



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE

# Revista Trabajo Social

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

## **Intervención socioambiental:**

intersecciones del Trabajo Social y la institucionalidad ambiental

DR. NELSON ARELLANO-ESCUDERO.

## **Tensiones en la Intervención Social:**

(des)encuentros en la relación Estado-ONG. Estudio de caso sobre ONG que opera la política social de infancia

MAURICIO SÁNCHEZ ALLAGA,  
ROSA VILLARROEL VALDÉS.

## **Calidad de la participación infantil**

en la Política Local de Infancia Chilena

DANIELA DÍAZ BÓRQUEZ,  
NATALIA BOZO CARRILLO,  
NICOLÁS CONTRERAS SHATS.

## **Identidades Subyugadas**

entre Actores del Proceso Penitenciario de Valparaíso

PAULA MERCADO AMIN,  
FERNANDA ZAVALA OSSANDÓN.

## **Involucramiento laboral**

y disposición al cambio organizacional en el sector de salud primaria

CARLA FLORES FIGUEROA,  
LORENA MUÑOZ MADRID,  
JULIA JARAMILLO DE PALACIO.

J U L I O  
91 | 20  
17



# Identidades Subyugadas entre Actores del Proceso Penitenciario de Valparaíso

## Subjugated Identities of the Actors in the Process of Valparaíso Prison

PAULA MERCADO AMIN

Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota, Trabajadora Social, Gran Hotel 451, Viña del Mar, paula.mercado.a@gmail.com

FERNANDA ZAVALA OSSANDÓN

Corporación Cimientos, Trabajadora Social, Álvarez 646, oficina 803 Viña del Mar, f.zavalaossandon@gmail.com

### Resumen

La presente investigación abarca la construcción de identidades a partir de las interacciones que se establecen dentro de Gendarmería de Chile en la región de Valparaíso, entre personas que se encuentran cumpliendo condena, gendarmes y profesionales del área social, en base a cuatro unidades que pertenecen a la institución señalada. La incorporación de una mirada interpretativa permite el análisis y la configuración de los significados que los tres actores le otorgan a las interacciones que se establecen entre éstos desde relaciones de poder, teniendo como resultado la construcción de la identidad, a partir de expectativas y estereotipos que surgen en el marco de la privación de libertad, ahondando también en las implicancias que ésta tiene en cada uno de los actores.

**Palabras clave:** *Expectativas, estereotipos, proceso penitenciario, construcción de identidad, institución total.*

### Abstract

The current investigation covers the creation of identities drawing from interactions established inside Gendarmería de Chile in the Region of Valparaíso among people who are serving sentences, gendarmes and professionals of the social area, based on four units that belong to the institution mentioned. The incorporation of an interpretative view allows the analysis and configuration of the meaning that the three actors give to the interactions established between them from power relationships, resulting the construction of the identity, based on expectations and stereotypes that emerge in the framework of deprivation of liberty, delving on the implications that it has in each of the actors as well.

**Key words:** *Expectations, stereotypes, interactions, identity construction, total institution.*

### Introducción

El presente artículo se construye en base a un estudio previo, siendo esta una recopilación de los principales hallazgos, relevando aquellos autores que permitieron la contextualización de los conceptos utilizados y el análisis en base a los relatos que los actores propiciaron desde cuatro trayectorias de Gendarmería de Chile (Complejo Penitenciario de Valparaíso, Centro de Educación y Trabajo, Centro de Reinserción Social y Centro de Apoyo para la Integración Social).

Este artículo abarca la construcción de identidad en base a estereotipos y expectativas que se transan en las interacciones que desarrollan los actores del proceso penitenciario bajo las asimetrías de poder

presentes en este espacio. Se establece la configuración del proceso de construcción intersubjetiva a partir de tres actores fundamentales; en primer lugar, personas que hayan cumplido su condena o algunos años de ella en el Complejo Penitenciario de Valparaíso y el Centro de Educación y Trabajo; en segundo lugar, gendarmes que hayan trabajado en dichas instituciones anteriormente señaladas; por último, profesionales de Gendarmería de Chile a partir de cuatro trayectorias al interior del proceso penitenciario.

Dentro de la institucionalidad se abre un escenario que da origen a distintas interacciones a partir de los diferentes roles que cada actor desempeña en

el contexto, siendo estas mediadas por el poder, las que en casos específicos pueden dañar o modificar la construcción de identidad del otro, mediante diferentes dinámicas que condicionan y alteran a los sujetos del proceso penitenciario, presenciando muchas veces prácticas específicas que permiten el mantenimiento de patrones jerárquicos de control sobre el otro.

En este artículo se presenta un análisis interpretativo sobre las interacciones y la construcción que cada actor funda de sí mismo y de los otros a partir de sus propios relatos, evidenciando hallazgos sobre la configuración triádica entre estos tres actores que permite visibilizar la problemática desde una perspectiva de la construcción de las múltiples identidades, dilucidando cuáles son los cruces entre aquello que se espera y aquello que efectivamente es posible.

### Ahondando en los conceptos

Dentro de este artículo se entiende al proceso penitenciario como el paso por el plexo de interacciones que se da en cada etapa a partir de las diferentes trayectorias que se pueden configurar en función de las unidades por las cuales se transita como interno o funcionario, siendo este espacio desde donde surgen los estereotipos y expectativas, dando resultado a la configuración de la identidad en base a relaciones mediadas por el poder. Dichos aspectos resultan fundamentales para la comprensión de las relaciones que se establecen entre actores del proceso penitenciario, y cómo las interacciones que se sostienen inciden en la imagen que se construye socialmente sobre un sujeto, analizando las implicancias que aquello pueda tener para el individuo desde la construcción personal y social de su identidad. Estos aspectos aportan como base para la profundización de lo que esperan los actores, así como también de lo que piensan del otro y cómo estas perspectivas influyen en el reconocimiento desde sí mismos y su grupo social.

En este sentido, un aporte fundamental para la comprensión de este fenómeno es la incorporación del concepto institución total, expuesto por Goffman (1961) definiéndolo como “*un lugar de residencia y trabajo, donde un gran número de individuos en igual situación, aislados de la sociedad por un periodo apreciable de tiempo, comparten en su encierro una rutina diaria, administrada formalmente*” (Goffman, 1961, p. 15). El autor plantea que existen diversas clasificaciones de estas instituciones, pero para el desarrollo del presente artículo nos basa-

mos en la institución total de tercer tipo, la cual se organiza “*para proteger a la comunidad contra quien constituye intencionalmente un peligro para ella, no se propone como finalidad inmediata el bienestar de los reclusos, pertenecen a este tipo las cárceles, los presidios*” (Goffman, 1961, p. 20). Dentro del contexto de aislamiento, es necesario evidenciar el rol que cumplen los gendarmes en la estadía del interno, siendo prácticamente las únicas personas que el interno posee a partir del aislamiento con la sociedad exterior, de tal manera que los elementos que lo conforman son desde dentro de la cárcel.

