso para la casa y allá explicarle a alguien que es de otro mundo que no sabe lo que pasa aquí como lo hace, no le va a entender su pega entonces yo por lo menos lo que hago yo a mi familia no le hablo de eso obviamente (...) pero más allá no

Entrevistadora: ¿Siente usted que ustedes tengan como los espacios para recreación?

Entrevistada: No, nada de repente dan talleres o cosas así o capacitaciones para el exterior y todo pero yo digo uno que es nocturna y de repente lo hacen en el turno de nosotras y

nunca podemos ir nunca podemos asistir a nada siempre lo hacen y van las mismas personas entonces como institución claro deberían ponerse a coordinar mas y que pudieran ir mas funcionarias pero las cosas que hacen siempre van las mismas

Entrevistadora: ¿Y cuáles son los tipos de actividades que hacen?

Entrevistada: Hacen capacitaciones, salen afuera a algo deportivo, salen a cosas recreativas salen como a cosas de spa que igual uno lo necesita salir de este ambiente

Entrevistadora: Y eso se hace seguido

Entrevistada: No, es una vez a las miles no es mucho lo que hacen

Entrevistadora: ¿Y apoyo psicológico tienen?

Entrevistada: El psicólogo al policlínico pero... nadie va aparte de que nadie va y nadie viene acá a hablar con uno a dar charlas (...) lo que está pasando de repente ni la misma jefatura está pendiente de lo que pasa

Entrevistadora: ¿Usted cree que esa es una falencia de la institución? P

Entrevistada:

Entrevistadora: ¿Considera usted que la opinión publica les favorece?

Entrevistada: ¿La opinión pública? No porque la gente no sabe lo que se pasa acá, la gente habla pero por fuera lo que ellos ven afuera pero la realidad es otra, todos piensan ah ser gendarme es fácil no es fácil lidiar con una población así

Entrevistadora: ¿Siente usted que a veces se antepone más que nada el bienestar de las internas que el suyo?

Entrevistada: Si, mucho

Entrevistadora: ¿Y siente en ese caso respaldo de la institución?

Entrevistada: No, porque yo sé que si llega a pasar algo siempre ponen en la duda

Entrevistadora: ¿Qué tipo de cambios usted le haría a la institución a favor de las internas?

Entrevistada: ¿Qué cambios? Mm... no sé, lo único que haría es poner más talleres, más cosas de trabajos, más trabajos para las mujeres en Santiago no sé poh hacen panties, hacen mermelada hacen muchas cosas hay muchos trabajos y aquí no hay nada de trabajo y eso que uno es mujer trabajando (...) no tienen tanto tiempo para pensar

Entrevistadora: Entonces usted considera que el tiempo de ocio que tienen aquí les afecta para hacer su trabajo

Entrevistada: El ocio, el ocio y que hacen las mujeres, pasan los días aburridas y así se forman las peleas entonces si no hubiera tanto ocio aquí todas andarían al ritmo como a mejor ritmo pero aquí como hay tanto ocio una tiene que andar pendiente pero en cambio si estuvieran trabajando y aparte que es un ingreso para ellas porque algunas tienen que lavar hasta la ropa para poder tener dinero entonces igual es un ingreso para ellas o para mandarles a sus hijos

Entrevistada: ¿Cuál es la rutina que tienen aquí las internas?

Entrevistadora: levantarse, bueno en las mañanas tienen que pasar la cuenta esa cuenta se pasa a las ocho y media después ellas empiezan a tomar desayuno hasta las nueve y media a diez que se abren las puertas de los dormitorios ahí salen a los patios para que saquen las toallas para que saquen la ropa todo lo que quieran y ahí se abre atrás para que colgar la ropa y en eso se hace aseo y de ahí mantener hasta las doce para que vayan a almorzar, les entregan almuerzo después de eso de que almuerzan sale el rancho y de las doce abre patio hasta como las cuatro y media y a las cinco empiezan hacer aseo en sus patios (...)

Entrevistada: ¿Y las actividades y los talleres en que momento son?

Entrevistadora: Los talleres son de diez a doce y en la tarde de tres a cuatro depende del día

Entrevistada: ¿Y para acceder a los talleres que necesitan hacer?

Entrevistadora: Conducta, tener conducta tener buena conducta en el sentido de que ¿la conducta aquí como se hace? Haciendo aseo, haciendo aseo o cocinando en la cocina grande o limpiando los patios sacando la basura haciendo esas cosas, así se gana la conducta entonces aquí no tienen muchas cosas para hacer conducta porque ¿cuál es la conducta de ellas? Hacer aseo, su conducta debería ser otra no sé poh trabajar en algo o hacer otra cosa para hacer conducta porque para hacer conducta después una buena conducta las lleva a su libertad con beneficios entonces igual ellas tienen que ganarse digamos ese beneficio entonces es ya salir a la calle entonces igual acá hay poca conducta

Entrevistada: Muchas gracias por su tiempo

## **2.5 Entrevista n°5**

Entrevistadora: y si bien es anónima nos gustaría saber algunos datos básicos de usted, ¿ya primero que nada la edad?

**Entrevistada:** 27

Entrevistadora: eh su rango su cargo en la institución

**Entrevistada:** teniente segundo

Entrevistadora: ¿años en la institución?

**Entrevistada:** eh... 6

Entrevistadora: ¿dónde tiene su domicilio?

**Entrevistada:** ¿en... la dirección completa?

Entrevistadora: no

**Entrevistada:** Hualpén

Entrevistadora: ¿estado civil?

**Entrevistada:** casada

Entrevistadora: ¿tiene hijos?

**Entrevistada:** si uno

Entrevistadora: ya, eh ya primero que nada nos gustaría saber que la motivo a entrar a gendarmería

**Entrevistada:** la motivación principal fue una estabilidad laboral y económica

Entrevistadora: ¿tenía mayores conocimientos de lo que era gendarmería?

**Entrevistada:** no, ni siquiera había entrado a una cárcel

Entrevistadora: y tenía algún familiar, conocido

**Entrevistada:** tampoco (risas)

Entrevistadora: ¿en qué año egreso de la escuela de gendarmería?

**Entrevistada:** ¿ingrese o egrese?

Entrevistadora: egreso

**Entrevistada:** en el 2013

Entrevistadora: eh había tenido trabajos previos

**Entrevistada:** si

Entrevistadora: en que se desem...

**Entrevistada:** si había trabajado en el área de ventas y en el hospital regional, en el área administrativo

Entrevistadora: ¿esta fue su primera vez en gendarmería?

**Entrevistada:** si, primera

Entrevistadora: ahí fue en la sección femenina

**Entrevistada:** si la sección, acá mismo donde estoy trabajando

Entrevistadora: ¿hay diferencias entre que recién ingreso aquí al día de hoy?

**Entrevistada:** si, si hay diferencias, hay diferencia de población porque antes era mayor a la que tenemos hoy en día, era la, el hacinamiento era mucho más que el tenemos hoy en día entonces el trabajo se dificultaba aún más, la calidad de las internas igual era distinta, porque hoy tenemos muchas internas jóvenes, muchas, entonces el desorden es mayor que el que existía antes y eso...

Entrevistadora: y a que cree usted que se debe el cambio de población ¿Por qué cree usted que disminuyo este cambio de población? porque ahora tienen menos presos que desde cuando ingreso

**Entrevistada:** si

Entrevistadora: ¿a qué se debe este cambio?

**Entrevistada:** yo creo va mas por las medidas cautelares, porque la población mayor que teníamos eran las imputadas, entonces había harta prisión preventiva, hoy en día creo que las medidas cautelares han cambiado más allá eso, más que haya reducido la delincuencia, así que es por las medidas cautelares que ha cambiado

Entrevistadora: me gustaría que nos comentara un poquito su rutina diaria de trabajo, desde cuando llega aquí, que es lo primero que hace

**Entrevistada:** cuando llego tengo que recepcionar del servicio, eso quiere decir de todas las novedades que han pasado durante el servicio anterior o los 2 servicios anteriores al mío, depende del turno en que este trabajando, así que me entregan las novedades que corresponden, tengo que ver el tema de las funcionarias, del penal a donde van, trabajo casi siempre con penal más antiguo, tengo que ver con funcionarias y con internas, a eso le sumamos el tema de las rondas, del aseo solucionar los problemas de las internas ya sea entre ellas o el exterior, muchas veces recurren a nosotras porque tienen problemas con sus familiares o con sus hijos que también caen en la delincuencia, todo eso tenemos

que ver, inclusive pasar al área de salud o sea uno tiene ver todo, completo, todo lo que tiene que ver con ellas nos influye a nosotros

Entrevistadora: ¿Cuál es su horario o turno de trabajo?

**Entrevistada:** trabajo en turno de 24 horas, trabajo en turnos de 24 por 48 o de 24 por 24

Entrevistadora: al llegar aquí, al tener contacto con las internas como se dirige hacia ellas, al saludarlas, ¿por su nombre?

