



UNIVERSIDAD UCINF
LABOR CONSTANTIAE TRIUMPHARE

ESCUELA DE PSICOLOGIA.

**Vinculo que generan los
suboficiales de
gendarmería con la
población penal, desde
la perspectiva de los
funcionarios.**

Alumnas:

Ingrid Espinoza Ríos.

Daniela Garrido Romo.

Docente Guía de Tesis:

Carolina Valenzuela.

Santiago, Diciembre del 2011.

INDICE

TEMAS.....	Paginas
▪ <i>Agradecimientos.</i>	4-5
▪ <i>Introducción.</i>	6-7
I. <i>Planteamiento del problema.</i>	8-13
▪ <i>Presentación de los objetivos Generales y Específicos.</i>	14
II. <i>Marco Referencial.</i>	15-82
▪ <i>Comunicación: un punto de encuentro interpersonal.</i>	15-16
▪ <i>Estilos de comunicación</i>	16-17
▪ <i>Axiomas de la comunicación.</i>	17-22
▪ <i>Orígenes, evolución y funciones que cumple</i>	
<i>Gendarmería de Chile en el Sistema Penitenciario.</i>	23-24
▪ <i>Origen Histórico, Principios y Evolución (1554-2011)</i>	25-26
▪ <i>Comienzos de Gendarmería: Los hechos más relevantes.</i>	26-33
▪ <i>Modernización: Seguridad Penitenciaria.</i>	34
▪ <i>Principios básicos sobre la cual se estructura la seguridad penitenciaria.</i>	35
▪ <i>Grados y escala Jerárquica existentes en la institución.</i>	36-37

▪ <i>Unidades Especializadas.</i>	38-39
▪ <i>Modelo de segmentación de la población penal en Chile.</i>	40
▪ <i>Estadísticas de Población Penal atendida por Gendarmería de Chile.</i>	40-41
▪ <i>Segmentación.</i>	42-43
▪ <i>Cultura carcelaria y sus consecuencias.</i>	44-64
▪ <i>Hacinamiento: La realidad carcelaria en Chile.</i>	46-47
▪ <i>Infraestructura: Disposición de los internos.</i>	48-50
▪ <i>Disposición de calles y galerías.</i>	50-52
▪ <i>Hacinamiento: una problemática de vida</i>	52-55
▪ <i>Causas que produce el Hacinamiento.</i>	55-56
▪ <i>Prisionización.</i>	56-60
▪ <i>Características adquiridas por los gendarmes en el contagio criminológico.</i>	61-64
▪ <i>Estrés laboral y síndrome de Bornout que afecta a los oficiales de gendarmería.</i>	65-74
▪ <i>Características del Bornout.</i>	66-67
▪ <i>Síntomas que se aprecian en el Bornout.</i>	68-70
▪ <i>Causas de estrés en funcionarios penitenciarios.</i>	71
▪ <i>Problemas vividos en el sistema penitenciario.</i>	72-74
▪ <i>Psicología Penitenciaria.</i>	75-77

▪ <i>La realidad de las cárceles en el extranjero.</i>	78-82
▪ <i>Sistema Penitenciario Español: principales características.</i>	78-79
▪ <i>Beneficios al interior de los centros penitenciario.</i>	79-82
III. MARCO METODOLOGICO.	83-97
▪ <i>Tipo de investigación.</i>	83-84
▪ <i>Tipo de diseño.</i>	84-85
▪ <i>Selección de la muestra.</i>	85-86
▪ <i>Técnica de recolección de datos.</i>	87
▪ <i>Entrevista.</i>	88-95
▪ <i>Análisis de datos.</i>	96
▪ <i>Matriz descriptiva.</i>	96-97
▪ <i>Análisis de entrevistas.</i>	98-264
IV. Análisis Conclusivo.	265-324
V. Síntesis Propositiva.	325-338
▪ <i>Bibliografía.</i>	339-340
▪ <i>Referencias de Internet.</i>	341
▪ <i>Anexos.</i>	342
▪ <i>Entrevistas.</i>	343-431

AGRADECIMIENTOS

Debo agradecer a aquellas personas que siempre dejamos al final, pero que en mi caso han sido de gran ayuda para realizar esta investigación que con el paso de los días se tornó difícil.

A Don Leonardo Cáceres, bibliotecario de la Escuela de Gendarmería, ya que nos brindo mucha información y siempre estuvo dispuesto hasta el ultimo día a ayudar, a Jennifer funcionaria de la Universidad Ucinf, ya que sin ella y sus contactos no habríamos conseguido lo necesario, a mi amiga Janete, quien hizo lo imposible por conseguir lo que en ese momento parecía imposible, a los Gendarmes que entrevistamos, por su generosidad y darnos parte de su tiempo que es tan escaso, a nuestra profesora guía quien estuvo apoyando nuestro proceso. A cada uno de ustedes gracias.

A mi familia, por su paciencia, amor y apoyo constante en estos cinco años. A ustedes que me han visto hacer y decir de todo en este proceso académico y de vida, gracias por su paciencia y cariño. A mis amigos quienes hasta hoy siempre tienen un gesto o una palabra de aliento en los momentos difíciles. A mi compañera de tesis y amiga, Ingrid por los años en la universidad y el estrés de la tesis, que compartimos hasta el ultimo día. Gracias.

En especial mi padre Samuel Garrido y mi madre Rosa Romo, por enseñarme las cosas de la vida y a seguir luchando para conseguir los objetivos en la vida y ser mejores personas, por apoyarme y por su inmenso amor. Sin ustedes no sería nada, gracias por todo y por ser mis padres, los amo.

Daniela Garrido Romo.

Si parece que fuera ayer cuando ingresé a la Universidad...que rápido ha pasado el tiempo.

Agradezco de todo corazón a mi mamá, la persona que me ha apoyado incondicionalmente y que ha hecho de todo para que yo pueda finalizar con éxito mi etapa profesional, estoy segura que sin su apoyo yo jamás podría haber finalizado este proceso. Mi papá y mis hermanos, que siempre han aportado con una rabia o con una sonrisa. Los quiero mucho. A José, que me convenció que si se podía, cuando ya me daba por derrotada. Te adoro mi amor. A mi compañera y amiga Daniela, gracias por la paciencia, la tolerancia y todo el esfuerzo que realizaste para que este trabajo resultara de muy buena forma. A mi familia, mis suegros, mis amigas, amigos, todos de una u otra forma aportaron en el éxito de este proyecto, los quiero mucho a todos ustedes.

Para finalizar, debo agradecer de todo corazón a la persona que me impulsó a tomar este camino...A mi hija Martina, muchísimas gracias por esta segunda oportunidad que me regalaste, yo sé que desde el cielo estarás orgullosa de todo lo que ha conseguido tu mamá.

Ingrid Espinoza Ríos.