Dicho lo anterior, parece fundamental incorporar la construcción del sujeto desde lo que expone Goffman (1963) mediante el concepto estigma. Este concepto apunta a comprenderlo desde una “*situación del individuo inhabilitado para una plena aceptación social*” (Goffman, 1963, p. 9), lo cual incide directamente en las interacciones que el individuo establece con otros sujetos, ya que, mediante el estigma el individuo es visibilizado a partir de un atributo profundamente desacreditador, lo cual se relaciona con los estereotipos que a partir de este atributo otros sujetos construyen. En base a las interacciones que se establecen a partir del sujeto estigmatizado, la sociedad –o como los denomina Goffman (1963) “los normales”– creen que la persona que posee tales atributos no es del todo humano, lo cual valida que distintos grupos sociales practiquen diversos tipos de discriminación en contra del individuo –en este caso, la persona que ha cumplido su condena o parte de ella en la cárcel– reduciéndolo a él y sus posibilidades de interacción, construyendo “*una teoría del estigma, una ideología para explicar su inferioridad y dar cuenta del peligro que representa esa persona, racionalizando a veces una animosidad que se basa en otras diferencias, como, por ejemplo, la clase social*” (Goffman, 1963, p. 17). Goffman (1963) sostiene que lo anterior provoca que el sujeto estigmatizado incorpore estos atributos negativos como propios, habilitando para estar alerta frente a lo que la sociedad considere como su defecto, hecho que lo lleva a pensar que se ha convertido en una persona lejana a lo que en realidad debería ser, acompañándolo con sentimientos de vergüenza, ya que el sujeto se percibe desde la negatividad, incluso llegando a odiarse a sí mismo. Lo anterior se sostiene a partir del concepto de carrera moral, constituida por una fase inicial asociada a la incorporación del punto de vista de los demás, y una segunda fase, donde éste los asimila como propios. Con respecto a lo anterior, los sujetos son automáticamente estigmatizados socialmente y

adquieren un nuevo grupo social o categoría constituido por personas igualmente estigmatizadas, pero quienes forman parte del contexto del sujeto fuera de la cárcel conservan una imagen que el sujeto irá transformando durante su permanencia en el nuevo contexto en el cual se ubica, y a partir de las relaciones que establece con los mismos individuos que pertenecen a su nuevo grupo social. A su vez, el autor agrega que estos conceptos forman parte “*de las expectativas que tienen otras personas respecto del individuo cuya identidad se cuestiona*” (Goffman, 1963, p. 135), donde se establece que el individuo construye la imagen de sí mismo a partir de los atributos y elementos que los demás identifican y poseen, generando la ambivalencia del yo, constituido por la dualidad de la percepción que, por un lado, el sujeto estigmatizado posee de sí mismo; por otro lado, que los demás conocen y piensan sobre él.

Para complementar, Manzanos (1991, citado en García, 1993) plantea la incidencia que poseen los responsables penitenciarios dentro del proceso carcelario, específicamente en el poder que es otorgado a ellos sobre las personas que están cumpliendo condena, teniendo la facultad de desarrollar las interacciones en base a la posesión de aquellos aspectos emocionales que son máspreciados por los sujetos, como por ejemplo la libertad dentro la privación de ésta. Las estrategias punitivo-premial que ejercen los gendarmes generan una modificación en el sistema de valores que poseen las personas que están cumpliendo condena, refiriéndose específicamente al fomento de la individualidad de cada sujeto en pos del logro de los diversos beneficios que los gendarmes otorgan, promoviendo un aspecto transformador fundamental en los sujetos en tanto genera una ruptura en la oposición a la institución y produce un acercamiento a ésta, modificando y fraccionando la vida social de los sujetos dentro de la cárcel con sus pares, deteriorando la lealtad entre ellos. Para Foucault, el poder no debe ser concebido “*como una propiedad, sino como una estrategia, que sus efectos de dominación no sean atribuidos a una “apropiación”; sino a unas disposiciones, a unas maniobras, a unas tácticas, a unas técnicas, a unos funcionamientos; que se descifre en él una red de relaciones siempre tensas*” (Foucault, 1975, p. 34).

Cuando hablamos de la construcción de la identidad en el proceso penitenciario, Mercado (2010) nos permite deducir que esta va acompañada del ejercicio de la autorreflexión, donde el individuo analiza sus capacidades y toma conciencia sobre cómo es como persona, pero, a su vez, es necesario considerar que como sujetos no estamos situados

desde la individualidad, sino que estamos constantemente en interacción y conviviendo con otros; por ende, dentro de la identidad no sólo es necesario poder reconocerse a sí mismo, sino que también reconocerse como miembros de un grupo. Desde otra perspectiva, Goffman (1963) expone que existen diversas identidades que permiten que el sujeto estigmatizado otorgue diferentes significaciones a las interacciones que se establecen, ya que son a partir de estas donde se construyen y manifiestan distintas formas de reconocimiento. Paris (1990, citado en Mercado, 2010) sostiene que las representaciones de la propia identidad pueden ser negativas, ya sea porque el individuo ha hecho propios los estereotipos y estigmas que le atribuyen otros individuos de otros grupos sociales dominantes, mediante la clasificación y etiquetas que deterioran la percepción de sí mismo del individuo, afectando directamente en cómo este se siente parte de un grupo y se reconoce a sí mismo.

En síntesis, las personas que han estado en la cárcel, al estar sometidas a los reglamentos de una institución total, poseen dificultades en poder sostener la identificación a identidades múltiples y combinadas, ya que las interacciones que se establecen están asociadas a relaciones de poder y sumisión, dificultando que los sujetos puedan desarrollar su sentido de pertenencia y seguridad, ya que estas mismas interacciones negativas traen consigo conductas, que como señala Skinner (1981, citado en Plaza, 2006), traen estímulos, que vendrían siendo relaciones de poder a partir de una institución total que limita el desarrollo libre del sujeto; la respuesta, enfocado en las malas relaciones que establecen entre los sujetos, y además cómo a partir de estas interacciones surgen los estereotipos y expectativas que crean una larga distancia entre los actores; y, por último, la consecuencia, que se relaciona directamente en el daño en la construcción de identidad de los sujetos, ya que no sólo los grupos sociales dificultan tal construcción, sino que también es el mismo contexto referido a la institución que deteriora la condición física, psicológica y emocional de los individuos, provocando una crisis en el desarrollo de las distintas identidades.

## Metodología

El presente artículo se desarrolla a partir del Paradigma Interpretativo, ya que –desde lo que exponen Ramírez, Arcila, Buritica & Castrillón (2004)– mediante este se consideran las múltiples realidades que construyen los sujetos a partir de las diversas interacciones, de tal forma que surge una configu-

ración de los distintos significados que los actores le otorgan a tales relaciones. A partir de este mismo, la investigación se desarrolla a partir de la Metodología Cualitativa, ya que esta “*produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable*” (Taylor y Bogdan, 1987, p. 20) que permiten la aproximación al discurso de los sujetos desde su contexto natural, lo cual posibilita otorgar significado a las interacciones desde las experiencias propias de los sujetos de análisis.

La relevancia de la utilización del diseño metodológico especificado surge desde lo que expone Becker (1967, citado en Taylor y Bogdan, 1987) sosteniendo que la investigación cualitativa permite que aquellas personas que son excluidas e ignoradas socialmente puedan obtener un espacio amplio donde son considerados mediante la exposición de su punto de vista. La población de estudio se integra a partir de los Actores del Proceso Penitenciario de diferentes unidades de Gendarmería de Chile, de la ciudad de Valparaíso, los cuales corresponden a personas que hayan estado en el Sistema Cerrado, gendarmes que hayan trabajado en el Complejo Penitenciario y profesionales que trabajen en las distintas trayectorias del proceso penitenciario dependientes de Gendarmería (Complejo Penitenciario de Valparaíso, Centro de Educación y Trabajo, Centro de Reinserción Social y Centro de Apoyo para la Integración Social).