**Entrevistada:** si por el nombre, con respeto sobre todo hay que tener un, es medio complicado tener un carácter donde uno igual puede llegar a las internas, no es tan solo ser fuerte como se piensa muchas veces el de afuera, o sea me dicen “pero tu soy tan simpática como podí’ trabajar en la cárcel” porque uno tiene que llegar de distintas formas, no siempre el rol de uno es ser fuerte, ni pesado ni, también tenemos que ponernos en el lugar del resto, si acá estamos trabajando con personas

Entrevistadora: eh como se refiere usted a las internas cuando esta con otras funcionarias, como se refieren entre ustedes a las internas, tienen alguna jerga como para nombrar a las más como tranquilas por decirlo así, las que son un poco mas histriónicas

**Entrevistada:** claro si no son por nombre, está la interna y otras veces ocupamos el termino de bandidas, claro las bandidas son las más malas

Entrevistadora: ¿y la diferencia es solo entre ustedes?

**Entrevistada:** si

Entrevistadora: ¿siempre tienen el cuidado de no las oigan?

**Entrevistada:** si, siempre el respeto hacia las internas

Entrevistadora: ya

**Entrevistada:** tampoco faltar el respeto nosotras porque les damos la chance a ellas nos falten el respeto

Entrevistadora: ¿y las internas como se refieren a usted?

**Entrevistada:** como teniente

Entrevistadora: siempre

**Entrevistada:** siempre teniente

Entrevistadora: ¿nunca es por el nombre?

**Entrevistada:** no, siempre teniente, teniente y el apellido

Entrevistadora: ya, ¿consideraría que el tono de voz es importante para mantener el orden con las internas?

**Entrevistada:** si importa, es importante el tono de voz, ya que yo no voy a hablar de la misma forma si está pasando todo tranquilo con las internas, que si se están revolucionando obviamente tengo que alzar el tono de voz y adquirir un tono más fuerte

Entrevistadora: si, entonces usted usa mucho esa herramienta cuando está un poco más desordenado

**Entrevistada:** si de subir el tono a uno más fuerte

Entrevistadora: ¿y le da resultado?

**Entrevistada:** si

Entrevistadora: en caso de que alguna interna incumpla las normas de comportamiento, cual sería como el protocolo a seguir o las sanciones que se dan al caso

**Entrevistada:** bueno las sanciones varían, nosotros tenemos una tabla como gendarmería dependiendo de la falta, que según el reglamento se dividen en tres, al ser una falta más grave, tienen sanción de visitas, de encomienda y dependiendo de la falta hasta de celda de aislamiento, así que el protocolo es tomar a la interna para dar declaración, pasarla con el paramédico para ver si tienen alguna lesión, ya sea por algún forcejeo con personal de gendarmería o si es una riña por lesiones entre ellas y eso

Entrevistadora: ¿cuál sería una falta grave?

**Entrevistada:** una falta grave es una agresión, una riña, haber lesionado a una funcionaria, amenazas, portar elementos prohibidos, ya sea drogas o teléfonos celulares, chip

Entrevistadora: ¿y una falta leve?

**Entrevistada:** no levantarse aseada

Entrevistadora: eh cuál cree que es la reacción de las internas ante su presencia

**Entrevistada:** es que es raro (risas) la reacción de hacer bien las cosas, como dicen de repente las internas entre ellas “a son mojigatas cuando llegan las tenientes” pero si hacer bien las cosas, dirigirse con mucho respeto, hasta el vocabulario les cambia, al menos en lo personal no permito que hablen groserías frente mío y por eso uno también tiene que moderar eso, a lo mejor claro con las funcionarias se me puede escapar una grosería, pero con las internas no, es importante eso

Entrevistadora: entonces usted una forma de mantener como un efecto positivo en el comportamiento de las internas

**Entrevistada:** si

Entrevistadora: eh se considera usted cercana a las internas o alguna en particular

**Entrevistada:** si a las internas si, bien cercana si, llegan hartos a mí para cuando necesitan algo y cuando tienen problemas

Entrevistadora: ¿alguna en particular?

**Entrevistada:** no, con todas

Entrevistadora: ya

**Entrevistada:** ósea si con las internas que trabajan para nosotras, las que nos cocinan y eso, uno va a tener mayor cercanía, pero en general todas por igual

Entrevistadora: emm cree usted que las internas se dirigirían a usted si tuvieran algún inconveniente, algún problema

**Entrevistada:** si

Entrevistadora: ¿le ha pasado alguna vez?

**Entrevistada:** si, se dirigen creo recurren primero a nosotras o a mí en este caso y después para nosotros canalizar con quien corresponde, a veces uno se involucra más igual de lo que se debería en el caso porque claro nuestro trabajo es custodiarlas nomas, pero uno se involucra más allá, busca soluciones más allá

Entrevistadora: consideraría que el nivel de confianza que tiene con las internas es positivo o negativo a la hora de ejercer sus labores

**Entrevistada:** eh positivo, si, es importante el nivel de llegar a las internas, ellas también responden de muy buena forma cuando uno tiene esa llegada con ellas, no es que se vayan a pasar de listo, por lo menos a mí no me ha pasado el caso, es todo lo contrario, es de forma positiva y leal, ellas son leales a la gente que está conmigo

Entrevistadora: ha experimentado alguna vez un episodio de contención emocional con alguna interna

**Entrevistada:** si harto

Entrevistadora: que sensaciones experimento en ese momento

**Entrevistada:** eh uno se siente como la mamá, a pesar de que uno igual ingresa de corta edad a la institución, yo llegue acá de 22 años si no me equivoco, 22 o 23 años, y claro pu y uno tiene que hacer la contención incluso a internas que son mayores que uno, mayor que nuestra misma mamá, pero acá pasan situaciones fuertes, el encierro las hace pasar situaciones aún más, todo lo que les pase fuera o que tenga que ver con ellas, sus hijos por sobre todo, las afecta aún más estando acá encerradas, entonces ahí uno tiene que tener contención para que ellas no atenten contra ellas, eso igual es complicado uno lo

vive a diario el tema de que no saben canalizar sus emociones, entonces uno está apoyándolas incluso en eso

Entrevistadora: ¿y le afecta o ha sentido algo de manera personal?

**Entrevistada:** si me afecta bastante, cuando han dado, dan en adopción a los niños y no es que voy a demostrar a las internas mal, pero si me afecta eso

Entrevistadora: y como...

**Entrevistada:** porque creo que la forma en que se toma el tema es muy frio de parte de los extraños, no hay una preparación ni nada, o sea yo entiendo que a lo mejor la mujer no son las mejores mamá cuando están en libertad que la droga afecta mucho y todo lo demás, pero la forma en que se toma el tema de la adopción es muy frio, si al final de cuentas acá están sin drogas, están mejor, piensan más, tienen más tiempo, también les afecta el tema de las relaciones que tienen entre ellos, entonces no es llegar y decirle a alguien perdiste a tu hijo

Entrevistadora: como se sobrepone a esos episodios

**Entrevistada:** con el apoyo familiar es importante, creo que es lo más importante que tenemos que tener, el apoyo familiar es importantísimo cuando uno llega mal, cuando uno llega estresa, son ellos los que nos ayudan

Entrevistadora: consideraría usted que la institución le da como los espacios para poder sobrellevar estas situaciones

**Entrevistada:** no

Entrevistadora: ¿o la carga laboral?

**Entrevistada:** no, por parte de la institución no, no hay mayor preocupación de eso hacia los funcionarios y de cosas más básicas incluso por ejemplo no se pu' para uno es normal muchas cosas y con el tiempo tú te vas dando cuenta a que no pa ti es normal hablar de tales y tales temas o ver tales y tales reacciones en la gente y tu cuando te relacionas con

el mundo externo de gendarmería te vas dando cuenta que no es normal, entonces uno va tomando eso como normalidad y lo vas haciendo tuyo siendo que no corresponde y eso también te va afectando a la larga y gendarmería no se hace cargo de eso, la institución no se hace cargo de eso

Entrevistadora: cuentan con eh apoyo psicosocial las funcionarias

**Entrevistada:** eh sí, pero no permanente, o sea cuando uno lo necesita lo requiere, uno va, pero tampoco es algo rápido

Entrevistadora: entonces sería por temas puntuales

**Entrevistada:** claro

Entrevistadora: no un acompañamiento

**Entrevistada:** no, no hay acompañamiento ni psicológico, ni social, ni de ningún tipo

Entrevistadora: consideraría usted que sería necesario

**Entrevistada:** si, si es importantísimo, hacer trabajos grupales e individuales con el personal de gendarmería

Entrevistadora: y hasta ahora hay algún, no se gendarmería toma alguna medida de otorgarle a ustedes alguna actividad recreativa

**Entrevistada:** muy muy poco, yo diría unas 2 actividades al año y nunca pueden participar todas tampoco, porque este trabajo no para, no es que se cierren las puertas y nos vamos todas, de hecho, en lo personal jamás he participado en actividades de los 6 años que llevo acá

Entrevistadora: ¿ante la opinión pública como la considera usted que es positiva o es negativa sobre ustedes?

**Entrevistada:** yo creo que es por temporada, cuando hemos estado en los tiros de todo lo malo, hemos sido bastante mal mirados, pero generalmente bien yo creo que más que la

opinión pública, o sea así como lo que es redes sociales o televisión, la gente nos recibe bien con uniforme, tiene buena recepción por parte de la gente

Entrevistadora: y respecto al bienestar de las internas, ¿ha sentido alguna vez que pasan ustedes están como a segundo plano, que se antepone el bienestar de las internas por sobre el suyo?