INTRODUCCIÓN

En la investigación que presentaremos a continuación pretendemos indagar en el tipo de comunicación que presentan los gendarmes que trabajan en el penal de Santiago I y en la Cárcel de Alta Seguridad, ambas ubicadas en la ciudad de Santiago de Chile.

A lo largo de la historia carcelaria, de nuestro país se creó la rama de cuidadores carcelarios, antiguamente llamados “Gente de Armas”, siendo testigos de la evolución que ha presentado y las diversas tareas que ejecutan a diario, hasta hoy en la actualidad. En los comienzos su tarea se remitía a mantener el orden y cuidar a aquellas personas que por algún delito menor debían pagar, en esos tiempos encerrados en lugares precarios, hoy en día la labor de Gendarmería es mucho más amplia, deben cuidar, mantener el orden al interior de las celdas, lidiar con amenazas de los internos, reaccionar ante los motines, peleas, realizar tareas de su rol, como gestionar permisos para obtener visitas, entre otros.

El centro del interés investigativo es los vínculos existentes entre Gendarmes e internos; partimos de la premisa que todos los seres humanos nos comunicamos, y el solo hecho de realizar el acto, es una forma de vinculación entre las personas, más allá si esta vinculación perdura o no el tiempo. Por tanto el descubrir el tipo de comunicación predominante existente entre Gendarmes e internos, es de interés para una mejora a futuro entre estos dos protagonistas.

Para ellos realizaremos una breve descripción de los estilos de comunicación descritos por Watzlawick, en su obra “Teoría de la comunicación”, en donde mencionan los axiomas de la comunicación, por la cual las personas nos

comunicamos, y que muchas veces no nos damos cuenta de las estructuras que estamos ocupando en el mismo momento de las interacciones.

También se realizará un recorrido por la historia de Gendarmería, su evolución y las labores que cumplen a diario.

Uno de los temas a tratar junto con la vinculación son las problemáticas que se adquieren en el proceso de aculturación en las cárceles, ya que al momento de pertenecer a la organización como un trabajador, se deben manejar conceptos, códigos y resolver rencillas para que no se transformen en peleas de patio de manera efectiva. Se menciona la cultura carcelaria, la prisionización y los problemas que esto trae tanto para internos y para Gendarmes, en este caso nuestro grupo de interés. Para ello se realiza una descripción de los síntomas que produce la encarcelación en los Gendarmes y el estrés con el cual deben lidiar a diario. Identificamos los grados del Burnout laboral y las implicancias que tienen en la persona a nivel transversal.

De manera breve se señala el trabajo que realiza el psicólogo forense y su importancia en las cárceles. Como también el trabajo que se realiza en la cárcel Española, los avances, como han superado sus falencias como el hacinamiento, convirtiéndose un ejemplo a seguir.

Terminando con las entrevistas y sus respectivos análisis, respondiendo al planteamiento de la investigación y esperando se realicen más estudios en este campo, ya que la información que se maneja es precaria, dejando de lado las problemáticas que viven a diario los Gendarmes y como influye la vinculación diaria con los internos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“Estar en un barco es como estar en una cárcel, con posibilidades de ahogarte”. (Groucho Marx)

Uno de los propósitos de esta tesis es realizar un aporte teórico relevante, señalando el tipo de vínculos y relaciones que se establecen en las cárceles de nuestro país, específicamente en el Centro Penitenciario Santiago 1, ex penitenciaría y de la Cárcel de Alta Seguridad. Ya que en la búsqueda de información carcelaria, esta se remite a estudios relacionados con los problemas que viven los internos de los penales, no así de los gendarmes, quienes deben vivir a diario sometidos a una subcultura penal y al estrés que las prácticas de cuidados hacia otros significa a diario.

El segundo propósito está relacionado a mejorar y aportar en la composición de mallas curriculares para las nuevas generaciones, en donde se puedan adaptar las temáticas de estudio, y los aspirantes a gendarmes puedan conocer su futuro laboral desde perspectivas psicológicas y sobretodo de reforzar sus roles de cuidadores y cuidar las áreas personales, familiares y emocionales, para lograr evitar el contagio criminológico que se produce dentro de las cárceles; el cual pertenece a los reos, pero que en poco tiempo se apodera de las cogniciones, sentimientos y forma de actuar de los gendarmes.

En tercer lugar, esperamos dar pie a nuevas investigaciones de forma masiva, para el reconocimiento y estudio de la calidad de vida de los gendarmes de nuestro país, conociendo sus expectativas, y sobretodo que en el futuro se puedan crear talleres o atenciones para los grupos y atención individual a esta organización de personas que se encuentran sometidos en un ambiente laboral que los hace ser parte de la privación de libertad generando muchas veces trastornos de personalidad, aumento de la agresividad, descontrol, contagio criminológico y no pueden separar su rol de gendarmes, con su vida personal y quienes son a fuera de la “cana”.

Para llevar a cabo los propósitos descritos, es necesario comenzar a relacionarse con los conceptos a investigar, realizando una breve descripción de ellos para comprender su significado cultural y la importancia de éstos dentro de la institución a la cual está enfocada a la investigación. Estos términos como vínculo e interacción, comunicación, estilos de comunicación son sólo algunos elementos que nos ayudarán a configurar la realidad carcelaria y sus relaciones más íntimas entre personas.

VÍNCULO E INTERACCIÓN.

Según el diccionario de la Real Academia Española, Vínculo proviene del latín *vincŭlum*, lo cual significa: “1. m. Unión o atadura de una persona o cosa con otra. U. m. en sent. fig. 2. m. Der. Sujeción de los bienes, con prohibición de enajenarlos, a que sucedan en ellos los parientes por el orden que señala el fundador, o al sustento de institutos benéficos u obras pías. Se usa también hablando del conjunto de bienes adscritos a una vinculación”.

Este significado habla de una concepción cultural y de entendimiento general, quedándonos con la descripción que más se acerca a la investigación; la unión o atadura de una persona o cosa por otra. Sin embargo, necesitamos ahondar más en este término, del cual existen muchas teorías como la de Bowlby y su conocida Teoría del Apego; relación existente entre un niño y su madre o una persona significativa para él. En esta relación se generan vínculos emocionales que permanecen por toda la vida.

Las teorías vinculares refieren a todas aquellas uniones de personas, redes sociales, objetos de importancia, personas e instituciones a las cuales nos sentimos identificados y se forma un lazo de amistad, amor, comprensión y ayuda entre otros.

Si bien, entendemos que la violencia es parte de la cultura carcelaria, no podemos asegurar que ocurre en un cien por ciento. Siempre hay personas que recurren a otros en búsqueda de figuras que sirvan de apoyo o puedan utilizar en sus relaciones.

Acercándonos a la consigna central, Janine Puget, (1995), realiza una definición epistemológica del significado de vínculo y su visión social en las relaciones.