En cuanto a la producción de datos del artículo, se ha utilizado el muestreo cualitativo, puesto que, como expone Serbia (2007), el investigador logra avanzar en relación con la información que va produciendo y analizando, donde mediante esta recolección va decidiendo los pasos a seguir para el desarrollo de la investigación. Con respecto a los criterios de selección de la muestra, estos se han construido con el objetivo de reducir el campo de intervención y facilitar los procesos de selección, dividiendo dichos criterios desde los tres actores del proceso penitenciario, personas que hayan estado en el Sistema Cerrado, gendarmes que hayan trabajado en el Complejo Penitenciario y profesionales que trabajen en las distintas trayectorias del proceso penitenciario dependientes de Gendarmería (Complejo Penitenciario de Valparaíso, Centro de Educación y Trabajo, Centro de Reinserción Social y Centro de Apoyo para la Integración Social) a modo de analizar –desde sus propias perspectivas– los estereotipos, expectativas y relaciones de poder que surgen a partir de las interacciones unos con otros a partir de 21 entrevistas semiestructuradas aplicadas que tenían como fin principal dar cuenta de los

propios estereotipos y expectativas que tenían unos con otros.

Los criterios de selección para este estudio no fueron aleatorios, de tal forma que los tres actores del proceso penitenciario tenían criterios diferentes; en el caso de las personas que hayan estado en el Sistema Cerrado debían ser de sexo masculino, mayores de 30 años, que tuvieran una condena superior a los 5 años en el Sistema Cerrado y pertenecer actualmente a una institución dependiente de Gendarmería de Chile; en cuanto a los gendarmes, pertenecientes al sexo masculino, que hayan trabajado en el Complejo Penitenciario de Valparaíso y que pertenezcan en la actualidad a una institución dependiente de Gendarmería; finalmente los profesionales, ya sea de sexo masculino o femenino, con experiencia profesional superior a 2 años en Gendarmería de Chile y que pertenecen actualmente a alguna de las trayectorias del proceso penitenciario.

Con respecto a las entrevistas semiestructuradas, se construyeron tres pautas con diferentes preguntas para cada actor del proceso penitenciario, que en su configuración contenían núcleos de significados como objeto de estudio, los cuales se establecieron a partir de tres temáticas: relaciones-interacciones, expectativas y estereotipos, e identidad. Por ende, se crearon preguntas intencionadas que abarcaran dichas temáticas, tales como ¿Cómo crees que te ven los demás?

Para el posterior análisis de los resultados obtenidos a partir de las entrevistas realizadas, se utilizó el análisis de contenido cualitativo. Piñuel (2002) sostiene que esta estrategia de análisis permite la interpretación de datos que se encuentran guardados, ocultos y encerrados dentro del texto registrado, por ende, mediante el análisis se puede lograr dar cuenta del contenido desde adentro obteniendo el significado más preciso posible de lo que se quiso decir, de tal forma de obtener un nuevo conocimiento inédito que se encontraba oculto en el mensaje. A su vez, el análisis de contenido permite al investigador realizar la interpretación de los datos desde un aspecto descriptivo, de tal forma que el análisis se puede enfocar en la simple identificación y catalogación de la realidad empírica de los textos, definiendo categorías que sintetizan el problema a desarrollar.

En cuanto a las estrategias de análisis de la información, posterior a la realización de las entrevistas –que fueron registradas mediante grabaciones y transcritas para ordenar la información– se eligió una regla para contar las unidades de registro. En este caso, se utilizó la regla de enumeración de la

frecuencia, ya que esta permite considerar el número de veces que aparecen unidades de registro que tienen mayor significancia para el análisis, lo cual aportó al desarrollo de la categorización, clasificando la información en relación con los núcleos de significado considerados previamente. Para esto, fue necesario levantar un sistema de categorías para ir reduciendo la información a subcategorías mayormente analíticas, para finalmente hacer una triangulación entre objetivos, marco teórico y principales hallazgos.

## Principales hallazgos

En relación con lo expuesto anteriormente, los hallazgos que se presentan a continuación surgen a partir de los discursos presentados por gendarmes e internos que se han posicionado desde el Sistema Cerrado, integrando en ciertas ocasiones la mirada de los profesionales, teniendo como fin realizar una comparación que evidencia una coherencia en tanto los distintos relatos de los actores del proceso se van entrelazando desde las experiencias que estos han vivenciando en un mismo contexto. Para ello, se presentan citas con iniciales, donde la letra I corresponde a Internos, la letra G corresponde a Gendarmes y la letra P a Profesionales, a modo de sustentar los principales hallazgos que se presentan a continuación.

### Someterse para sobrevivir

I: *“Cuando hay una pelea en un módulo y llegan los funcionarios y todos contra la pared, reducidos, desnudos, en el suelo, parece indigno pero esa es la única manera de dar un escarmiento para que eso no vuelva a ocurrir, entonces la humillación es en el momento pero después con el tiempo uno reflexiona, uno madura mucho”.*

G: *“Lo que yo espero es que ellos se sometan al sistema, que ni nosotros como Gendarmería es imperante y que mantengan su estadía de la manera más digna posible, pero ordenado sometiéndose a los requerimientos que Gendarmería pone”.*

Es posible visibilizar procesos de sumisión como estrategias de sobrevivencia dentro del proceso penitenciario, generando mecanismos de conducta que apuntan a una creación de identidad del sujeto orientada a la adquisición de aquellos valores que serán útiles dentro de la prisionización como herramientas de reconocimiento frente a los otros. Es posible comprender que la sumisión surge como respuesta a los requerimientos de sometimiento por parte de los gendarmes, los cuales se evidencian

mediante expectativas sostenidas por estos mismos, que consisten en la obediencia y control del sujeto. Se deduce que las expectativas de sometimiento señaladas por los gendarmes generan en los internos una percepción del quehacer profesional desde la normalización de la violencia y la reducción del sujeto.

### Construcciones del otro

La siguiente categoría evidencia las construcciones que surgen en las identidades de los sujetos a partir de los estereotipos y las expectativas, pudiendo existir implícitamente una reducción del individuo o una potenciación de las capacidades de éste, mediante las prácticas cotidianas de cada actor que se generan principalmente en base a la anulación o reconocimiento del sujeto.

I: *(Sobre cómo lo ven los gendarmes) “Como una mierda, aaa, jajaja”.*

G: *“Es una cultura totalmente distinta, entonces nunca va a cambiar, siempre va a delinquir y hay personas, hay internos que dependen del delito pueden tener una reinserción social nuevamente, pero son personas que, a ver cómo es la palabra... altaneras (...) pero si son altaneros y agresivos, a lo que lleva muchas veces a que uno como persona se contamine (...) si yo trabajo en un módulo, obviamente tengo que mostrar la misma ideología de ellos, o sea agresivo, es que es una cultura totalmente distinta al del bien común y a la gente”.*

Se percibe una coherencia de discurso en tanto el interno percibe una concepción peyorativa que el gendarme posee de éste, lo cual queda confirmado por el discurso donde se establece una distinción de cultura en “ellos” y “nosotros”, visibilizando una identidad grupal excluyendo al interno como parte de la sociedad, reconociéndose a sí mismos como parte de un grupo, se sientan a gusto o no. La relevancia del discurso es el impacto que posee la concepción del gendarme sobre el interno, comprendiendo que tendrá una incidencia que se configura a partir de la descripción que el primero hace de él, generando una mayor exclusión del sujeto sustentada principalmente en la baja autoestima que éste posee de sí mismo. Es importante recalcar que a partir de discurso señalado desde el gendarme existe una transferencia de culpa hacia el interno, despegándose así de la responsabilidad de las relaciones basadas en el maltrato y la violencia, de tal manera que asegura que estos actos son una respuesta a tal conducta.