**Entrevistada:** si, yo creo que ellas están por sobre nosotros, entonces creo tanto para la institución y de repente hasta para nosotras mismas, o sea no se uno siempre está preocupada de ellas, de la alimentación, de que tengan buenas condiciones y todo y de repente uno se va dejando de lado, por ejemplo acá no están las mejores condiciones para las funcionarias o para el día de las funcionarias, en cambio a las internas tratándoles de dar lo mejor, así también toma el tema de los derechos humanos, todo, todo para ellas, entonces uno misma se va dejando de lado

Entrevistadora: ¿y que le genera eso, que le produce?

**Entrevistada:** de repente preocupación, mucha preocupación por mi parte porque uno va viviendo el día a día y es tan rápido lo que uno va viviendo que uno no se da cuenta y de repente ya ellas están bien y nosotras estamos aquí, estamos bien acá tratando de mejorar y tampoco tenemos mucho apoyo si nosotras estamos con las internas viendo la reparación de los baños por ejemplo que los derechos humanos, ya que aquí, que allá, que la defensoría y vamos arreglando todo pero con las funcionarias hay que andar mendigando no se un tarro de pintura, entonces eso igual provoca de desagregación entre las funcionarias

Entrevistadora: y respecto a eso recibe de las otras funcionarias muchos, no sé si reclamos, pero muchas peticiones respecto a las condiciones en las que trabajan

**Entrevistada:** si, no no tantas, pero si de repente les da la (risas) pero igual hay veces que se quejan no sé qué llevan tantos días trabajando, que aquí, que allá, pero si uno lo mira desde afuera lo que trabajan es poco igual, pero están acostumbradas a siempre trabajar

menos y en cuanto a las condiciones siempre tratando de mejorar las condiciones porque las entiendo y es verdad po, las condiciones no son las mejores

Entrevistadora: a modo de reflexión, ¿Cuál es su percepción de la reinserción social?

**Entrevistada:** existe muy bajo porcentaje, es difícil, es un trabajo de todos no tan solo de gendarmería ni la gente que trabaja aquí en la cárcel, creo que todo parte desde afuera, es complicado, es difícil y casi imposible hoy en día reinsertar, por ejemplo una persona traficante, donde ella en un día gana \$300.000 y decirle el día de mañana “sabes que tienes que trabajar 30 días para ganar el sueldo mínimo de 200 y tanto mil pesos, o sea ya partiendo de esa base la reinserción es bien suspicaz, las oportunidades laborales tampoco las tienen afuera o la interna que tenga antecedentes para encontrar trabajo es muy complejo, entonces la reinserción es de todos no tan solo de gendarmería, porque las internas pueden salir muy bien de acá con una mentalidad distinta de querer reinsertarse a la sociedad, de querer hacer bien las cosas pero se le cierran todas las puertas saliendo de acá

Entrevistadora: ¿consideraría que desde su rol de gendarme aporta a la reinserción?

**Entrevistada:** sí, sí, creo que, si lo que tiene que ver con las internas su forma de ser, de pensar y de actuar uno va cambiando todas las cosas que traen ellas insertas cuando llegan acá, su mundo es distinto afuera y acá también, pero uno cambia muchas cosas de ellas

Entrevistadora: ¿ha visto cambios en algunas internas?

**Entrevistada:** sí, he visto reinserciones en estos años que llevo acá he visto y de hecho he visto casos de internas en el exterior, ha habido internas de hace 4 o 5 años que he intentado de seguir y se ha logrado un cambio, pero cuesta mucho, mucho, o sea para ellas es muy difícil afuera

Entrevistadora: ¿que considera usted que faltaría para aumentar estos resultados de parte de la institución?

**Entrevistada:** yo creo que de parte de la institución, seguir con el trabajo que se está haciendo, más profundo, más capacitaciones, más estudios para las internas y afuera tener más fuentes laborales, son internas que sus núcleos familiares grandes, las internas la mayoría no baja de los 3 o 4 hijos, entonces necesitan fuentes laborales si o si y es por ello que llegan muchas veces a delinquir, otras obviamente es porque es de familia que les gusta delinquir, pero gran parte de ellas no tienen más opciones, ven ellas que ya no tienen más opciones, tenemos muchas internas que no tienen 8° básico, entonces quien se preocupa de eso afuera, nos llega a nosotras y nosotras nos preocupamos cuando están acá y cuando ya se le hace mucho más difícil el camino estando afuera con antecedentes penales

Entrevistadora: qué importancia le otorga usted a su trabajo a modo personal en su vida personal como también hacia las internas ¿Qué importancia da a su trabajo respecto a las internas?

**Entrevistada:** respecto a las internas, bueno no serían nada sin el trabajo de nosotras, desde la custodia hasta el apoyo que se les da, voy a insistir en lo que estábamos hablando, o sea el apoyo que ellas están recibiendo por parte del personal de gendarmería es total, es total y ellas así nos hacen saber a nosotras y al resto también y así nos valoran también el trabajo, creo que la principal persona que nos valoran nuestro trabajo son las internas, nos ayudan están ahí, se comportan de buena forma, tratan de retribuir lo que nosotras hacemos por ellas, llegan a nosotros mucho, mucho o sea creo que el apoyo de nosotros es un trabajo completo el que tenemos que hacer con ellas y eso cansa igual, cansa o sea es agotador, creo que de repente nos falta más apoyo acá en, sus colegas, el tema del área técnica igual es bajo, el apoyo que nosotros tenemos por parte de ellas entonces eso igual provoca desagrado igual, mucho, mucho, entonces en cuanto al área técnica de acá de la unidad principalmente de esta unidad que trabajamos siempre para mi es nulo su apoyo, muchas cosas que ellas deberían resolver y tenemos que resolverlas nosotros

Entrevistadora: respecto de la reinserción entonces usted considera que el trabajo diario que mantienen ustedes con las internas aporta mucho más a la reinserción que desde el área técnica

**Entrevistada:** si, hoy en día la técnica está muy ausente acá con las internas, siendo que son mujeres son mamás tienen buen comportamiento hasta ahora, no hay mayor problema en esta cárcel no hemos tenido muertes hace mucho tiempo, años, o sea ya son signos de que la población está bien está tranquila más allá de que de repente no se pueden haber altercados que se yo, pero no ha pasado a mayores o sea la seguridad esta buena y la parte de ellos está fallando mucho, nosotras no tenemos apoyo del área técnica es nulo, las internas de repente no se, necesitan hacer cosas tan básicas como el tema de sus pagos y ellos no lo ven, no están ahí, esa es la impresión que nos da a nosotros

Entrevistadora: ¿y piensa usted que, si hubiera más apoyo, o más trabajo más que nada del área técnica he los resultados acá con las internas serian mejores?

**Entrevistada:** si, sería mayor, o sea si los cursos los talleres que ellos hacen se preocuparan de hacer capacitaciones a las internas buscar ellos yo creo que tienen más tiempo, mas todo para buscar por fuera gente que nos apoye, empresas externas y todo los demás, obviamente sería mucho más variada la reinserción, tenemos muchas internas que no hacen nada en todo el día entonces buscar algo, capacitaciones o empresas que se quieran hacer cargo que quieran venir a dejar cosas para que ellas hagan la obra de mano, que se ve en otras unidades, acá no se ve eso

Entrevistadora: ¿el tiempo de ocio que tienen las internas es un factor negativo?

**Entrevistada:** si, si es un factor negativo y al final vuelven a lo mismo, mas allá de las actividades recreativas o de aseo, para nosotros igual es más complicado

Entrevistadora: ¿y cuál sería la importancia de su trabajo para usted en lo personal?

**Entrevistada:** en lo personal en todos los ámbitos creo que es importantísimo ya sea en la parte económica, estabilidad laboral y a gusto, a mí me gusta mi trabajo, me siento feliz

con mi trabajo, vengo a trabajar contenta, siento que soy un aporte en esta institución y en las internas igual

Entrevistadora: se siente conforme entonces con lo que hace

**Entrevistada:** si me siento bastante conforme con mi trabajo

Entrevistadora: cree usted que algún funcionario de gendarmería tiene una perspectiva distinta de la realidad social a diferencia de otras personas, al tener contacto con personas privadas de libertad y todo el trabajo

**Entrevistada:** si o sea nuestra perspectiva de como funcionario de gendarmería es distinto al resto de las personas, nosotras conocemos muchas cosas, muchas situaciones que muy pocos conocen y están al lado de nosotros

Entrevistadora: y a la hora de elaborar ya sea políticas públicas o algo para asesorar la estadía de las personas que están privadas de libertad acá en la cárcel ¿consideraría usted que se le debería preguntar más a los mismos funcionarios?

**Entrevistada:** si, el año pasado participe de 2 actividades que tenían que ver con eso, pero igual era muy básico muy, muy básico, o sea si había otros temas que se yo, que al final uno sabe que nunca se van a tomar cuando se tomen decisiones, pero son temas profundos, que tienen que ver más que los básicos, nos tiran un papel para nosotros poder aportar una opinión pero

Entrevistadora: ¿considera usted que la institución escucha la opinión de las mismas funcionarias de gendarmería, la opinión que tienen ustedes respecto del sistema?