En muchas discusiones se confunde la definición de vínculo que sostenemos con Berenstein, con el espacio transicional de Winnicott, en el cual madre y bebé están representados porque dicha formación está ligada a la creación de un espacio nuevo. Este espacio, el de la ilusión e incorporación en una mente de una relación entre dos yoes corresponde al espacio intrasubjetivo.

La presencia real de dos o más sujetos origina la creación de un espacio, un “*entre dos*”, circunscripto con un borde, espacio en el cual se da un encuentro que es de

otra cualidad que aquel creado sobre el modelo de la creación fantasmática. Es un espacio abierto y no pensable sin un otro externo al propio yo.

La representación de los dos yoes que se forjan de este espacio en el cual están indisolublemente ligados es de un orden diferente que la representación del contacto del sujeto con el otro, siendo que este último puede no ser necesario para que termine de constituirse la representación de la relación objetal.

Mientras que cuando se trata de la representación del vínculo, el concepto tiene que ver con el modelo de una escena presente sin que la ausencia juegue un rol activo para determinar la puesta en forma de esa escena. Se trata de la instrumentación de la capacidad de representatividad inherente al aparato psíquico y la representación es un modelo homólogo de una escena que tiene como base una representación inconsciente del vínculo. Esta es la que determina y define la vincularidad humana.

Queramos o no relacionarnos con otros, siempre estamos en contacto con las personas ya sea de forma presente, a través de recuerdos, por inferencia de terceros, o porque simplemente para conseguir algo tenemos que acercarnos a un otro. El vínculo que se establece puede ser significativo para cada persona o se puede transformar en una relación tormentosa, negativa, agresiva y que afecte la convivencia. Mejorar la relación que se establece al formar vínculos; mejora la interacción entre las personas, o viceversa, ya que al haber una relación, en esta se interactúa verbal o analógicamente. Y el tipo de vínculo se dará a través de esta interacción social, personal o familiar.

Nos hemos referido constantemente a la interacción que se vive o genera en las relaciones; según Herbert Blumer (1982), en su obra **“El interaccionismo simbólico: perspectiva y método”**. Refiere que *“Uno de los principios fundamentales del interaccionismo simbólico, es que todo esquema de sociedad humana empíricamente enfocada, sea cual fuera el origen, debe respetar el hecho de que, en primera y última instancia, la sociedad se compone de personas involucradas en la acción. Para que un esquema sea empíricamente válido tiene que ser consecuente con la índole de la acción social de los seres humanos”*. (Janine Puget, Buenos Aires. (1995). *Vínculo-Relación objetal*. (Pág 5), *En su significado instrumental y epistemológico. Revista Psicoanálisis. Argentina Paraguay*)

Para comprender las interacciones individuales y las concepciones personales, es necesario conocer la realidad social en la cual se encuentra un individuo. Conocer el contexto relacional, tener claridad de la cultura que se genera en distintas organizaciones de las redes sociales, aporta al reconocimiento de vínculos entre reos y gendarmes. Es importante conocer su cultura, su forma de comunicación, códigos, COA carcelario y saber cómo funciona la institución a nivel de organización o sistema penitenciario. Es necesario comprender la vida desde los grupos que se forman dentro de estos sistemas.

Herbert Blumer (1982), en su obra **“El interaccionismo simbólico: perspectiva y método”**. Nos ayuda a comprender desde la interacción social y su naturaleza, cómo funcionan los grupos dentro de los sistemas u organizaciones sociales-culturales. Refiere: *“La vida de grupo necesariamente presupone una interacción entre los miembros del mismo; o, dicho de otro modo, una sociedad se compone de individuos*

que entablan una interacción con los demás". Aunque este hecho está casi universalmente admitido en las definiciones de la sociedad humana, normalmente la interacción es algo que se da por desconectado y es tratada como si tuviese una significación intrínseca escasa, por no decir nula. La importancia de la interacción, reside en que es vista como "Un proceso que forma el comportamiento humano, en lugar de ser un simple medio o marco para la expresión y liberación del mismo. Podría decirse que un ser humano en interacción con otras personas ha de tener en cuenta lo que cada cual está haciendo o a punto de hacer; es decir está obligado a orientar su propio comportamiento o a manejar sus situaciones en función de aquello que toman en consideración". (Herbert Blumer, (1982), Perspectiva y Método, (paginas 5-6). El interaccionismo Simbólico)

Al interiorizar en nuestras propias relaciones, lograremos comprender la formación e interacción de las distintas culturas en nuestro exterior. Cuando logramos situarnos en el lugar del otro, por muy difícil que nos parezca su realidad, sólo entonces llegaremos a visualizar el intercambio de relaciones entre personas y sus objetos y como funcionan dentro de sus subculturas.

Vínculo que generan los Suboficiales de Gendarmería con la Población Penal, desde la perspectiva de los Funcionarios.

OBJETIVO GENERAL

- ❖ Identificar el vínculo que generan los suboficiales de gendarmería con la población penal desde la perspectiva de los funcionarios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- ❖ Identificar el tipo de comunicación existente entre el interno y el gendarme.
- ❖ Determinar si la relación entre internos y gendarmes influye en la salud mental y el estrés que presentan los funcionarios de la institución.
- ❖ Establecer el tipo de comportamiento de los gendarmes, desde el punto de vista de la segregación que existe dentro de las cárceles en Chile.
- ❖ Identificar las condiciones laborales en las cuales se desempeña el gendarme.

II. MARCO REFERENCIAL.

COMUNICACIÓN: UN PUNTO DE ENCUENTRO INTERPERSONAL.

A lo largo de la historia, en los estudios sobre el hombre, el reino animal y su evolución, siempre se ha realizado una distinción entre los hombres y los animales; llegando a la conclusión que nos separa de ellos la capacidad de comunicarnos y sobretodo la capacidad de razonamiento. Hay científicos quienes afirman la existencia de formas de comunicación en el reino animal. Como señales, sonidos, movimiento, en el caso de las aves que lo utilizan para conquistar a la hembra y poder aparearse; por lo tanto estarían comunicándose a través de la analogía. Este es un claro ejemplo que encontramos en la naturaleza; el cual podemos observar de igual forma en nuestras vidas cotidianas, si nos detenemos a observar el andar de las personas, sus gestos y sobretodo la manera cómo llegamos a comprendernos alrededor de globo, utilizando Internet, Facebook u otros medios que nos permiten comunicarnos instantáneamente y a distancias que antes eran impensadas.

Es por eso que para comprender la comunicación que existe en este caso entre Gendarmes e internos, es necesario tener claro los diferentes tipos o estilos de comunicación existentes; los cuales se conocen en la actualidad como los axiomas de la comunicación.