I: (sobre profesionales) “A veces pienso que a uno lo miran como ignorante, pero yo me hago el tonto nomás, porque de repente uno no tiene mucha como desenvolverse así con palabras”.

P: “Son personas, están cumpliendo una condena, ya fueron condenados, están cumpliendo una condena, su condena, y dentro de su proceso personal uno tiene que conjugar las distintas variables, uno no puede solamente fijarse en lo delictivo, porque las variables que incidieron en comisión del delito, sea cual sea son psicosociales”.

I: “La asistente social jefa de allá arriba y que estuvo a cargo mío muchos años, dijo que no creía que yo algún día fuera a cambiar, ella me dijo “tú siempre has sido buen estudiante, siempre has trabajado, siempre has sido educado. Tanto afuera como aquí no has cambiado en nada, por lo tanto, tú cuando salgas vas a volver a hacer lo mismo, porque lo que tú llevas es maldad por dentro”; eso fue algo negativo que yo escuché y del resto nada”.

P: “Si uno no está convencido con esta pega, si uno cree que todos son delincuentes y que van a seguir siendo delincuentes, esta no es una empresa para hacer un ganapán, uno tiene que estar convencido porque si no es súper frustrante, venir todos los días a trabajar y decir, ayy, estos delincuentes que van a caer 1, 2 y 3 y 4 veces, no, porque se hace más mal uno, y si a alguien no le gusta tendría que irse, y en la cárcel yo creo que uno podría, nosotros podríamos hacer un mejor trabajo si estuviéramos coordinados, pero como no hay meta, no importa”.

En cuanto a citas anteriores, se evidencia una incoherencia en los relatos establecidos por los actores, donde los internos refieren diversas situaciones en las cuales su identidad se ha visto menoscabada desde el rol profesional, afectando la configuración que éstos poseen de sí mismos e incrementando una desconfianza de las capacidades personales que cada uno de ellos posee. Desde la perspectiva de los/las profesionales se evidencia un discurso que confirma la existencia de aquellos actores del área social que no desarrollan un trabajo sustentado en la visualización del individuo como sujeto de derechos, ni reconociéndose como una persona capaz de llevar a cabo las metas que se proponga, sino que desde una concepción de trabajo con el interno a partir del concepto de rehabilitación mental de éste y no así la transformación o apoyo en la situación problema que el sujeto posee.

## La deshumanización desde el poder

Tal categoría surge de las diversas prácticas ejercidas por los gendarmes, evidenciando tres esferas de la deshumanización del sujeto que se sustentan en la violencia física, el maltrato psicológico y prácticas ilícitas que se ejercen dentro de la institución total, las cuales no sólo se evidencian a partir del discurso de los internos, sino que además se asumen como prácticas propias desde los gendarmes.

I: “Al principio en la cárcel en el primer año fue mala, primero dos años porque llegué a módulos difíciles, me quebraron una costilla un gendarme, porque yo no había llegado nunca a ese módulo lo desarmaron gracias a dios que es Guantánamo el 11 antiguo, y cuando uno llegaba ahí los funcionarios te recibían de esa forma, y en una de esa llegué “¿te mandaron para acá?” – “Sí” – “Toma” (palo), esa era la forma, menos mal que lo desarmaron, y ahí estuve dos años en pelea con cuchillas, pasaba castigado, entonces las relaciones fueron malas y después muy buena la relación, después con 3-4 años más que hice en otros módulos porque fui saliendo de los módulos, fui trabajando (...) por eso que estoy acá también”.

G: “Igual me he visto envuelto en motín, peleas, igual uno tiene q reaccionar instantáneo, si tú estás en un módulo con 20 internos que te quieren agredir, uno tiene que usar la fuerza, intentar reducir a los internos”.

Como primera esfera, se evidencia que la violencia física se sustenta principalmente desde la reducción de los internos por medio del control manifestado mediante golpes y amenazas, a modo de instaurar límites dentro del recinto penitenciario, de tal manera de demostrar el ejercicio de los roles por medio de la violencia, definiendo así quién tiene el poder y el control de la situación. En síntesis, el interno visualiza dos caminos de sobrevivencia; la resistencia y la sumisión.

I: “En la cárcel sí, maltrato psicológico (...) a mí me iban a molestar delante de mi señora. Me decían “oiga, su señora no puede vestirse así” o “su señora me trajo alguna cosa”, el funcionario la mayoría de los funcionarios son groseros, aparte son traficantes, son humilladores, la mayoría, no todos. Yo me he sentido pasado a llevar, me he sentido ofendido por ellos, yo y mis visitas, mi familia”.

G: “(...) Acá tratan de porque está preso o cumpliendo una pena, tratan de hacerlo como,

*aún peor, entonces quizás hay que mejorar esa mentalidad... de (silencio) de hostigar si se podría decir así”.*

En cuanto a la segunda esfera, es posible visibilizar que el maltrato psicológico se ejerce como una provocación del gendarme al interno, de tal manera de causar un impacto negativo en éste, que derive en un descontrol emocional, siendo así la humillación un aspecto que genera un doble impacto en el interno puesto que no sólo se daña la identidad de él, sino que además la de quienes él considera más cercanos. En base a lo anterior, los gendarmes utilizan herramientas emocionales para menoscabar al individuo que quedan evidenciadas por el discurso que el mismo gendarme establece sobre sus compañeros, desde allí se reconoce que existe un daño al interno que tiene relación con atacar la incertidumbre del sujeto al estar privado de libertad.

*I: Allá hay peleas todos los días, los mismos gendarmes los mandan a pelear, ellos mismos mandan a gente para que vayan a pegarle a otros, las mismas sillas que a uno le pasan, las sillas, las mesas, que a uno les pasan en las visitas, los gendarmes te las cobran sabiendo que eso es del Estado”.*

*G: (Sobre el control de la situación) “Sí, muchas. En relación a palabras, otras por obligación a la fuerza, pero no una fuerza desmedida, una fuerza controlada. Eso, personas que han intentado matarse, y yo he tenido q estar ahí, o que se pelean entre ellos, igual cosas fuertes”.*

La tercera esfera –sobre las prácticas ilícitas– tiene directa relación con la esfera anterior en tanto se reitera una utilización de los aspectos emotivos que configuran a los internos para que éstos sean atacados. Aquí se visibiliza al poder desde la crueldad, forzando al interno a mercantilizar la instancia que éstos poseen con sus familias como único método para que este escenario ocurra. Dentro de los discursos expuestos por los gendarmes es posible destacar la internalización de la fuerza como parte de la cotidianidad y el quehacer profesional, se puede cuestionar entonces si es posible justificar que la violencia controlada deja de ser reprochable.

### **La doble personalidad**

Durante la presente investigación se ha sostenido la idea de relevar el daño que ejerce la institución total no solo en los que cumplen condena, sino que también en aquellos que la controlan, es decir los gendarmes. Se cree que lo anterior es fundamental puesto que posiciona el debate desde otra

perspectiva que integra el sentir de aquellos que constantemente ejercen un rol desde la violencia y el control desde la visibilización de éstos como sujetos que a su vez sufren los efectos de la prisionización sin ser condenados.