**Entrevistada:** no, creo que hay voceros si se pueden llamar así he qué no, no transmiten eso, se preocupan de otras cosas, lamentablemente tenemos asociaciones dentro de gendarmería que han perjudicado la institución en vez de ayudarla, entonces los temas que nos aquejan a nosotros, así como esto que es el día a día, no se ve

Entrevistadora: ya no tenemos más preguntas, más que nada gracias por el tiempo, por la disposición, por el espacio igual que nos entregan para realizar las entrevistas, sabemos que igual están con hartito trabajo

**Entrevistada:** si po tenemos pocas funcionarias

Entrevistadora: si, pero darle las gracias, por todo, todas las entrevistas nos han servido un montón.

## 2.6 Entrevista n°6

Entrevistadora: lo que nosotros nos interesa saber qué es lo que perciben ustedes, cuál es su percepción de la influencia que tiene su trabajo diario en las internas, todo esto siempre enfocado en la reinserción social, pero ahí van preguntas mucho más sencillas

**Entrevistada:** pero a modo personal, como por ejemplo enfocado en mi día a día de trabajo de lo que yo me desempeño

Entrevistadora: si

**Entrevistada:** ya bueno, yo soy mi nombre es gendarme segundo Carolina cabo

Entrevistadora: ¿gendarme segundo?

**Entrevistada:** gendarme segundo sí, soy forrill de servicio de esta sección femenina ¿en qué consiste esto? En realizar toda la documentación hacia la jefa de unidad ya sean los partes o documentación que estime conveniente a realizar la jefa de sección que se encuentre durante el día y además de eso soy encargada de educacional, trato de todo lo que se refiere a los estudios, acá hay una escuelita y además estudian vespertino las internas en las tardes, el año pasado tuvimos tres egresadas de 4° medio, este año esperamos tener muchos más, porque tenemos varias internas que pasaron a segundo ciclo que consiste en 3° y 4° medio, entonces yo soy enfocada netamente en lo que es reinserción social acá desde la educación por así decirlo, que es un requisito para que las internas puedan optar a un beneficio intra-penitenciario y ese es mi objetivo y en el tema de forriero es más realizar la documentación si se efectúa alguna riña, alguna agresión o

incautación de algún elemento ilícito dentro de la sección o documentos rutinarios que se soliciten en el momento, pero en el tema de reinserción en sí en lo de educación hacia las internas y bueno todo lo que ellas necesiten porque igual acá uno conversa con ellas, le ayuda en el tema de sus útiles de aseo algunas que necesiten o ya sea ver su conducta, irles informando como es el proceso de postulación cuando lo pueden hacer y cómo, entonces eso y uno cumple muchas más cosas a veces de lo formal por así decirlo

Entrevistadora: antes de pasar de lleno con las preguntas, necesitamos saber alguno de sus datos, por ejemplo, ¿sus años en la institución?

**Entrevistada:** yo llevo 5 años

Entrevistadora: 5 años, ¿su edad?

**Entrevistada:** 27

Entrevistadora: ¿la comuna en la que vive?

**Entrevistada:** Tome

Entrevistadora: ¿su estado civil?

**Entrevistada:** soltera

Entrevistadora: ¿y tiene hijos?

**Entrevistada:** si, uno

Entrevistadora: lo primero que nos interesa saber es su rutina de trabajo desde que llega acá, hasta que se va, las actividades que usted realiza

**Entrevistada:** ya a ver cómo iba, aquí igual no siempre es específico porque se debe cumplir a veces diferentes funciones, sobre todo cuando es tiempo de vacaciones que hay menos cantidad de funcionarias, pero mi rutina diaria es; el hecho de ser forril, yo llego un día en la mañana se forma y luego me voy a la oficina que está al lado, que ocupo allá un computador, tengo que revisar la cuenta del día de la mañana por así decirlo y después

verificar todos los correos, enviar las cuentas he ver el tema de la providencias, ver el tema de educacional si tengo algo que responder o algo que solicitar he todo eso durante la mañana y la pauta, eso lo hago hasta la hora de mi colación que puede ser de 12 a 1 o de 1 a 2, es rotativo o lo que se me estime a veces como delante me toco ir a dejarlas ahí atrás y tengo que dejar algo ahí en stop y cumplir otra función, después a las 2 lo mismo, se envía la pauta de servicio a los encargados del tema de racionamiento para la comida y después lo mismo lo que vaya faltando, documentación, ver a las internas quienes tienen que postular, informes, todo lo administrativo, eso es como lo diario de lunes a viernes, porque yo trabajo de lunes a viernes

Entrevistadora: ¿cómo es el horario de sus turnos?

**Entrevistada:** yo mi horario se supone que es de 8:30 a 5:18, pero nosotros formamos acá a las 8:20, uno tiene que formar a las 8:20, ver el tema de los puestos de servicio más que nada para las funcionarias que trabajan en los módulos, los diferentes módulos, como yo sé que yo tengo mi puesto destinado sé que voy a estar cumpliendo tal función a menos que se me estime otra más, como es ahora que es el tema de la provisión de paletas, que hay otro funcionario igual de lunes a viernes pero que ahora por problemas personales no pudo venir a cumplir función y se le da un permiso administrativo, pero eso es como todas las semanas, bueno y cuando suceden hechos graves por así decirlo dentro de la población penal, ahí es más trabajo, más trabajo porque hay que hacer todo el proceso; declaraciones, documentación, que llevarlas a la enfermería, todo el proceso y eso es más engorroso y el tema de los allanamientos cuando se incautan celulares, drogas y accesorios, eso es como siempre de lunes a viernes

Entrevistadora: de lunes a viernes

**Entrevistada:** si

Entrevistadora: ¿y que la motivo a usted para ingresar a gendarmería?

**Entrevistada:** primero que todo, la verdad la estabilidad económica sinceramente porque por el hecho de ser mamá uno busca eso principalmente, yo creo que serán pocas las

personas que dicen por vocación o porque me gusta, no, sinceramente yo quería ser carabinera eso era mi sueño, pero como quede embarazada no pude, no se podía postular con niños a carabineros, entonces me junte con unas amigas, que ellas si anhelaban entrar a gendarmería, sabían todo lo que era el proceso y todo lo demás y me instaron a postular y yo postule y averiguando dije “ya es casi similar a carabineros, yo creo que igual me va a gustar” dije yo y bueno si quedo bien si no estudiar o seguir trabajando y quede al tiro así que no, de primera me costó el tema del proceso, la escuela sobre todo de gendarmería, el hecho de separarme de mi hijo pequeño, estar lejos de la familia, porque tenía 19 años cuando postule, entonces igual era todo un proceso, pero yo después salí de gendarmería y yo estuve trabajando 1 año y medio en Santiago en Colina, en la comuna de Colina específicamente y ahí después pude optar a mi traslado y venirme para acá que fue lo mejor porque aquí yo estoy cerquita de mi casa, llego en 20 minutos media hora por así decirlo en vehículo y no ahora sin duda debo decir que a mí me gusta mi trabajo, a la persona que me lo pregunte, me gusta, encuentro que no es, hay de todo un poco, hay un tema que si se produce mucho estrés laboral y presión, aquí el trabajar con mujeres de delitos es complicado, hay que saberlas llevar, hay que interactuar con ellas diariamente entonces igual es complejo pero yo creo que va de la forma en que uno sea, yo siempre trato de hacer el día a día agradable, alegre; hay momentos que todos tenemos y pasamos nuestros días malos que ya sean de tristeza o de rabia, pero siempre trato en lo personal de pasar el día alegre, alegre, reírme, hacer mi trabajo con responsabilidad, pero siempre con esa alegría o con optimismo porque si no, si vengo mal me voy a amargar yo solamente, entonces eso

Entrevistadora: ¿este fue su primer trabajo?

**Entrevistada:** no, yo empecé a trabajar cuando después que tuve a mi bebé, comencé a trabajar en Tome en una florería trabajé como 2 años, ahí empecé a interactuar con gente y además cuando salí del liceo hice mi práctica en una tienda, la tienda de Johnson de acá de Concepción, entonces ahí empecé y a mí siempre me ha gustado esto de interactuar con más personas, nunca pensé que iba a estar en gendarmería, menos con personas especiales por así decirlo

Entrevistadora: ¿usted dijo que también había trabajado en Colina?

**Entrevistada:** en Colina, si

Entrevistadora: ese fue su primera experiencia en gendarmería

**Entrevistada:** si cuando salí de gendarmería ese fue mi primer lugar de trabajo a donde yo llegué y a una unidad de hombres

Entrevistadora: de hombres

**Entrevistada:** si de hombres, yo acá primera vez que entre a trabajar con mujeres y es totalmente diferente, ¿por qué?, porque los hombres son más respetuosos con las funcionarias por así decirlo, con los funcionarios igual dicen cosas porque son hombres, pero en sí una muy buena experiencia, aprendí todo lo que se acá, la mayoría lo aprendí en Colina con los funcionarios que yo estaba cumpliendo funciones por así decir y lo otro de a poquito acá solita, porque acá hacen pocas capacitaciones, pocas cosas acá, esta como que yo encuentro que la sección esta como super como que no toman mucho en cuenta, como que eso considero yo, porque en Santiago se hacen muchas capacitaciones, te enseñan y mucho, mucho de todo y acá, yo de los 2 o 3 que voy a cumplir y es poco lo que hacen acá, super poco

Entrevistadora: ¿a qué cree usted que se debe eso?