Es importante definir comunicación, para luego revisar los tipos por los cuales nos comunicamos o tratamos de comunicar, ya que caemos en errores a diario, entorpeciendo las relaciones que mantenemos con otros. Es ahí en donde la comunicación pasa de ser una definición a una forma eficaz de entendimiento entre personas, redes, empresas, gobiernos y otros. Todo dependerá de la motivación a comunicar y de lo que queremos entregar, si el mensaje es enviado erróneamente, las personas que están a nuestro alrededor, nos envían señales de disgusto, como las computadoras registran nuestros errores en la digitalización de datos.

El estudio de la comunicación nos entregará una clara información de cómo se relacionan las personas.

ESTILOS DE COMUNICACIÓN

Las personas nos comunicamos desde diferentes estilos; ignoramos, no hablamos, no comprendemos al otro y somos obstinados creyendo que hay una sola verdad, la nuestra.

Dentro de la comunicación existen diferentes conceptos que nos ayudan a darnos cuenta en qué posición estamos frente a otro, para esto es necesario identificar los estilos existentes, ya que dan mayor claridad para mirar a otro desde nuestra perspectiva y poder cambiar nuestros focos para así identificar lo que realmente nos quieren comunicar y que es lo que queremos entregar.

Para ello citaremos el trabajo de P. Watzlawick, J. Beavin y D. Jackson, en su obra "Teoría de la comunicación Humana". Los autores plantean que dentro de la comunicación humana existen factores que influyen en la comunicación y en como

nos entendemos. Si bien existe un emisor y un receptor que se comunican a través de un mensaje, el cual viaja por un canal. El problema se produce cuando este mensaje es interferido y el mensaje que fue enviado de una forma, llega al receptor de otra, es ahí en donde comienza la mala comunicación, cambiando completamente lo que una persona A, quería comunicar a una persona B. El canal puede ser vía mensajes escritos, diálogos por los sitios de mensajería instantánea, por un tercero o un sonido en la micro o en el metro. Y es ahí cuando la comunicación y lo que queríamos decir se transforma, generando malos entendidos, escaladas a nivel de violencia verbal e incomunicación entre las personas; además el hecho de dejar de realizar interacciones, pues como veremos aunque pensemos que guardar silencio acabara con los conflictos, jamás dejamos de comunicar a otro.

Axiomas de la comunicación.

Para los autores P. Watzlawick, J. Breavin Bavelas, D.D. Jackson. En su obra "Teoría de la comunicación Humana. Interacciones, patologías y paradojas". (1997). Identifican en a los axiomas de la comunicación como "*Propiedades simples de la comunicación que encierran consecuencias interpersonales básicas*". Expondremos los siguientes axiomas:

1. *La imposibilidad de no comunicar*

Es imposible no comunicar. "*Actividad o inactividad, palabras o silencio, tiene siempre valor de mensaje: influyen sobre los demás, quienes a su vez, no pueden dejar de responder a tales comunicaciones y, por ende, también comunican*". (P. Watzlawick. Pág. 50).

Siempre estamos dando señales a los otros ya sea de forma corporal, como nos vestimos, la forma de caminar, de hablar, la gestualidad, siempre habrá un receptor en nuestro camino, aunque pensemos que el mensaje que entregamos no es para ellos, ejemplo más claro no vemos a diario al transportarnos en el metro, personas abrumadas, cansadas, con sueño, otras que a través de sus rostros nos comunican tristeza, felicidad, etc. Aunque queramos ocultarnos, como dice el dicho *“un gesto vale más que mil palabras”*.

2. Los niveles de contenido y relaciones de la comunicación

Se entiende como contenido, *“El aspecto referencial de un mensaje trasmite información y, por ende, en la comunicación humana es sinónimo de **contenido** del mensaje. Puede referirse a cualquier cosa que sea comunicable al margen de que la información sea verdadera o falsa, válida, no válida o indeterminable”*.

Se entiende como relación, *“El aspecto conativo se refiere a qué tipo de mensaje debe entenderse que es, y por ende, en última instancia, a la relación entre los comunicantes”*. (P. Watzlawick. Pág. 52).

Cuando nos comunicamos, es a través de interacciones y diferentes contenidos, ósea información que tenemos de objetos o de otras personas, cuando queremos preguntar algo a otro, es importante el grado relacional que tenemos, por ejemplo si llevamos trabajando un mes, no podemos preguntarle a al jefe cuánto dinero le pagan o que hará el fin de semana o su estado sentimental actual; pero si lo podemos hacer con el mejor amigo (a), con la pareja o algún familiar, el grado de

intimidad que tenemos en nuestras relaciones, también nos indican el tipo de interacciones que son apropiadas con un otro.

3. La puntuación de la secuencia de hechos

“Es posible calificar un ítem de entrada como “estímulo” y otro ítem como “refuerzo”, al tiempo que lo que el sujeto hace entre estos dos hechos se entiende como “respuesta”. Cada ítem en la secuencia es, al mismo tiempo, estímulo, respuesta y refuerzo. Un ítem dado de la conducta A es un estímulo en la medida en que lo sigue el estímulo un ítem proveniente de B y este último, por otro ítem correspondiente a A. Pero, en la medida en que el ítem de A está ubicado entre dos ítems correspondientes a B, se trata de una respuesta”. (P. Watzlawick, Pág. 56).

En las relaciones se establecen patrones de intercambio comunicacional, las cuales sirven para reconocer secuencias de interacción comunes e importantes. No importa si las personas están en acuerdo o desacuerdo, si es buena o mala, se busca observar la organización de los hechos conductuales.

4. Comunicación digital y analógica

“Los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente. El lenguaje digital cuenta con una sintaxis lógica sumamente compleja y poderosa pero carece de una semántica adecuada en el campo de la relación, mientras que el lenguaje analógico posee la semántica pero no una sintaxis adecuada para la definición inequívoca de la naturaleza de las relaciones”. (P. Watzlawick. Pág. 68).

El lenguaje digital son todas aquellas formas concretas por las cuales nos comunicamos como las palabras, los números, los símbolos, las señales. El lenguaje analógico esto aquello que nos acompaña al momento de comunicar, los gestos, la postura, la tonalidad de la voz, es todo el lenguaje corporal. Por ello es necesario tener en cuenta estos dos tipos de comunicación. Como ejemplo de ello, lo podemos ver en algo tan simple cuando un niño come una fruta cítrica y esta le causa malestar, lo expresa a través de su rostro arrugando la nariz y la cara, a través de ese gesto las mamás saben que ese alimento en particular no es del agrado de sus hijos. Es importante tener en cuenta todas las señales que una persona transmite en su comunicación, es por ello que en hoy en día las parejas discuten a diario ya que están constantemente comunicándose por mensajes de correo electrónico, y el mensaje digital que se envía, el receptor muchas veces le da una interpretación equivocada, por la falta de comunicación analógica.