*G: “Yo salgo de mis 4 paredes y me olvido de Gendarmería, a mi casa llego y soy otro, no soy el gendarme, no converso temas de Gendarmería, tengo súper pocos amigos gendarmes”.*

*G: (sobre motines) “Pero uno no se da cuenta, después se da cuenta al momento de terminar la jornada y empieza como la adrenalina y empiezo a transpirar helado, a temblar y para mí, el mejor relajó es un cigarro, así como (exhala) “en lo que andaba metido...” (...) había una responsabilidad que era enorme, la responsabilidad de controlar las situaciones y la otra de que a mis funcionarios no les pasara nada”.*

*G: “Dentro del trabajo, es como si me colocaran no sé po, ¡un disfraz! Y no sea yo y no sé por qué, porque yo nunca he sido agresivo, pero ahí tengo que ser así y en mi familia no”.*

El aspecto fundamental que cabe recalcar es la concepción del rol profesional como un disfraz, existiendo una diferenciación entre la identidad del gendarme fuera y dentro de la institución como una necesidad de resguardo emocional, saliéndose de sí para poder realizar las acciones que le tocan efectuar, evidenciando los efectos de la prisionización sobre los gendarmes como el crear sus propias estrategias de sobrevivencia que se sustentan principalmente en la negación de las diversas acciones violentas que deben realizar y posteriormente –en algunos casos– el desligarse de éstas. Se aprecia también una deshumanización en los gendarmes que surge a partir de un trauma por las experiencias vividas, el performar su identidad desde un rol negativo que ejerce el maltrato, tiene implicancias en las concepciones que éste posee de sí mismo. En definitiva, la utilización del disfraz será efectiva en tanto sea dentro de la institución total, ya que al momento de salir éstos no sólo pierden el poder otorgado desde la institucionalidad, sino que además se enfrentan a las experiencias vivenciadas desde su identidad personal.

Los hallazgos que se presentan a continuación corresponden al discurso presentado por los diferentes profesionales que se encuentran insertos en distintos departamentos de Gendarmería de Chile, a modo de evidenciar cómo el contexto va a determinar el distanciamiento y la proximidad. También,

está orientado a visualizar las diversas metodologías que están siendo utilizadas para la reconstrucción de identidad del sujeto desde el rol profesional, identificando si éstos están obteniendo resultados con un impacto positivo/negativo en el sujeto.

### **Superando la maldición de la proximidad**

El distanciamiento refiere a la visión que los/las profesionales sostienen sobre la relación entre gendarme e interno, mientras que la proximidad hace referencia a la experiencia que los mismos profesionales han desarrollado a partir del trabajo de intervención.

Interacciones profesionales con personas que cumplen condena: distanciamiento

*P: “Tiene que ver... con la particularidad en cada caso, ya, y también tiene que ver en qué tipo de unidad esté y acá en el complejo de Valparaíso va a depender del módulo en el cual se esté. Por lo tanto, van a ver relaciones que son absolutamente horizontales y rígidas, y van a ver relaciones y contextos en los cuales hay cierta flexibilidad donde la jerarquía se mantiene”.*

*P: “Hay diferentes tipos de relaciones entre ellos. Pero yo me quedo con el grupo de gendarme que hace de esto una profesión, y cuando hablamos de esto como una profesión va más allá de celar y cuidar y hacer custodia”.*

*P: “Si los internos se portan bien y son adaptados no va a haber problema con los gendarmes, pero si el interno es molesto, le cuesta la adaptación de las normas si van a haber problemas ya, eso”.*

*P: “Porque la gente que tiene poder y no sabe administrarlo lo utiliza de mala manera, por lo tanto, pone la mano encima, vende los servicios, trafica todo (...) por tanto eso es lo más detestable de la relación”.*

Es posible visibilizar que desde la perspectiva del profesional se percibe cómo los procesos de interacción entre los distintos actores están mediados por el escenario en el cual se sitúan, donde las relaciones se desarrollan a partir de la asimetría de poder y jerarquización de roles determinados por la institucionalidad.

Frente a esto, es posible sostener en primer lugar –con respecto al primer discurso– que éste reconoce una responsabilidad en el interno en cuanto a la relación que se establece con el gendarme a partir de la inadaptabilidad del primero, induciendo que el profesional institucionalizado posee una visión

en la cual el interno debe someterse a los diversos procesos del sistema.

En segundo lugar, se puede deducir a modo generalizado que el proceso de intervención profesional se ve dificultado por los diversos mecanismos de control que han experimentado en las unidades penales, comprendiendo que las relaciones que se establezcan con los gendarmes formarán un precedente en las futuras relaciones que éstos puedan construir con los/las profesionales, desde la visualización de éstos últimos como profesionales que se adhieren y se reconocen desde los lineamientos de Gendarmería.

### **Interacciones profesionales con personas que cumplen condena: proximidad**

*P: “También la ven a uno como una fuente o un lugar de acogida, cuando ellos tienen alguna necesidad vienen, cuando tienen algún problema vienen, eeh, saben que tienen las puertas abiertas acá para escucharlos, pero también saben que ellos también tienen que cumplir ciertos parámetros que acá están establecidos”.*

*P: “Yo no ejerzo como profesional en estos momentos, por lo tanto, yo tendría que contestarte la pregunta bajo el prisma de ser jefe del CET, entonces ahí hay un particular punto de vista (...) que hay que tomar decisiones que, uno, no le favorecen a todos, por lo tanto ahí hay un foco de resistencia que dice este jefe tal por cual (...) me ven como una persona justa en decisiones fuertes y que puedan perjudicar enormemente a un interno desde el punto de vista de privarle algunos beneficios”.*

*P: “Hay una mirada de respeto hacia el profesional, hay por supuesto un grupo pequeño que siempre se mantiene, en todo ámbito deja de... quiere ponerse como en un trato horizontal con el delegado que no corresponde porque aquí nosotros no estamos al mismo nivel, estamos en un nivel mayor que ellos”.*

*P: “Entonces mi discurso cuando la gente llega es, esta es la última etapa de Gendarmería, esperamos que sea la mejor, y acá nosotros lo vamos a tratar como se merece, con dignidad, porque usted ya fue condenado, hoy está con nosotros en libertad y nosotros le ofrecemos todo esto”.*

Existe una percepción desde el primer profesional en la cual éste se reconoce como una persona que representa un lugar de acogida y resguardo, aun así, no deja de establecer que esta acogida está condicio-

nada por el cumplimiento de los lineamientos que la institución posee. A su vez, se reconoce a partir de los discursos que existe una visibilización que consiste en percibirse desde el poder y la posesión de este poder, incidiendo en el enfoque con el cual el profesional trabajará con el sujeto. Lo complejo de esta percepción recae en el riesgo de minimizar constantemente al sujeto, trayendo implicancias en la concepción que éste posee de sí mismo, específicamente desde la autoestima.

A partir del último discurso, se aprecia un discurso enfocado en cumplir el rol profesional desde una perspectiva de sujeto de derechos, donde la vocación que posea el profesional será fundamental para el proceso de reconstrucción de identidad del sujeto en tanto éste le otorgue un trato que ha sido prácticamente nulo en las instancias anteriores. Esto mismo posee una significancia en el interno, reconociéndose a sí mismo como una persona digna de ser respetada.