**Entrevistada:** no sé si será la gestión de la jefatura que tiene que hacerlo o de la dirección regional por así decirlo de la región del Bio-bio, desconozco a que se deberá o a lo mejor acá llegan pocos recursos, como es región y Santiago es más central, a lo mejor es más directo todo, desconozco a que se deberá sinceramente, pero yo creo que esas 3 cosas; o estanco de la jefatura o estanco de la dirección por así decirlo de un rango mayor, no se

Entrevistadora: pasando un poco a otro tema ¿al momento de usted dirigirse a las internas como lo hace, como se dirige a ellas? les dice?

**Entrevistada:** a todas o señorita, señora o dama o joven, depende pu

Entrevistadora: ¿por su nombre?

**Entrevistada:** también, si por su nombre he no se pu, señorita Andrea o Andrea Mora un ejemplo

Entrevistadora: ¿y ellas a usted?

Entrevistada: ¿ellas?

Entrevistadora: si

**Entrevistada:** cabo o seño, pero son pocas, acá la mayoría dice cabo Carolina o por el apellido, pero todas se refieren así, he aquí yo siempre trato de a modo personal de respetar para ser respetada, cuando veo que no me respetan y yo las respeto, yo les llamé la atención enseguida, enseguida, acá un reglamento que se debe de cumplir entonces ya saben las faltas que hay y si yo a ellas no les falto el respeto, no tengo porque recibir lo mismo de parte de ellas

Entrevistadora: y al momento de que usted se relaciona con otras funcionarias, tienen alguna jerga para referirse en particular para referirse a alguna interna o a las que son más desordenadas, más tranquilas, entre ustedes

**Entrevistada:** no, no por los nombres nomas po, así como que la Juanita Machuca se está portando super mal o está haciendo esto o está haciendo esto otro, pero no por los mismos nombres de las internas nos referimos

Entrevistadora: al momento de que usted se encuentra con las internas, ¿cuándo llega usted suele saludarlas?

**Entrevistada:** si

Entrevistadora: o ellas a usted

**Entrevistada:** es que es lo principal, primero se dice buenos días, buenos días señorita o buenas tardes, ¿qué necesita, a que viene? Porque como esta sección igual es pequeña, la

idea es que tampoco transiten mucho para acá a esta área, es que están las puertas aquí mismo y entonces ¿Qué necesita, a que viene, para que lo quiere? Entonces igual ahí siempre tiene que estar la funcionaria apostada y consultado y bueno yo hablo por mi persona

Entrevistadora: claro

**Entrevistada:** porque no puedo decirle que todas hacemos lo mismo

Entrevistadora: pero ¿si hay casos en que las funcionarias no saluden a las internas?

**Entrevistada:** mmm si pu algunas, yo creo que yo que hasta yo misma en alguna oportunidad yo no lo he hecho porque uno no siempre llega bien a trabajar a veces por situaciones personales que puedan ocurrir, a veces uno viene con la mente por así decirlo en otro lado y como que a veces las mismas chicas te saludan y tu como que ¡buenos días cabo! y tu...a buenos días, pero no por un tema que tu pasai y no saludai a nadie, no, yo creo que es por una situación que pasa en el momento, pero aquí todas cuando pasan en la mañana se hace un proceso de cuenta, se cuenta a todas las chicas de los diferentes módulos y ahí todas saludan, como algunas internas, algunas saludan y otras no

Entrevistadora: y

**Entrevistada:** si pu es que va en nosotros, que nosotros le vayamos cambiando el chip como se dice a ellas porque si no siempre van a seguir en lo mismo, entonces nosotros tenemos que tratar de aportar, nosotros decirles, porque acá igual tenemos internas que no tienen educación y entonces a que me refiero con educación, ya sea escolar, entonces hay algunas que no saben ni siquiera leer ni escribir porque nosotras mismas debemos ser sus profesoras por así decirle en todo sentido, en el sentido desde lo más mínimo que es el saludo hasta inculcarle el tema de su educación, trabajo y prácticamente decirle que no sigan en el mismo rubro porque también lo podemos hacer y eso es como a modo de opiniones de darle un tipo de consejo entre comillas a ellas, pero ellas son las que tomas sus propias decisiones

Entrevistadora: respecto al tono de voz ¿usted cree que influye al momento de mantener el control

**Entrevistada:** si, hartoo, hartoo porque por ejemplo acá hay internas que yo he escuchado que les dicen a las funcionarias “pero no me grite así o que no tiene para que decirme así o no tiene para que hablarme así” pero igual acá es especial por ejemplo yo puedo llamar “Juanita, Juanita te llaman, ya pero cabo no me grite tanto” pero si la están llamando, Juanita te llama el abogado, Juanita te llaman, Juanita otra vez y la tercera la cuarta vez que venga y me diga pero cabo no me esté gritando, entonces como, como te llamo entonces, como te digo si después reclaman que porque no las fuimos a buscar, sobre todo cuando vienen los abogados o los magistrados, entonces igual es complejo, pero al momento de por ejemplo cuando una interna esta descontrolada, lo mejor es hablar, calmarla, “ya tranquila, relájate, tranquila, mírame” o sea calmarla, si le gritas y le sigues gritando más se va alterar po, pero todos tenemos distintos métodos de trabajo ese es el tema, que no todas trabajamos igual, hay alguna funcionaria que puede estar haciendo lo contrario

Entrevistadora: ¿entonces sus reacciones frente a las internas básicamente son a criterio personal?

**Entrevistada:** personal exacto, aquí no hay como le decía yo un curso, una capacitación de decir todas las funcionarias tienen que ser así, no, todo a criterio personal, si en el tema de reglamentación es solo uno, solo uno y se debe cumplir de tal y tal forma para las internas y para las funcionarias, pero en el tema de interacción con las internas o con nuestros mismos pares, porque también pasa que también pueden haber conflictos con nosotras mismas, si nadie es monedita de oro, entonces uno también puede tener sus desliz por así decirlo o su intercambio de palabras con algunas colegas y pero todo va a personal, de como uno lo haga, no se nos instruye de la forma como hablar o como tratar con los demás

Entrevistadora: ¿en la escuela de gendarmería tampoco?

**Entrevistada:** no po ahí en la escuela de gendarmería te instruyen en el tema de los tratos, te lo pueden decir pero a la hora de la práctica es distinto, ahí te enseñan te dicen lo de los derechos humanos, que tienen que hacer esto, que deben que respetar esto, tienen que hacer esto con las internas, pero a la hora de la práctica todos actuamos diferentes y ya sea en la vida normal igual, mi papá a lo mejor me puede decir “no hija tú sabes que tienes que hacer esto y esto” pero a la hora de somos todas personas distintas, eso

Entrevistadora: en el caso de que alguna interna incumpla las normas que están establecidas acá ¿Qué tipo de sanciones se le hacen?

**Entrevistada:** hay diferentes, porque hay faltas menos graves, leves y graves, entonces son diferentes sanciones por así decir, hay algunas que son amonestaciones verbales que se le llama la atención a la mujer, se le explica lo que está haciendo lo que está cometiendo, es una falta que si sigue así lo más grave es que ellas queden sin visita durante un tiempo, que lo máximo son 30 días por una sanción muy gravísima, no se agredir a otra interna o agredir a una misma funcionaria, esas ya son como sanciones graves o la incautación de drogas también, que son eso lo máximo la suspensión de visitas por 30 días, visita me refiero a los familiares que vengan desde el exterior a visitarlas y otros son de menos días, pero más que nada es por eso por el tema de visitas, no tienen ningún otro tipo de sanción

Entrevistadora: ¿Cuál cree usted que es la actitud que toman las internas ante su presencia?

**Entrevistada:** personal ¿o?

Entrevistadora: de lo que visualice

**Entrevistada:** respeto, yo creo que ellas me, la gran mayoría por así decirlo me tienen mucho respeto, por la forma en que yo soy con ellas a modo personal, como yo soy con ellas como interactúo con ellas, como me refiero con ellas, como hablo hacia ellas, todo, yo nunca, nunca del tiempo que llevo aquí he tenido algún conflicto mayor con alguna

interna, solo a lo mejor con las más altaneras por así decirlo, algún cruce de palabras, pero trato de no hacerle caso

Entrevistadora: ¿pero al usted ingresar a un módulo no hay austeridad por parte del grupo a usted?

**Entrevistada:** en el sentido negativo, no, todo lo contrario por ejemplo ahora mismo cuando llegue de vacaciones y altiro “oh cabo Carolina, llevo de vacaciones, como esta, como le fue” entonces uno nota altiro eso, ante otras colegas que a lo mejor ni siquiera le preguntan cómo le fue “oh que bueno que llevo” y así puede ser por diferentes cosas porque ellas saben que conmigo, yo las ayudo en ámbitos que a lo mejor otras colegas no lo pueden hacer, el sistema de ver cómo va su conducta, de cosas así más intra-penitenciario

Entrevistadora: ¿usted se considera cercana a las internas?

**Entrevistada:** no, no, no cercana, pero el trabajo que realizamos diariamente hace que uno interactúe más con ellas diariamente pero cercanas no, con ninguna porque yo soy la funcionaria y ellas las internas, pero sin embargo yo no tengo que pasarlas a llevar, ellas están cumpliendo una condena, yo acá las tengo que ayudar a reinsertarse a desempeñar diferentes funciones en lo que más pueda, para que no sigan delinquiendo, pero hay que separar las cosas, no va un tema personal ni nada, aunque uno de repente a veces toma lazos de cariño por así decirlo, a lo mejor con alguna interna que lleva muchos años, pero una persona destacada por así decirlo, uno tiende como a sentir un estima, pero ya personal no, por lo menos de mi parte no, las cosas son bien claras

Entrevistadora: y cree que suceda, que algunas funcionarias que...