5. Interacción simétrica y complementaria

Se entienden como, *“Relaciones basadas en la igualdad o en la diferencia. En el primer caso, los participantes tienden a igualar especialmente su conducta recíproca, y así su interacción puede considerarse **simétrica**. Sean debilidad o fuerza, bondad o maldad, la igualdad puede mantenerse en cualquiera de esas áreas. En el segundo caso, la conducta de uno de los participantes complementa la del otro, constituyendo un tipo distinto de gestalt y recibe el nombre de **complementaria**. Así, pues, la interacción simétrica se caracteriza por la igualdad y por la diferencia mínima, mientras que la interacción complementaria está basada en un máximo de diferencia”.* (P. Watzlawick.

Pág. 69). (P. Watzlawick, J. Breavin Bavelas, D.D. Jackson. (1997) *“Teoría de la comunicación Humana. Interacciones, patologías y paradojas”*.

Como ejemplo de estas interacciones, podemos identificar a diario en las personas que viven a través de la violencia. En una pareja al comienzo existe la simetría en la relación la igualdad para ambas partes, pero cuando sucede un hecho de violencia, otro está llevando la relación a una diferencia de poderes, manteniendo sometido a su pareja.

Cuando esta violencia se ejerce por parte de ambos involucrados, estamos hablando de una relación simétrica, ya que se ha producido una escalada en la violencia, la cual involucra a las partes de manera igualitaria, ambos tiene poder, pero lo ejercen de forma negativa, esto se ve, por ejemplo, en las peleas de las barras bravas, en donde un exponente de Colo-Colo, se enfrenta con uno de la Universidad de Chile y comienza esta simetría de violencia.

Al explorar la comunicación, las interacciones y los vínculos entre otros, nos ayudará a identificar la forma en que se comunican y relacionan los gendarmes e internos, sin duda utilizando los axiomas mencionados anteriormente, y a diario enfrentando hechos de simetría y complementariedad en sus interacciones.

Con ello, se profundizará en la realidad de nuestro sistema penitenciario y a través del estudio, analizar los datos que nos ayudarán a derribar mitos sobre violencia extrema, la incomunicación y la inexistencia de lazos emocionales después de que los reos obtienen su libertad. Las relaciones a diario, la convivencia, los códigos utilizados y la forma en que se relacionan, será indicadores claves para comprender

el tema expuesto; ya que a pesar de sus roles de antagonistas dentro del sistema penitenciario, reos y gendarmes se acompañan en el diario vivir, estando sometidos a estrés y al hacinamiento ya conocidos, pero que son parte de un gran hogar, en el que se vive tras las paredes herméticas a pasos de la libertad. Sólo una cosa diferencia a reos y gendarmes; es el hecho de saber que a pesar de estar dentro del recinto penal, ellos no están “obligados” a estar ahí dentro.

Este es solo uno de los procesos que nos ayudarán a comprender la forma de vida y de trabajo de los Gendarmes. Funcionarios e internos se enfrentan a diario en un Sistema Penitenciario, que ha realizado modificaciones en sus normas y estructura, pero que aún necesita realizar cambios profundos para terminar con temas como el hacinamiento y las condiciones de vida en general que padecen las personas que se encuentran expuestas a este sistema.

Orígenes, evolución y funciones que cumple Gendarmería de Chile en el Sistema Penitenciario.

La historia carcelaria de nuestro país, a lo largo de su historia ha sufrido diversas modificaciones y recibido influencias desde otros países del globo.

Luego del término de la Guerra de la Independencia se produjo un gran aumento en la delincuencia, reinando inestabilidad en el sistema, y desaprobación social; esta desaprobación se acentuó luego de reiteradas fugas de presos, el no cumplimiento de delitos y los motines exitosos de los mismos. Por esta razón, el Gobierno Chileno decide realizar modificaciones que mejoren el servicio y que calmen las quejas de la población de ese entonces. Es así como una comitiva viaja a Estados Unidos, para conocer las implementaciones y los cambios que esa época se convertían en la gran noticia para el resto del mundo. Es así como se realiza un cambio, y se toma como referencia los avances Penitenciarios en Estados Unidos.

Para esto se requirió del servicio de personas que resguardaran el orden de la ciudadanía y de los recintos penales, ya que los delitos iban en aumento y también la necesidad de ampliar el sistema penitenciario a nivel nacional. Las cárceles se vieron sobrepasadas por la población penal existente y el problema del hacinamiento se hizo presente desde los inicios del sistema, ya que la demanda fue en aumento y las cárceles fueron precarias. Se realiza una revisión a nivel histórico sobre los orígenes penitenciarios y la reformulación de los mismos desde la época de 1554, hasta nuestros días.

Este recorrido histórico, no solo da cuenta sobre la formación de la institución, sino de los avances tecnológicos, instrumentales, de rehabilitación, convivencia y los problemas de hacinamiento que han sido una problemática desde los comienzos de la institución. En la actualidad se está trabajando en un sistema de concesiones penitenciarias, el cual apuesta a terminar con el hacinamiento, mejorar la calidad de vida de los reos y de los trabajadores del lugar.

Origen Histórico, Principios y Evolución.

(1554 – 2011)

Al referirnos a Gendarmería, se entiende como un cuerpo militarizado, el cual realiza funciones de policía.

En 1476 se creó en España la Santa Hermandad, un cuerpo de seguridad destinado a perseguir a los bandidos que se encontraban rodeando los caminos rurales.

Su significado etimológico deriva de la palabra francesa ***gendarmérie***, que a su vez viene de la expresión en francés antiguo ***gens d'armes*** (gente de armas o armados).

Cabe destacar que hay multitud de cuerpos de seguridad de distintos estados que conservan el nombre de gendarmes por tradición, puesto que ya no se corresponden con una fuerza militar propiamente tal. Aunque en algunos casos mantiene su estructura como policía militar. Sin embargo se mencionan fuerzas que tuvieron su origen situándolos en este concepto, en algunos casos con otro nombre: la Gendarmería Nacional de Francia, Guardia Civil Española, Gendarmería Nacional Argentina, Carabinieri de Italia, los Carabineros de Chile, la Guardia Nacional de Venezuela, la Policía Montada del Canadá (Royal Canadian Mounted Police en inglés y Gendarmerie royale du Canada en francés).

Una excepción la constituye Gendarmería de Chile, que cumple las funciones de guardia de prisiones. Siendo una de las varias instituciones que usan este nombre en el mundo, se distingue por ser la única a cargo de cárceles.

Gendarmería de Chile (GENCHI) es la institución penitenciaria encargada del orden, seguridad, cumplimiento de condenas en las prisiones y el resguardo de los Tribunales de Justicia. Fue creada el 30 de noviembre de 1929, su lema es "**Labor Omnia Vincit**" (En el trabajo vencemos), aunque mayoritariamente se usa "**Deus Patria Lex**" (Dios Patria Ley). Ambas expresiones del latín también se emplean como lema. La figura que los simboliza es un castillo.