### **De la deshumanización a la reconstrucción de la identidad**

La categoría presentada se construye a través del discurso de los/las profesionales en base a la percepción que poseen sobre los internos, donde a partir de sus discursos es posible visibilizar la necesidad de realizar una reconstrucción en la identidad del sujeto una vez que se encuentran en el sistema semiabierto o medio libre, a partir de la anulación que éste sufre en el proceso de cumplimiento de condena en el medio cerrado en base a las interacciones asociadas a la mala utilización del poder. A partir de lo anterior, el rol de profesional se sustentará en la capacidad de identificar aquellos rasgos más dañados sobre el sujeto.

*P: “Muchísimo, y ellos lo dicen (...) si ellos reciben un trato de, de delincuente, ellos se perciben así y se sienten así. Ya. Si ellos reciben un trato integral ellos se van a sentir e identificar así, eh, por lo tanto, uno tiene que tener, tiene que ser muy sutil en el trato en el que está llevando con cada interno porque la idea es que sea un proceso de transición”.*

*P: “Son personas, tú lo dices, y como tal hay que tratarla, y obviamente que hay daños en ellas psicosociales que le producen el encierro, entrar al sistema penitenciario, y que le produce a veces de haber tenido toda una vida dentro del delito, por lo tanto, no podemos echar todos a un saco”.*

*P: “Lejos que se acepte a la persona sin la estigmatización de un delincuente y en esa*

*aceptación que ellos nos perciban de que tienen recursos positivos. (...) Entonces si el delegado está centrado en los recursos y en valorar a la persona como una persona que si bien delinquiró pero que tiene derechos a tener oportunidades y a poder levantarse ese cambio de lógica es la que ellos reciben mejor”.*

*P: “Yo soy una convencida que, si tú le muestras al usuario que estás preocupado por él o por ella, que de verdad te importa, que de verdad estás contento porque está logrando cosas, va a decir ¿a ver? ¿Alguien alguna vez me está diciendo que está bien lo que estoy haciendo? (...) Porque muchos de estos cabros no tienen refuerzos positivos, nadie les dijo que no eran buenos pa otra cosa que no fuera para robar, nadie les dijo qué bien te ves, qué bueno que fuiste al dentista, no sé, cosas que a uno se le van ocurriendo a medida que van pasando los años”.*

Se deduce frente a las citas anteriores que la intervención es visibilizada desde un enfoque integral que considera a la persona principalmente como un sujeto de derechos. De esta manera, será primordial no sólo poseerlo desde una concepción ideológica, sino que además el profesional deberá ser capaz de transmitir ese sentir hacia el sujeto. En este sentido, el profesional adquiere una concepción dentro de la cual establecen la necesidad de visualizar el quehacer profesional no desde una posición que juzgue o condene al individuo, sino que siendo capaz de superar esta instancia.

### **Evidenciando la doble personalidad**

La categoría presentada surge en base a lo expuesto por los/las profesionales en relación con la perspectiva que se tiene sobre los gendarmes, y cómo esta influye en el trabajo y en la interacción que tienen con la población penal. La importancia de ésta recae fundamentalmente en la comprensión del quehacer profesional del gendarme desde los daños que recaen en él a partir de la institución total. En esta instancia el discurso que brindan los/las profesionales será un aporte en tanto demuestren la visibilización de estos aspectos desde otra perspectiva a modo de enriquecer el debate.

*P: “La jerarquía en la relación con los funcionarios uniformados e internos es jerárquica y tiene que ser jerárquica... es muy necesario que sea eso porque una de las características de nuestra población es la ausencia de límites, ellos están acá porque rompieron límites (...) Entonces la relación es obviamente funcional, y obviamente jerárquica”.*

P: “Tipo de gendarme que está en la batalla permanente, de aquí están los buenos y acá los malos, y aquí se producen fricciones evidentemente, tensión (...) porque las escuelas matrices lo preparan para los enfrentamientos”.

P: “Los gendarmes están bien contaminados por el sistema carcelario ya, eh, están bien contaminados, yo creo que tienen otro foco de la escuela sobre lo que es trabajar con población penal”.

P: “Lamentablemente, los gendarmes pagan por una poca preparación que tiene la Escuela de Gendarmería, donde a los 6 meses ya se entra a trabajar, principalmente en las cárceles (...) Siempre he dicho, con todos estos gendarmes que son bien corruptos que se dedican al tema del tráfico dentro de las cárceles, no hay diferencia entre usuario y gendarme, no hay diferencia, son dos gotas de agua, el tema es que efectivamente siempre nos encontramos con funcionarios que rompen el esquema que son funcionarios preocupados por el otro que se interesan un poco en la historia de vida y los motivan que no vuelvan a esto”.

A partir de lo anterior, se identifican dos perspectivas por parte de los profesionales sobre la relación entre gendarme e interno. Por un lado, se sostiene la necesidad de establecer una relación jerárquica, no desde el cumplimiento de funciones, sino que desde el poder en tanto se asume que la persona no posee ningún valor o principios, relevando la importancia de que el funcionario obtenga poder que no necesariamente deba poseer y ejercer sobre el sujeto. Por otro lado, los/las profesionales reconocen que dentro de la institución total no sólo los internos poseen un daño en la reconstrucción de la identidad por las condiciones de encierro y relaciones de poder, sino que también los gendarmes a partir de una reconfiguración que deben realizar al existir una tensión entre los valores preconcebidos y aquellos que se adquieren dentro del rol institucional. Cabe agregar, que a su vez se señala en los discursos que existe una visión crítica hacia Gendarmería, referida a la preparación que se les otorgan a los gendarmes antes de trabajar en las unidades penales, incidiendo en las malas prácticas que realizan para poseer un control sobre los internos.

## Resultados: Una mirada integrada al proceso penitenciario y sus actores

Los resultados de la investigación se concentran principalmente en el análisis integral realizado me-

dante la triangulación de sujetos y trayectorias en el proceso penitenciario.

Para una mejor comprensión de la temática, es fundamental recalcar que las interacciones se desarrollan a partir de la institución total —como aquella que se sustenta en prácticas absorbentes—, serán fundadas desde una subcultura dentro de la cual tanto los saberes como los valores son modificados en función de un proceso de prisionización. Desde allí, el interno comienza un proceso de desculturización en el cual lo internalizado previamente no tendrá el mismo sentido dentro de la institución total.

## Elementos identitarios: Estereotipos y expectativas

El siguiente análisis comprende elementos identitarios existentes dentro de la institución total. A continuación, se presentará el “ciclo de construcción de identidad” según las trayectorias de los actores.

Personas que hayan estado en el sistema cerrado

A partir del análisis de los relatos de los internos o persona que cumplió condena se ha identificado el siguiente proceso de conformación de elementos identitarios que surgen a partir de la institución total.

Desposesión del yo: la conformación de identidad del interno se desencadena desde la pérdida de gran parte de elementos que le configuraban previo al ingreso a la institución total, ya que al estar dentro de este contexto las normas previas no poseen efectividad frente a los nuevos lineamientos conductuales, del sistema, de tal manera que ha de comenzar un proceso de resocialización como parte de la adaptación.

Reconstrucción externa: conformación de la imagen de sí mismo en base a elementos que otros poseen e identifican del sujeto, sustentado en estereotipos y expectativas, que se amplifican por tratarse de interacciones intensas y cerradas, esto debilita su núcleo de identidad haciéndolo difuso. Es decir, la identidad se difusa por tratarse de descripciones externas que no son necesariamente propias y que podrían crear un distanciamiento de lo que realmente percibe de sí mismo, generando disonancia.