**Entrevistada:** que mezclen si, lo he visto y no corresponde porque como te digo, uno puede tener una buena comunicación con las chicas, pero no por eso yo voy andar mezclando mis cosas no, yo soy la funcionaria, ella es la interna, tenemos excelente relación, pero acá si, se ha dado y yo he notado a veces diferentes colegas que tienen una relación que no corresponde con alguna usuaria

Entrevistadora: ¿y eso entre ustedes se lo comunican, lo conversan o simplemente...?

**Entrevistada:** no, a veces se deja ahí nomás, como que uno lo mira nomas, como que no se involucra más allá del tema, es que uno decir, pero si no tiene algo concreto, no puedo llegar y decirlo o no porque... uno a lo mejor trata siempre de mantener y realizar su trabajo nomas, pero mantenerse un poco al margen de lo que pueda pasar

Entrevistadora: ¿usted considera que en el momento de que las internas tengan algún inconveniente o problema recurren a usted?

**Entrevistada:** si, si porque yo en mi oficina hemos conversado a puertas cerradas con varias mujeres y cuentan sus problemas y eso que yo para algunos yo soy la jovencita y ellas a pesar de todo de ser más joven, ellas igual te dan como confianza o lo hacen para desahogarse ya sea en algún problema familiar, por ejemplo llega una interna que me paso esto, puedo conversar con usted, no se me paso esto y esto en mi casa o me está pasando esto con mi hijo, no bucha es que sabes que yo igual yo soy mamá yo igual te entiendo, pero mira tú igual puedes hacer esto, como que uno trata de darles un mínimo de apoyo, aunque a lo mejor puede que no le vaya a servir, puede que ni lo tomen en cuenta, pero si por lo menos lo hacen

Entrevistadora: ¿Qué sensaciones experimento usted al momento de tener este contacto con las...?

**Entrevistada:** igual es complicado porque igual yo soy como sentimental pero en gendarmería uno igual aprende de todo un poquito a tener el cuidado, porque hay algunas que pueden estar inventando esas historias y otras que no, tal vez si son realidad, pero uno o yo más que nada hago escuchar lo principal y después saco deducciones o veo si es verdad o mentira, pero ya con el hecho de que ellas se sientan escuchadas pa ellas igual es hartito, es satisfactorio, así que más que nada igual hay que como complejo, pero a la vez uno va acostumbrándose a esto por así decirlo entonces ellas se sienten como que no ha ya esto es normal por así decirlo

Entrevistadora: considera que ese nivel de confianza es positivo o es negativo a la hora de ejercer su trabajo

**Entrevistada:** es que depende como sea tu trabajo, como te digo, ellas pueden a lo mejor llegar y venir “sabe cabo Carolina que me pasa esto, puedo conversar con usted, sí” pero a la hora de, yo soy muy estructurada, sobre todo con el tema del reglamento, si yo veo que a la hora de, ella no sé, se puso a pelear o paso esto, no porque ella ayer me vino a contar una historia que le paso en su familia yo voy hacer menos estricta por así decirlo, no, ellas saben cómo es uno y ya saben cómo es cada una de las funcionarias entonces saben con quién hacer y hacer no las cosas, entonces ellas saben que yo soy la persona que realiza y confecciona toda la documentación, cuando ellas tienen algún tipo de sanción ellas se derivan a la jefe, entonces ellas saben o ya usted tiene derecho a declarar “va a declarar o no va a declarar, es que no sé, va a declarar sí o no, no es que ya declare, no” o sea yo tengo que ser super formal para el tema de la ejecución de la documentación como te digo no mezclar las cosas

Entrevistadora: ¿usted considera que es su labor entregarles apoyo a las internas?

**Entrevistada:** apoyo no, apoyo no porque la reinserción no va en el tema de apoyo eso va para las profesionales, para lo que es área de psicóloga, asistente social, uno cumple el rol de custodia solamente en gendarmería, custodia y reinserción en el tema de ejemplo personal en lo educacional y lo que va, hay otra funcionaria que cumple en lo laboral, pero no es algo que este como en mis funciones, así como apoyar a las internas, no, un tema de contención eso va en lo profesional, yo soy custodia de las internas dentro del recinto penitenciario, si no nosotros hacemos otra cosa es de uno

Entrevistadora: ¿y a lo largo del tiempo usted ha experimentado algún desgaste emocional, algún estrés?

**Entrevistada:** si y eso igual lo he manifestado aquí en la jefatura de que nosotras como funcionarias debemos tener apoyo social, psicosocial por así decirlo, porque igual es desgaste ya sea en el área de trabajo y con las mismas mujeres que nosotras somos

complicadas, las mujeres somos complicadas difícil llevarlas sobre todo este tipo de mujeres, entonces acá no hay que digan; ya una vez al mes va a venir un profesional, un psicólogo o un asistente social para ver las problemáticas de las funcionarias, no está eso acá y debiese haber algo así, aquí se supone que tenemos una asistente social, pero a modo personal yo veo que no cumple bien con su objetivo, porque ella va o hace algo cuando uno se lo solicita pero ella no viene de iniciativa propia viene para acá y se presenta, saben que yo chicas yo soy la asistente social si ustedes tienen alguna duda, problema o algún inconveniente o necesitan que la ayude en alguna documentación, aquí estoy yo, mi oficina está ahí, tengo tal anexo me pueden ubicar desde tal horario, no pasa eso, no pasa eso y yo creo que eso es lo principal porque aquí lo principal somos las funcionarias, las funcionarias debemos estar bien para ejercer bien nuestro trabajo con las demás internas y en el tema psicológico igual, bucha acá somos mamitas y a veces tenemos problemas con el tema de nuestros hijos u otro tipo de situación y tampoco hay un apoyo emocional, aquí yo creo que cada una va por si sola al psicólogo que también atiende, pero y tampoco es algo así como que ya le vamos a dar una hora a cada interna, no perdón funcionaria los días tanto tanto para que ellas puedan las que sientan de que la necesidad de ir a un profesional, tampoco pasa

Entrevistadora: y hay algún acompañamiento

**Entrevistada:** no hay acompañamiento y yo creo que eso lamentablemente tiene que venir desde arriba hacia abajo, o sea de la cabeza porque a lo mejor yo igual lo puedo hacer o solicitar como petición, pero si la jefa de aquí por así decirlo no nos da ese apoyo que hacemos, muchas funcionarias van a un psiquiatra de forma particular teniendo aquí nosotras profesionales de salud, entonces como y después estar con licencia y la jefa lo único que dice es porque se fueron con licencia porque algunas tampoco se saben la problemática o tampoco nosotras queremos estar comentando nuestros problemas personales igual son jefaturas uno no tiene una confianza por así decirlo, con un profesional de salud es distinto porque ella es una profesional de salud, no me conoce, no tengo diariamente contacto con ella entonces uno se desahoga con ella o ya por último

sabe que señorita psicóloga tengo una interna que me tiene hasta aquí no sé cómo lo puedo hacer, pero como usted me puede orientar, no se lo más mínimo

Entrevistadora: ¿Cómo lo hace usted para sobrellevar esta carga laboral?

**Entrevistada:** yo creo que, bueno yo a modo personal he trato de conversar harto con mi familia como buscar el apoyo en ellos o de forma personal nomas, o sea de tratar como que el trabajo sea aquí nomas y saliendo la puerta ya olvidarme, trato de olvidarme, pero si hay momentos que uno necesita esa orientación profesional o ese apoyo o por último el hecho de poder desahogarte, aquí yo a modo personal debo decir que tengo mis amigas por así decirlo porque es poco lo que uno puede hacer lazos de amistad con otros pares, igual ahí uno tiene esos momentos de desahogo, de todo tenemos algo mínimo de pena o de conflicto cosas así, pero yo veo a varias colegas y sé que tienen su problemática o diferentes cosas que bucha sería bueno que así como están ustedes en este momento, viniera una profesional y nos diera aunque fuera una horita para que vayan y se puedan como desahogar

Entrevistadora: ¿y siente que muchas veces se antepone el bienestar de la interna por sobre el bienestar de ustedes?

**Entrevistada:** si

Entrevistadora: se nota mas

**Entrevistada:** si, hasta sobre todo en el tema de salud a veces, nosotras a veces podemos estar muy muy resfriadas acá para el invierno y es poco lo que se da aquí, nosotros podemos ir al médico pero altiro no vay a tirar licencia, o sea prácticamente es mejor que te den un buen pinchazo para seguir cumpliendo tus funciones pero las internas no, ellas van a su médico o a la paramédico que se encuentre y si necesita un reposo, le dan un reposo entonces uno a veces dice “chuta hasta las internas, las cuidan más que a nosotras mismas que tenemos que cumplir la función más principal”

Entrevistadora: ¿y eso que sensaciones les producen a ustedes?