Originalmente se le llamó Cuerpo de Gendarmería de Prisiones, después se le denominó Servicio de Prisiones, y es dependiente del Ministerio de Justicia. Para ello se organiza como una institución jerarquizada, uniformada, disciplinada, obediente y armada.

Sus orígenes se remontan al siglo XVI, desde el origen de las prisiones en Chile, cuando el Ejército hacía las labores militares, policiales y penitenciarias, antes de crear ramas autónomas.

En la actualidad está a cargo del Director Nacional, el Abogado Luis Masferrer Farías, nombrado el 17 de mayo de 2010 por el Presidente de la República.

Comienzos de Gendarmería: Los hechos más relevantes.

Los orígenes de un servicio de vigilancia o Gendarmería datan de 1554. En diciembre de ese año se crearon los primeros servicios de ronda que, complementando la labor de los serenos, constituyeron el primer servicio de vigilancia policial contra el delito.

A mediados del siglo XVII, con la creación de los penales de Valdivia y Santiago, se comienza a instaurar la pena privativa de libertad, para lo cual era fundamental

contar con personal que realice labores de vigilancia. Se elegía a los vecinos de buena conducta o se encargaba esta labor a los militares de la época.

En 1843, se construyó la Penitenciaría de Santiago, en donde surge la necesidad de crear personal especializado en el tema de la seguridad carcelaria, distinto de los militares que se encargaban hasta ese momento de los reclusos, es así como se forma en 1871 a un grupo que se denominó "Guardia Especial".

En 1929 se crea una Escuela para el personal de tropa de Gendarmería de Prisiones. En el artículo primero del decreto que la creaba se declaraba lo siguiente: ***"El cuerpo de Gendarmería de Prisiones mantendrá una escuela que funcionará dentro de la Penitenciaría de Santiago, para el personal de tropa de dicho cuerpo"***.

La década del treinta trajo consigo la consolidación del sistema, con la creación de la Dirección General de Prisiones y con la puesta en marcha del primer curso para aspirantes a oficiales. (*Gendarmería de Chile, Organismo dependiente del Gobierno de Chile, última revisión enero 2011. www.gendarmeria.cl*).

Gendarmería de Chile (1986-1987). Se presenta mayor desarrollo en las cárceles, en las áreas de desarrollo penitenciario y organizativo.

El desarrollo penitenciario se encontraba en un proceso ascendente, por lo tanto en este periodo la acción de gendarmería tendió principalmente al desarrollo organizativo de la institución, a apoyar las actividades de las unidades penales, a aumentar la cobertura asistencial de los internos y de sus familiares, a mejorar y reorientar las acciones de rehabilitación de los reos y a profundizar el tratamiento de los beneficiados con medidas alternativas a las penas privativas o restrictivas de libertad.

En el desarrollo organizativo se produce un cambio a contar de 1986. Se extendió a todo el país la aplicación de un instrumento de administración denominado “Plan de acción Institucional”, permitiendo impulsar y coordinar en los distintos niveles de decisión y ejecución, un conjunto de tareas relevantes con metas definidas de acuerdo a los objetivos, políticas, programas y recursos disponibles o factibles de obtener en forma regional o local. Se facilitó así, la materialización de múltiples iniciativas regionales que van desde mejoramientos de infraestructura y campañas sanitarias en unidades penales, hasta programas de alfabetización y capacitación de internos, desarrollo cultural, deportivo y recreativo, creación de bibliotecas, mejoramiento y promoción del trabajo de los reclusos en locales de ventas y exposiciones.

En 1987-1988. Durante este período se inició un proceso de desconcentración del plan de acción institucional, quedando éste entregado a la iniciativa de cada dirección regional; con ello se logra un desarrollo de acuerdo a la realidad local y a la optimización de los recursos disponibles.

En los primeros meses del período se efectuó una evaluación del sistema computacional de registros de condenados y procesados, permitiendo tomar medidas para optimizar el flujo de información; brindando datos oportunos y completos para la toma de decisiones, beneficiando campañas de alcoholismo, drogadicción, campañas de aseo, difusión de beneficios otorgado por el gobierno a personas de escasos recursos. La población penal atendida en ese entonces se extendió de 25.055 personas recluidas, a un total de 42.830 personas beneficiadas con medidas alternativas. *(Luis Ramírez B. y Juan Pérez V. (2010). Gobierno de Chile. (Página 165-166). Aspectos Históricos de Gendarmería en el Bicentenario).*

En 1989-1990. El sistema penitenciario, enfrentó una crisis debido a fugas y huelgas de hambre dentro de las cárceles. El aumento de la población penal a partir de 1981, que llegó a más del 70 por ciento, es la principal causa de la crisis. Los recursos de gendarmería se redujeron y no fueron asignados en forma acorde a ese crecimiento.

Ante la crisis, se crearon nuevas unidades penales, el traspaso de centros de orientación, el aumento de la atención a tribunales y las disposiciones que emanaban de los tribunales militares, hicieron más compleja la situación. Los recursos se fueron desviando específicamente a la seguridad y custodia de los penales, en desmedro de la asistencia, rehabilitación y tratamiento de reclusos. La población penal atendida por Gendarmería de Chile alcanzaba a 47.869 personas.

Con la implementación de nuevas unidades penitenciarias; las cuales no fueron suficientes para solucionar el problema de la demanda de la población, produciéndose mala calidad de vida para la población penal, reflejada en el hacinamiento de los recintos, por primera vez se puso en marcha un programa integral de capacitación del personal, mediante el desarrollo de cursos en todo el país, el cual benefició a 1.444 funcionarios en el periodo de 1991-1992. *(Luis Ramírez B. y Juan Pérez V. (2010). Gobierno de Chile. (Página 171, 175, 180). Aspectos Históricos de Gendarmería en el Bicentenario.)*

Debido a los problemas de hacinamiento, el gobierno financió la construcción de diversos centros penitenciarios a nivel nacional. En 1994 se dio término a obras como: ampliación del Centro de Readaptación Social de Chillán, reposición del

Centro de Detención Privativa de Achao y el Centro de Detención Preventiva Chaitén. En Abril del mismo año, se inauguró el establecimiento penal de Colina II. Respecto a la población de Gendarmería; la formación y egreso de 300 vigilantes, permitió bajar el déficit a 640 funcionarios y reforzar las dotaciones regionales, en orden a facilitar la aplicación del Modelo de Tratamiento Penitenciario. (Luis Ramírez B. y Juan Pérez V. (2010). Gobierno de Chile. (Página 188, 191). Aspectos Históricos de Gendarmería en el Bicentenario.).