Proceso de identificación: proceso en el cual el interno comienza a reconocerse a partir de las etiquetas que otros le otorgan, comenzando a su vez a estructurar su pertenencia a un grupo, reiterando que no necesariamente el individuo está conforme con tal categorización de sí mismo.

Dilucidando el epíteto: en este periodo existe una unión entre lo que el interno identifica de sí mismo y lo que otros señalan de éste; de tal manera, se comienza a visualizar un reconocimiento general a partir de este nuevo contexto en el cual el sujeto se ha construido interiormente.

La resistencia: esta instancia consiste en el mantenimiento del interno dentro de la institución total en base a la identidad conformada previamente que se sustenta principalmente en lo que otros señalaron de él. A razón de lo anterior, el tipo de interacción que se establezca durante todo el proceso será primordial en tanto pueden generar una profunda potenciación del sujeto. Los internos generan una cultura de resistencia por medio del “coa”, ocultando su mundo y creando uno paralelo con sus propios códigos, desarrollando una identidad colectiva considerada fallida socialmente desde la inserción social.

## Gendarme

Es posible reconocer a partir de sus discursos que los elementos identitarios al interior del penal tienen un proceso de conformación distinto al de los internos aun cuando ambos forman parte de la institución total; sin embargo, en ambos es posible identificar el daño en la identidad de éste a partir de tensiones constantes que existen entre cómo se reconocen y cómo son reconocidos.

Vocación suprimida: este momento surge desde la incorporación a la institución total desde un quehacer profesional que no está orientado a la vocación sino más bien a una necesidad económica, por tanto, Gendarmería se visibiliza como un futuro seguro. En este sentido, esta fase es relevante, pues el sujeto llega a la institución dispuesto a que su identidad sea moldeada en base a los lineamientos de la institución.

Pugna en la identidad: una vez que el gendarme se encuentra dentro de la institución total, a partir de los relatos es posible identificar que existe un choque en la identidad del sujeto que se sustenta en la tensión entre lo que él cree correcto y lo que la institución ejecuta como mecanismos de control. En este sentido, ha sido posible identificar un conflicto emocional frente a las experiencias ejercidas desde la violencia que les ha tocado vivenciar en su ejercicio.

Identidad institucionalizada: a partir de las dos instancias previas, los lineamientos de Gendarmería se basan en un poder casi total sobre el interno, generando así un sentimiento de superioridad en la

identidad del gendarme que fomenta unas ansias de permanecer en la institución al visibilizar su identidad desde el poder. Por ende, el gendarme concebirá una conveniencia en la adhesión completa a las normas institucionales, ya que a su vez le proporcionará una nueva identidad, pues la anterior se vio deteriorada por la exclusión de ciertas creencias y normas que éste poseía previo a ejercer el rol profesional.

La nueva identidad, el disfraz: en base a la adquisición de poder señalada anteriormente, el gendarme obtiene un disfraz que surge desde la necesidad de resguardar su emocionalidad, ya que a partir del discurso se señala que desde la interacción con los internos existe un resquemor por ser vulnerado psicológica y físicamente por éstos y también a modo de justificar los mecanismos de control que son ejercidos desde el quehacer profesional. En este sentido, el disfraz representa la identidad institucionalizada como nueva identidad.

La pérdida del disfraz: la pérdida del disfraz entonces –a partir de los discursos– se refleja desde dos aspectos; por un lado la necesidad de desligarse del rol profesional una vez fuera de la institución total, expresando que no sólo hay una inexistencia de jactancia a lo que representa socialmente ser gendarme, sino que además se percibe una sensación de que no existe otro que logre comprender lo que significa este rol profesional y en ese mismo sentido, acoger la sensación de vulneración que experimentan los gendarmes; por otro lado, se evidencia una tensión entre la identidad que existe dentro de la institución total y aquella que utilizan fuera, ya que sólo dentro del contexto penitenciario es donde el sujeto adquiere y utiliza el poder, viéndose enfrentado una vez fuera a interacciones simétricas y basadas en otras reglas de socialización, lo que de alguna manera podría causar una minimización del sujeto frente a la visibilización previa que éste poseía de sí mismo.

## Profesionales

En cuanto al discurso expuesto por los y las profesionales se identifican tres elementos identitarios fundamentales que conforman el quehacer profesional y el enfoque que será utilizado por éstos, desde allí será posible comprender cuál será el posicionamiento que cada uno de los profesionales entrevistados ha adquirido en los años en que ha pertenecido a Gendarmería de Chile.

Inicio, la ilusión: en esta etapa los profesionales se presentan a Gendarmería con elementos identitarios

que consisten fundamentalmente en expectativas orientadas a la superación y potenciación del sujeto. Lo anterior es complejo por dos razones; la primera consiste en que el profesional idealiza a los sujetos con los cuales realizará su trabajo de intervención, pretendiendo que éste pueda ser transformado sin considerar la necesidad de acompañamiento de los sujetos en el proceso de reconstrucción de identidad, ya que la intervención no sólo debiera estar sustentada en entregar soluciones inmediatas; la segunda se basa en asumir que Gendarmería dispondrá de todos los recursos tanto tangibles e intangibles para desarrollar la intervención, sin considerar los límites que ésta misma impone. La ilusión, entonces, se refleja como la imagen que los profesionales poseen al momento previo de ingresar a Gendarmería.

**Deterioro profesional:** el deterioro profesional se puede ver evidenciado en primer lugar por el discurso de aquellos profesionales que se ven decepcionados por el incumplimiento de aquellas expectativas impuestas por ellos mismos que se basan en lo que Gendarmería –como institución– propicia para la intervención. En segundo lugar, el no lograr lo esperado podría deberse, a su vez, a un sentimiento de decepción en el cual el profesional siente no correspondido por las personas con las que se realiza el trabajo de intervención, interpretando el “fracaso” de éstos últimos como propio, nuevamente instalando expectativas que no les corresponden a los profesionales, originando así una percepción cristalizada que anticipa el fracaso, es decir, se asume que “todos son iguales” y “nunca van a cambiar”.

**La fricción:** esta etapa surge a partir de la instancia anterior, donde el profesional visibiliza –inconscientemente– dos posibles perspectivas de intervención. Por un lado, y desde la anticipación del fracaso, la persona se adhiere a los lineamientos que expone la institución, lo cual implica el creer en un sistema jerárquico que se sustenta en la utilización del poder y genera en el profesional un pensamiento en el cual se considera a sí mismo con la facultad de ser capaz de utilizar ese poder para el control del interno. Por otro lado, es posible identificar una resistencia en el discurso de otros profesionales, la cual se evidencia por la búsqueda de estrategias que permitan un trabajo de intervención integral enfocado en el bienestar del sujeto, a pesar de las limitaciones que existan por parte de Gendarmería. La resistencia podría comprenderse entonces como una contraposición por parte de los profesionales, desde allí es posible identificar a un grupo de profesionales que

dentro de la intervención no sólo se basa en lo que Gendarmería sostiene, sino que a su vez comprende al sujeto de intervención como una persona que merece ser tratada con respeto y dignidad, preocupándose de aspectos de la cotidianidad que tienen un impacto y significancia en la persona con la cual se realizará el trabajo de intervención.