**Entrevistada:** a mí rabia de repente rabia he como desconformidad porque siento que la jefatura o nosotros mismos deberíamos ser más unidas a veces o decir chuta la colega esta super mal como va a estar así trabajando, porque aquí hay colegas que han estado con fiebre, yo el año pasado estuve con la boca y si podía hablar, sin embargo igual estuve aquí trabajando y le hacemos saber a nuestras asociaciones que se supone que ellas deben velar por nosotros he nada y nada entonces hay momentos en que uno dice sabí que yo no voy a estar dando mi salud, al final si ni siquiera se preocupan de mi po es o sea es peor porque si yo no me mejoro y no me preocupo por mi salud los únicos que se van a estar mal van a ser mi familia porque ellos van a estar preocupados de que algo me esté pasando a mí, entonces igual a veces da esa sensación

Entrevistadora: ¿y esas desconformidades se manifiestan al momento de trabajar, que bajen el rendimiento?

**Entrevistada:** si aquí se plantean varias situaciones de desconformidad, varias situaciones y es como bien especial esta sección, yo llegue hoy día a trabajar y ya me contaron varias cosas de situaciones que pasaron, solo fueron 2 semanas que uno se ausenta entonces si sigue esa desconformidad porque se la hacen saber, la manifiestan y ya sea en forma grupal porque todo se menciona a la hora de las formaciones, pero ahí quedan uno no sabe si realmente están escuchando, van a hacer algo o realmente son palabras perdidas

Entrevistadora: a modo de reflexión ¿cuál es su percepción de la reinserción social?

**Entrevistada:** ¿mi percepción a modo personal?

Entrevistadora: si internamente

**Entrevistada:** bueno es fundamental para las internas por así decirlo es algo que a ellas les va a servir para reinsertarse en la sociedad principalmente que no siga habiendo más delitos que igual es algo positivo para nosotros

Entrevistadora: ¿usted cree que un gran porcentaje de acá de la población penal se reinserta?

**Entrevistada:** no, no es poco poquísimo el porcentaje y por lo menos acá nosotras tenemos una interna que termino hasta de estudiar su universidad, estudios superiores que hasta el momento no sabemos cómo va y a lo mejor puede continuar unos años así, pero uno nunca sabe y cae nuevamente, entonces para mí es poco el porcentaje de reinserción, es poco, pero si existe si hay, yo no lo he visto a modo personal como alguien específico pero si he tenido, me han contado de vivencias de otros ex internos que si han logrado su reinserción a la sociedad y que llevan ya años que se casaron tuvieron hijos y que están trabajando, entonces es un proceso largo no de 3 4 años, estamos hablando de mucho años, pero si es poquito el porcentaje

Entrevistadora: ¿es mayor la reincidencia?

**Entrevistada:** si totalmente aquí hay internas que vienen 20 30 días cada cierto tiempo

Entrevistadora: ¿usted considera que desde su rol de gendarme aporta a la reinserción social de la interna?

**Entrevistada:** si

Entrevistadora: ¿de qué forma?

**Entrevistada:** de forma de incentivo de estar o apoyar a la usuaria por así decirlo, a que ellas cambien su vida ya sea, aunque sea con una palabra, eso para mí ya es apoyar o darles a ellas ese apoyo para la reinserción por así decirlo, porque si no, no solamente el funcionario es custodia para la reinserción social, porque de eso se trata gendarmería

Entrevistadora: ¿es parte de su trabajo?

**Entrevistada:** es parte

Entrevistadora: ¿y qué importancia le otorga a su trabajo como gendarme?

**Entrevistada:** ¿la función que cumplo?

Entrevistadora: básicamente que ...

**Entrevistada:** ¿o como gendarme general?

Entrevistadora: ¿Cuál es la importancia que tiene su trabajo para las internas? Y eso sería personal

**Entrevistada:** ha bueno yo creo que en mi vida personal algo muy bueno porque me ayuda como le digo económicamente, una estabilidad, puedo cumplir o tenerle a mi hijo un buen sistema de salud o familiar por así decirlo y las internas yo creo que el tema no sé si sea como tan algo positivo para ellas, pero ellas saben cómo es el manejo o el sistema de gendarmería para ellas entonces yo creo que igual ellas sea como sea encuentran un apoyo en el personal de gendarmería, ya tanto los hombres como las mujeres entonces igual es como fundamental para ellos el tema de, no de gendarmería en sí, si no del personal de gendarmería porque gendarmería es la institución nomas, pero los funcionarios como los que hacemos la institución, entonces los funcionarios son como algo importante para las internas

Entrevistadora: ¿usted siente que ellas valoran su trabajo?

**Entrevistada:** no mucho, no porque son mujeres que tienen diferentes estilos de vida diferentes pensamientos y yo sé que a ellas dicen es su trabajo nomas, un trabajo más, independiente que sea gendarme, carabinero, marino es un trabajo más, no es algo que digan, bucha es que admiro su trabajo no, nunca he escuchado eso de parte de ninguna interna

Entrevistadora: todo este refuerzo que tienen ustedes respecto a los hábitos de las internas, de que se levanten, de que mantengan el espacio limpio ¿considera que eso las ayuda de cierta forma a cambiar un poco el estilo de vida de ellas estando fuera?

**Entrevistada:** algunas si, algunas si porque la mayoría las que son ya he señoras de hogar ellas ya tienen establecido por así decirlo su rutina en el exterior, ya sea ellas se levantan a tal hora hacen realizan su aseo en sus hogares todo pero las más jovencitas para ellas esto es nuevo, entonces igual es complicado porque ellas a lo mejor nunca se levantaban temprano, nunca hacían aseo porque a lo mejor tenían a la mamá que les hacia las cosas,

entonces para ellas es nuevo y es un habito bueno que uno le está inculcando diariamente que es una responsabilidad, o sea que uno les dice “ves a través del delito que tu cometiste llegaste acá y estas aprendiendo más cosas que afuera a lo mejor nunca habías aprendido o a lo mejor en cuanto tiempo más te hubiese tocado aprender eso” yo nunca cuando me levantaba tan temprano o cuando tenía que estar haciendo tanto aseo, entonces es algo positivo, pero como le digo para algunas y hay otras señoras que ya tienen su habito ya saben, son limpias son ordenadas pero las más jóvenes no saben

Entrevistadora: ¿influye la edad?

**Entrevistada:** si pu influye la edad yo creo en la vida que tiene cada una afuera porque muchas o son de la calle o de algún programa de SENAME por así decirlo y otras que ya tienen su casa su hogar y a lo mejor cometieron un delito por así decirlo por necesidad uno nunca sabe o solo por obtener dinero fácil por así decirlo, pero tienen una vida realizada afuera

Entrevistadora: entonces usted consideraría que el inculcar ese tipo de habito o de la rutina que es más interna ¿le ayuda eso afuera a reinsertarse?

**Entrevistada:** si pu sobre todo en el tema del trabajo cuando ellas llegan a un lugar de trabajo, ellas van a tener ya por así decirlo ya si yo allá me levantaba temprano y yo hacia esto, entonces eso le va a ayudar a que ellas lleguen con esa misma actitud a su trabajo entonces y ahí reinsertarse en la sociedad, porque si ellas llegan ya encontré un trabajo pero llego tarde, me levanto tarde, no mantengo mi espacio limpio depende del trabajo o sea van a durar super poco, pero si se van en la misma mentalidad de lo que aprendieron acá les va ir super bien en la vida

Entrevistadora: ¿entonces tendrían ustedes tanto un rol educador?

**Entrevistada:** yo creo, yo creo algo aunque sea lo mínimo porque como le digo uno aquí aunque le diga lo mínimo, tienes que mantener tu espacio, es tu casa aunque tu convivas con 30 personas más es tu espacio, es tu casa y tu mantenlo limpio para ti porque yo te digo no creo que tu casa este ahí llena de basura o toda llena de papel confort, no cabo si

yo, yapo entonces, es que me es que siempre, no importa pero aquí la limpieza es lo fundamental y eso significa que usted es limpia aquí y en cualquier parte, entonces ahí uno habla con ellas porque igual hay unas que se molestan y siempre yo y siempre yo ando limpiando, como yo le digo hay niñas que con suerte se levantan y se bañan, entonces hay de todo, de todo de todo

Entrevistadora: ¿Qué cree usted que falta para que de acuerdo a la institución se hagan más talleres más capacitaciones para las internas para poder reinsertarse?

**Entrevistada:** si acá voy a hablar

Entrevistadora: acá hay talleres, ¿creen que son necesarios?

**Entrevistada:** los que se realizan si son necesarios yo creo que aquí faltan más, faltan mas

Entrevistadora: ¿pero los talleres que están son adecuados para las internas?

**Entrevistada:** si totalmente porque aquí estamos hablando de talleres de estética de mujeres que pueden encontrar un trabajo en una peluquería o en una estética, estamos hablando de procesos de producción de tipos de mermeladas estoy hablando de los talleres más o menos que se han hecho, de costura que son implementos para tu trabajar afuera ya sea de forma independiente o a través de una misma empresa de producción que se yo algo así, pero son por general siempre se tratan de hacer talleres que sean efectivos para la reinsertión social de la interna en el exterior o sea que se puedan lograr, no un taller por ejemplo de que ha venga un profesor y les va enseñar a hacer zumba, no esos talleres no son para ellas, para que ellas se recreativen y tengan sus días deportivos, pero los talleres fundamentales que se realizan son debido o para la reinsertión social de ellas

Entrevistadora: pero siempre son enfocados al área laboral, nunca son por ejemplo para mejorar sus habilidades

**Entrevistada:** si también los tienen

Entrevistadora: también los tienen

**Entrevistada:** si y esos son requisitos para que ellas puedan postular a un beneficio, esos talleres siempre están y son los más principales que los talleres de por así decirlo de trabajo, lo del tema de control de agresividad y la psicología todo eso es lo que más deja por así decirlo

Entrevistadora: ¿consideraría usted que el tiempo que ellas tienen de ocio sería un factor negativo?