En el año 2000 entra en vigencia la Reforma Procesal Penal en nuestro país; rigiéndose primero en regiones y en el 2005 entra en vigencia en la región metropolitana, trayendo cambios en la justicia y legislación, con el fin de agilizar los procesos penales para mejorar la calidad en el sistema de defensoría pública, significando múltiples cambios y modificaciones de las cárceles. Es así como se establece el programa de Concesiones de Infraestructura Penitenciaria, el cual se transforma en un pilar fundamental en el proceso de modernización de la justicia Chilena y en particular, de la administración penitenciaria, surgiendo como resultado de la búsqueda de una solución para la sobrepoblación y déficit de infraestructura penitenciaria.

El programa de concesión consiste en que el Estado entrega a un particular el derecho de desarrollar y explotar un bien de uso público o servicio. El sistema de concesiones consta de dos etapas; construcción y exploración. En el caso de Gendarmería, ambos deben alinearse a las siguientes condiciones para ser coherentes con las normas legales de concesión y la administración de establecimientos penitenciarios:

- La administración y vigilancia quedan a cargo de Gendarmería en coherencia con la función punitiva del Estado, que define como una facultad indelegable de restringir los derechos a las personas, ejercida a través de Organismos competentes, el diseño operacional y arquitectónico está a cargo del concesionario.
- El financiamiento, construcción y mantención de la infraestructura, son responsabilidad del concesionario.
- El Ministerio de Justicia pagará subsidios al concesionario a cambio de la construcción, mantención y servicios.
- El Estado deberá adquirir el dominio de las obras en un plazo establecido.

Los Ministerios de Justicia y Obras Públicas, concordaron un modelo de operación que mantenía en Gendarmería la administración y vigilancia de los establecimientos y entregaba en concesión a privados: el diseño, el financiamiento, la construcción, el mantenimiento y la prestación de los denominados servicios penitenciarios. *(Luis Ramírez B. y Juan Pérez V. (2010). Gobierno de Chile. (Página 282, 283). Aspectos Históricos de Gendarmería en el Bicentenario.)*

La decisión del Estado de Chile, de optar por los establecimientos penitenciarios concesionados, se originó producto de la falta de recursos para la construcción de nuevos establecimientos penales que permitiesen dar solución a la problemática del hacinamiento, mejores condiciones laborales del personal y mejores formas de vida para los internos.

El modelo económico imperante en el país que ha desarrollado un importante proceso de privatización en la economía, es el factor determinante para entender los

procesos de privatización. Comprometiendo al Estado a pagar un subsidio fijo de construcción durante 10 años y un subsidio fijo de mantención durante 20 años, periodos que al finalizar deberán ser evaluados para determinar la continuación o término de la concesión.

La aplicación del plan de concesiones iniciado en la administración del Ex Presidente Ricardo Lagos Escobar, se plantea o formula como la solución definitiva al problema del hacinamiento carcelario, sin embargo esta premisa no ha sido del todo cierta, situaciones como el aumento explosivo de la población penal, han mantenido como enfermedad endémica al hacinamiento. La población penal sigue en aumento año tras año, sin encontrar solución. En el año 2003 la población penal existente era de 37.715; 2004 de 37.658; en el 2005 de 38.367; en el año 2006 de 41.692 y en el año 2007 de 45.977. *(Luis Ramírez B. y Juan Pérez V. (2010). Gobierno de Chile. (Página 294, 295). Aspectos Históricos de Gendarmería en el Bicentenario.)*

Actualmente y siguiendo las estadísticas de la población penal atendida por gendarmería de Chile; ésta se encuentra constituida por una población penal de 93.363 hombres; 12.253 mujeres. Conformando un total de 105.616 personas atendidos por gendarmes, quienes trabajan en tres tipos de regimenes de reclusión: **subsistema cerrado, subsistema abierto y el subsistema semiabierto.**

El primero Corresponde a todos aquellos internos privados de libertad, en este sistema se encuentran los Detenidos, Procesados (antiguo sistema penal), Imputados (nuevo sistema penal) y los Condenados privados de libertad, todos reclusos en establecimientos penales, ya sea en centros de cumplimiento, centros

de detención preventiva. El segundo subsistema, corresponde a aquellos condenados a Medidas Alternativas, con Beneficios de Reinserción y con Apremios. El Tercer subsistema, corresponde a aquellos condenados privados de libertad que cumplen su condena accediendo a actividades de capacitación y trabajo remunerado, con el objetivo de prepararse para enfrentar su reinserción socio-laboral al momento de egresar del sistema penitenciario, en Centros de Educación y Trabajo (CET), que puede ser de carácter rural (colonias agrícolas) o de carácter urbano (talleres industriales). **(Subdepartamento de estadística y control penitenciario, Gendarmería de Chile).**

En la actualidad las penas por delitos en nuestro país se remiten desde robos frustrados, estafas, robos con violencia; hasta penas mayores como violaciones a menores, asesinatos, uso de menores para ejercer pornografía, sicarios y otros.

La institución se encarga de mantener el orden dentro de las cárceles, generar la reinserción de la población penal a la sociedad y escalar a cargos que les permitan mejorar su situación económica y avanzar en los escalones internos para lograr su estatus laboral.

Una de las tareas de gendarmería, que para muchos parece la más ardua de realizar, se trata de mantener el orden y resguardar la seguridad de la población penal, los motines y mantener los hechos de violencia controlados a cada instante dentro de cada cárcel de nuestro país.

Modernización: Seguridad Penitenciaria.

Actualmente Gendarmería de Chile, como partícipe del Sistema de Administración de Justicia y Seguridad Ciudadana, tiene por misión *"Contribuir a una sociedad más segura, garantizando el cumplimiento eficaz de la detención preventiva y de las penas privativas o restrictivas de libertad a quienes los tribunales determinen, proporcionando a los afectados un trato digno, acorde a su calidad de persona humana y desarrollando programas de reinserción social que tiendan a disminuir las probabilidades de reincidencia delictual"*. (Gendarmería de Chile, Organismo dependiente del Gobierno de Chile, última revisión enero 2011. www.gendarmeria.cl)

La seguridad penitenciaria es definida por Gendarmería de Chile como: *"El conjunto de medidas y acciones sistematizadas y relacionadas entre sí, que tienen como propósito fundamental, prevenir, minimizar y, en su caso enfrentar acontecimientos que pongan en riesgo la integridad del establecimiento, de los internos, del personal, de los procesos y de las visitas"*. Éste se encuentra a cargo de la Subdirección Operativa.

Se refiere a materias de seguridad penitenciaria, a políticas y normas de control de la seguridad de los recintos penitenciarios, a los procedimientos de clasificación y segmentación de la población penal, así como el manejo de situaciones de crisis en los penales y operaciones de procesamiento de estadísticas y datos penitenciarios. La seguridad vista en términos generales se define como un estado exento de riesgo o un conjunto de circunstancias capaces de disminuir o neutralizar los riesgos y amenazas que atenten en contra de una instalación, de una persona o de una organización. (Gendarmería de Chile, Organismo dependiente del Gobierno de Chile, última revisión enero 2011. www.gendarmeria.cl)

Principios básicos sobre la cual se estructura la Seguridad Penitenciaria:

a) Respeto de las Políticas de la Organización. La política de la organización está determinada por la misión y la visión de la institución.