## Reflexiones finales

A modo de reflexión, se evidencian diversos desafíos no sólo desde el Trabajo Social, sino que también desde lo que la institución de Gendarmería de Chile plantea frente a los enfoques y metodologías que se utilizan para los procesos de intervención.

Una vez realizado el análisis se logró evidenciar la importancia de haber recolectado los relatos de cuatro trayectorias penitenciarias distintas en base a tres actores del proceso penitenciario, ya que lo anterior permitió dar cuenta desde dónde comienzan y terminan las relaciones de poder y en base a qué contextos específicos. De esta manera, se logró desglosar el problema en su totalidad realizando un análisis integral de la situación que toma en cuenta las interacciones y los actores como sustento de la problemática, sosteniendo permanentemente que los tres actores que dieron vida a la presente investigación deben ser considerados desde la promoción del bienestar físico y emocional de cada uno de ellos.

Se evidencia entonces que existe un daño en la identidad de los tres actores, que surge a partir de la institución total, específicamente la cárcel –sistema cerrado–, la cual establece escenarios perjudiciales para el desarrollo de los diversos tipos de interacciones que se establezcan, creando lugares inhóspitos y hostiles que dan cuenta que no existe una intención por parte de Gendarmería de crear espacios de potenciación del sujeto, sino que por el contrario que generan la minimización y reducción tanto de gendarmes como de internos. En base a lo anterior, se evidencia que es la misma institución la que construye un escenario de rivalidad entre gendarme e interno, que está mediado por expectativas y estereotipos que se configuran sobre unos y otros, interpretando que existe un preconocimiento sobre ambas reacciones, es decir, se entiende como sabido que los gendarmes van a proceder como dominador y el interno como sometido.

Uno de los aspectos más relevantes en los que se sugiere reflexionar es el daño que se ejerce a nivel emocional en los internos, específicamente en la identidad personal. Este daño se desarrolla a partir

de las diversas malas prácticas que existen al interior de la cárcel y que aun cuando son conocidas, investigadas y tratadas hace más de cinco décadas, el significado sigue siendo el mismo, son acciones avaladas y normalizadas desde el aparato estatal, lo cual para los internos refleja un desinterés, invisibilización, reducción y humillación desde la entidad que los debiera resguardar, recordando constantemente que el castigo es la privación de libertad y no la doble condena que implican los aspectos asociados a la moralidad e integridad de los individuos. El Estado asume entonces el rol de protección de la sociedad, desde allí excluye inmediatamente a las personas que han cometido un delito como parte de ésta.

Sintetizando lo anterior, se sostiene que la interacción más violenta evidenciada –a partir de los tres discursos– es lo que implícitamente hace el Estado mediante su ausencia, generando así que tanto gendarmes como internos se sienten invisibilizados desde las condiciones miserables en las que viven tanto desde el quehacer profesional como desde el cumplimiento de la condena. Lo anterior causa un impacto en la identidad del sujeto no sólo porque éste pierde el valor en sí mismo, sino que es el Estado quien se lo reafirma.

En base a lo anterior, se identifican dos grandes desafíos que se instauran como un anhelo sobre el sistema penitenciario. Por un lado, y como un desafío para la institución –desde un requerimiento profesional–, se propone la creación de un nuevo enfoque que permita una coherencia entre las cuatro trayectorias que se han expuesto. Esto permitiría que la reconstrucción de identidad del interno no fuese en la última de las instancias de Gendarmería, sino que viniese desde el momento en que es condenado. En este mismo sentido, Gendarmería debiese trabajar constantemente en esta línea y no desde el reparar lo que la misma institución dañó. En torno a lo anterior, el discurso por parte de los gendarmes complementa, exponiendo que no existe un resguardo institucional hacia éstos generando que el quehacer profesional esté fundado en un constante temor que incide directamente en las relaciones que se establecen con los internos. Frente a lo anterior, se debiera reforzar el apoyo psicológico para los gendarmes tanto como la preparación en las instancias previas a que éste se inserte como gendarme. En este sentido, se cree que la preparación no debiese ser fundada desde el control y la vigilancia, sino que desde el mantenimiento de la buena convivencia.

Por otro lado, como desafío para el Trabajo Social, se propone la incorporación de un enfoque que integre la educación social no desde la concepción de escuela, sino que desde la educación en derechos humanos. La relevancia de esto recae en que éste podría ser llevado a cabo desde el Trabajo Social como disciplina. En este sentido, la implementación de este enfoque implica un trabajo no solo con internos, sino que también con los gendarmes y profesionales que integran las distintas unidades penales. Sólo desde allí se constituirá en su totalidad un trabajo que vaya dirigido en pos del bienestar psicológico y físico de los actores mencionados anteriormente. En base a lo anterior, no se pretende transformar los mecanismos de jerarquización desarrollados dentro de la institución total, sino que generar conciencia sobre que esta jerarquía no debe ser entendida en base a la utilización de poder como una ventaja sobre otro, sino que ser considerado constantemente desde el respeto mutuo.

En base a lo expuesto anteriormente, el Trabajo Social debiera adquirir un rol protagónico y transformador dentro de las interacciones que se establecen en el proceso penitenciario, fundamentalmente porque se requieren espacios dentro de las unidades de Gendarmería que logren visibilizar a la persona que está cumpliendo condena como persona.

## Bibliografía

- FOUCAULT, M.** (1975). *Vigilar y Castigar*. Nacimiento de la prisión. BuenosAires: Siglo veintiuno Editores Argentina. <http://www.ivanillich.org.mx/Foucault-Castigar.pdf>
- GARCÍA, A.** (2006). La construcción de las identidades. *Cuestiones Pedagógicas*, 18, 2006/2007, pp. 207-228. <http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/18/14%20construccion%20de%20identidades.pdf>
- GOFFMAN, E.** (1961). *Internados: ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*. BuenosAires: Editorial [http://investigacionsocial.sociales.uba.ar/files/2013/03/Goffman\\_Internados1.pdf](http://investigacionsocial.sociales.uba.ar/files/2013/03/Goffman_Internados1.pdf)
- GOFFMAN, E.** (1963). *Estigma: La identidad deteriorada*. BuenosAires: Editorial Amorrortu. <https://sociologiaycultura.files.wordpress.com/2014/02/goffman-estigma.pdf>
- MERCADO, P., PAVEZ, C., ORELLANA, C. & ZAVALA, F.** (2015). *Identidades subyugadas: construcciones en base a estereotipos y expectativas entre los actores del proceso penitenciario de la ciudad de Valparaíso*. Tesis para optar al Título de Trabajadoras Sociales, Escuela de Trabajo Social, Universidad Andrés Bello, Viña del Mar, Chile.

MERCADO, A., HERNÁNDEZ, A. (2010) El proceso de construcción de identidad colectiva. *Revista de Ciencias Sociales Convergencia*, núm. 53, 229-251 <http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v17n53/v17n53a10.pdf>

PLAZAS, E. (2006). B.F Skinner: la búsqueda de orden en la conducta voluntaria. *Universitas Psychologica*, vol. 5, núm 2, mayo-agosto, 2006, pp. 37-383, Colombia. <http://www.redalyc.org/pdf/647/64750213.pdf>

TAYLOR, S. & BODGAN, R. (1987) Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Editorial Paidós. España. <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2011/12/Introduccion-a-metodos-cualitativos-de-investigaci%C3%B3n-Taylor-y-Bogdan.-344-pags-pdf.pdf>