**Entrevistada:** si porque ellas piensan mucho, piensan mucho y en ese momento son cuando dicen que me cae mal la Juanita Pérez, ya igual más rato puedo pelear con ella, entonces uno en esos momentos de oseo tiene para pensar su cabecita o lo contrario bucha que estará pasando en mi casa, como estará mi hijo y vienen los pensamientos tristes, entonces he mezclan todo; rabia, tristeza, que se yo ha me acorde de esto y de esto otro, pero yo consideraría siempre que a las mujeres hay que mantenerlas ocupadas, trabajando, estudiando o realizando algún tipo de taller o cuando vengan los profesionales a realizar sus talleres

Entrevistadora: y eso el que ellas estén más ocupadas, ¿les facilitaría el trabajo?

**Entrevistada:** he no sé si tanto facilitar, yo creo que sería algo bueno para las internas porque nosotros igual tenemos que tener el tema de la custodia siempre, en el lugar que ellas se encuentren, entonces a nosotros nos sirve para que, para que ellas se encuentren ocupadas más que nada y es un beneficio para nosotras para que ellas estén tranquilas, estén aprendiendo algo y no planificando algo, entonces para nosotros es bueno que ellas estén ocupadas interactuando o realizando oficios o diferentes talleres

Entrevistadora: siente que la disposición de las internas sería diferente

**Entrevistada:** de algunas porque no todas van a querer participar en diferentes cosas, hay internas que a lo mejor vienen a cumplir condenas por un hurto dando un ejemplo, ella va

a querer estar todo el día haciendo nada y no se le puede obligar uno la puede instar, le puede decir vamos en esto, pero si ella no quiere no se le puede obligar

Entrevistadora: ¿y quiénes son los seleccionados para que participen en este tipo de talleres?

**Entrevistada:** por lo general siempre las que tienen mejor conducta o buena conducta por así decirlo, las que muestran a las funcionarias que quieren realizar un oficio para poder haber que les ayude en el tema laboral por así decirlo, pero siempre son las que destacan o sacan a la interna entre comillas bajo perfil o si hay interesadas, uno conversa con ellas, le explica sabes que esto es acá, acá tú tienes que cumplir esto y estos requisitos o tú tienes que cumplir estas normas al momento de realizar el taller, si si yo me comprometo, si ellas no tienen ningún problema pueden terminar lo más bien su taller o estudio, lo que ella este ejerciendo, entonces tampoco es algo como tan exigente, si se le da énfasis a las internas condenadas que son las que están cumpliendo condena, las internas imputadas a veces, a veces y más poco porque son internas como se dice en prisión preventiva que se pueden ir en cualquier momento, entonces hay que darles siempre prioridad a las condenas que están cumpliendo una condena ya sea desde un año hacia arriba porque como les digo hay mujeres que les dan 30 días 1 mes 2 meses y no quieren participar nomas, entonces va en cada uno

Entrevistadora: usted cree que se le más énfasis a las condenadas que a las imputadas ya que van a estar luego en el mundo en la realidad

**Entrevistada:** he no porque como te digo lo principal es para las condenadas por el hecho del tiempo que ellas van a estar acá, las imputadas como te digo es relativo y ellas llegan por un tiempo, pero también

Entrevistadora: pueden volver

**Entrevistada:** exacto pero también pueden volver o a veces hemos tenido imputadas aquí que han estado un año imputadas entonces ellas mismas solicitan no es algo tampoco que se le obligue, entonces ellas mismas solicitan y se hace, no sabes que si tú haces tú oficio

entonces se levanta en algún momento la cuenta, entonces se les dan oportunidades a esas mujeres que si bien son imputadas, pero que también tan normalizadas con el reglamento, ellas se levantan están aseadas, andan con el aseo de sus pertenencias igual en perfectas condiciones, entonces tampoco voy a llegar y sacar a una mujer que ni siquiera se levanta en la mañana, entonces eso sería como darle un premio porque aquí ellas igual reciben un certificado todo es todo, todo aquí normalizado

Entrevistadora: y de haber alguna interna que tenga mal comportamiento y que quiera ingresar a algo, ¿puede?

**Entrevistada:** lamentablemente no, no se le da en ese momento la oportunidad pero si se le considera para otra, para otro a lo mejor taller, pero en ese momento lamentablemente conversa con ella, le dice sabes que he “Juanita te has portado super mal, mira hiciste esto y esto otro, no se le faltaste el respeto a la funcionarias, bucha si dice ella, yapo mira hagamos esto, lamentablemente no vas a poder participar en este taller porque estamos mal, las funcionarias han dicho esto y esto, y acá están los partes que se hizo, bucha y que hago, pero mira esperemos el otro tú tienes que comprometerte a levantarte a andar aseada, limpiecita y hacer tus oficios tus cosas y no faltarle el respeto a las colegas po y si te pasa algo ir y hablar con cualquiera de nosotras, bucha sabe que me está pasando esto y esto con la funcionaria, a lo mejor no tienen afín no se llevan bien, pero no llegar a los extremos si no que ver antes que hacer y si ya no si tiene razón, entonces eso se da, pero no es que se está portando malísimo o sea prácticamente falto que le pegara una apuñalada a la funcionaria y no debiese ser así, no debiese porque no se ahí uno nunca sabe, pero no debiese ser así, debiese ser otra cosa y así ellas mismas van a decir tengo que hacer esto porque afuera el jefe no pu llevo curao a trabajar, no no importa sigue trabajando, no pu lo echan al tiro o no y ahí le va a explicar bucha es que sabes pueden pasar a lo mejor dos meses y ahí puedo necesitar nuevamente gente si tu vienen con otra disposición con otra mentalidad vamos sigamos trabajando, entonces uno mismo tiene que ir ayudándoles a todo eso a ellas

Entrevistadora: ¿entonces ustedes ocupan más el razonamiento?

**Entrevistada:** a modo personal si, a modo personal sí, no no trato mucho del tema de los gritos o el forcejeo, la brutalidad no nada, yo en lo personal no prefiero razonar más y funciona mucho más en las mujeres, que el tema de ser altanera o ya cuando las cosas se escapan de las manos uno ahí tiende a descontrolarse un poquito, pero es por el tema del descontrol por así decirlo, pero no si ya hiciste esto para que seguir con la cuestión, te van a castigar con tus días de visitas como 15 días, ya paso, paso, mira ya queri gritar agárrate de ahí y grita

Entrevistadora: ¿le da resultado eso?

**Entrevistada:** si pu, si no yo acá con las chicas nada que decir aparte que soy la que tiene que tomar la declaración cuando ellas quieren hablar, entonces “wajaaya” oye ya po si yo estoy al lado tuyo no me grites po, ya respira respira, ya quieres cantar una canción, ya canta una canción, que queri, ya no me agarre pal leseo, no pero si es para que te calmi chi me estay dejando sin tímpano, ya no si cabo ya y ahí bajan, entonces la idea es ya si se pusieron a pelear o ya hicieron tal cosa, listo ya paso ya, lamentablemente ahora viene ya cabrita te van a castigar tantos días de visita, ya está listo después te portay bien nomas pu después teni que hacer todo esto y ahí uno le explica, entonces ahí ya bueno y pasa, por lo menos a mí me funciona y nunca he tenido problemas, una vez una interna me faltó el respeto por lo mismo porque se le encontró un celular y tenía que hacer el proceso como corresponde de administrativo, entonces me dijo de todo y ahí yo le dije y me exalte un poco le dije “haber que te falte el respeto, en ningún momento te falte el respeto así que tu no debes y ahí levantamos la voz y ahí nos separaron, pero fue con la única

Entrevistadora: pero este episodio fue de ella hacia usted como funcionaria de gendarmería, no usted como persona

**Entrevistada:** no po como funcionaria, sipu después pidió disculpas, disculpe cabo me decía igual me pase de la raya, pero usted no es así que esto aquí esto allá, fue como el momento nomas, yo creo que fue furia nomas

Entrevistadora: ¿qué tipo de habilidades cree usted que los gendarmes deberían tener para trabajar acá?

**Entrevistada:** ¿a modo personal igual?

Entrevistadora: si

**Entrevistada:** yo creo que lo primero paciencia, mucha paciencia, cordura, ser muy responsable, eso para mí es un tema en el ámbito del trabajo ser muy responsable, son como esas cosas a modo personal, el tema de la cordura y yo creo que ser leal primero que todo con sus pares, con esto con el uniforme, ser leal con los míos es lo principal, porque se han visto tantas cosas en tantas instituciones y yo creo que a lo mejor eso nunca va a cambiar, yo creo que nadie va a poder cambiar algo que ya viene ya, a mí me dijeron adentro Carolina tu no vay a poder sola, es que si tu queri tratar de hacer esto no vay a poder porque no todos van a pensar igual que tú, no todos van a querer mejorar lo mismo que tu querí' mejorar o cambiar, entonces es verdad po, pero aunque sea uno, igual nomas

Entrevistadora: ya no tenemos más preguntas