Misión: *“Garantizar el cumplimiento de las resoluciones que las autoridades competentes determinen, referidas a la restricción de la libertad de las personas puestas a su disposición, respetando sus derechos humanos y desarrollando acciones que faciliten el proceso de reinserción social”.*

Visión:

“Gendarmería de Chile es una Institución de Servicio Público de reconocido profesionalismo, que respeta los derechos de las personas confiadas a su control y custodia y que cumple su Misión con eficiencia y efectividad.”

b) Respeto de las Leyes, Tratados y Reglamentos (base jurídica). Cada una de las funciones desarrolladas por Gendarmería debe estar normado por una base jurídica y reglamentaria, entre ellas todo lo relacionado con la seguridad penitenciaria.

c) Respeto de la Doctrina (acuerdos). Entendida como un conjunto de normas (escritas o no) entendidas y aceptadas por todos.

d) Estrategias, Planes y Programas. Define el cómo se pone en práctica la seguridad en concordancia con los procesos que regularmente se ejecutan en una unidad penal. Se incluye la capacidad de anticipar escenarios y de capacitar al personal en virtud de esta información. (*Gendarmería de Chile, Organismo dependiente del Gobierno de Chile, última revisión enero 2011. www.gendarmeria.cl*)

Grados y Escala Jerárquica existentes en la institución.

Gendarmería de Chile es una institución castrense. Hunde profundamente sus raíces en el Ejército de Chile, institución de la cual nació, su nombre como institución por otra parte es un nombre francés que hace referencia a gente armada o un grupo militarizado, esto hace que la gran mayoría de su simbología y grados coincidan con los de las demás Fuerzas Armadas.

Los grados jerárquicos en esta institución se dividen en dos niveles los de la planta I, corresponden a oficiales penitenciarios y los de la planta II, a los suboficiales penitenciarios. Los grados conforme al estatuto de personal de Gendarmería de Chile son los siguientes:

- **Planta I de Oficiales Penitenciarios o Escalafón de Oficiales**

Corresponde a los funcionarios que han cursado y aprobado la malla curricular impartida por la Academia Superior de Estudios Penitenciarios para la carrera de Oficial de Gendarmería, excepto el grado de Director General que puede ser utilizado por un civil o uniformado que cuente con los requisitos consignados en las normativas institucionales y la confianza del Presidente de la República.

Oficiales Directivos	Oficiales Superiores	Oficiales Jefes	Oficiales Subalternos	Alumno de la Academia Superior de Estudios Penitenciarios
<i>Director General</i>	<i>coronel</i>	<i>Teniente Coronel</i>	<i>Capitán</i>	<i>Aspirante a Oficial</i>
<i>Subdirector Operativo</i>		<i>Mayor</i>	<i>Teniente 1°</i>	
			<i>Teniente 2°</i>	
			Subteniente	

- **Planta II de Suboficiales y Gendarmes o Escalafón de Suboficiales**

Corresponde a los funcionarios que han cursado y aprobado la malla curricular impartida por la Escuela de Formación Penitenciaria “Gendarme Alex Villagran Pañinao” (Esforpen) para la carrera de Gendarme.

Suboficial Mayor	Suboficiales	Clases	Gendarmes	Alumno Esforpen
<i>Suboficial Mayor</i>	<i>Suboficial</i>	<i>Cabo 1º</i>	<i>Gendarme 1º</i>	<i>Gendarme Alumno</i>
	<i>Sargento 1º</i>	<i>Cabo 2º</i>	<i>Gendarme 2º</i>	
	<i>Sargento 2º</i>	<i>Cabo</i>	<i>Gendarme</i>	

- **Planta III de Directivos, Profesionales, Técnicos y Administrativos**

Corresponde a los funcionarios que cumplen funciones relativas a su especialidad, ya sea en cargos de Jefaturas de Departamentos, Subdepartamentos o Secciones (Planta Directivos), o en el pleno ejercicio de las profesiones (Planta Profesionales).

En este caso, se concentra en la atención especializada de la población penal, que cumple condenas en régimen cerrado o abierto. Los requisitos de incorporación para planta Directivos y Profesionales exigen a la posesión de título profesional habilitante para la correspondiente función. Para la Planta Técnicos, es requisito la certificación de este nivel formativo, y para la Planta de Administrativos, se hace requisito la Enseñanza Media cumplida. Las funciones de las personas adscritas a esta Planta III, son desarrolladas tanto en Unidades Penales, como en Centros de Reinserción Social, Centros de Educación y Trabajo, Patronatos Locales de Reos, Direcciones Regionales y Dirección Nacional.

Unidades Especializadas

Gendarmería de Chile cuenta con algunas unidades especiales a cargo de la custodia de reos y otras tareas.

- **Centro Especial de Adiestramiento Canino; CEAC:** unidad a cargo de especializar al personal penitenciario en el adiestramiento de ejemplares caninos. Fue creada en febrero de 1993 esta unidad depende del Departamento de Seguridad Institucional. Es la Primera Especialidad Institucional.
- **Equipo de Canes Adiestrados; ECA:** Sub Unidades dependientes del Centro Especial de Adiestramiento Canino, ubicadas en las todas las Regiones del País, destinadas al apoyo de las funciones propias de Gendarmería de Chile, en las Unidades Penales del País.
- **Sección de Operaciones Tácticas; SOT:** Unidad especializada que actúa en situaciones de crisis con toma de rehenes, motines, fugas masivas, que entre otras eventualidades atenten contra la seguridad de los recintos penitenciarios. Cuenta con una fuerza de 12 hombres bajo el mando de un Oficial, son funcionarios que poseen una reconocida experiencia en situaciones de alta complejidad, y que son elegidos por el mando operativo institucional.
- **Unidad de Servicios Especiales Penitenciarios; USEP:** Tiene la misión de actuar como grupo de reacción ante situaciones de alteración del régimen interno en los penales, cuando la capacidad operativa de los establecimientos se ve sobrepasada, además esta a cargo del traslado de reos a los Tribunales de Justicia en la Región Metropolitana.

- ***Equipo de Traslado y Reacción Primaria; ETRP:*** Este grupo tiene como misión el traslado de reos desde los penales hacia los Tribunales de Justicia con el fin de garantizar el cumplimiento de lo dictado por los Tribunales sobre todo a lo que se refiere a las sentencias y audiencias de juicio oral y garantía.
- ***Unidad Antimotines:*** Grupo encargado de impedir una posible fuga de reos en los penales del país, a fin de garantizar el orden y la seguridad siempre que se pueda sin resultados negativos, este grupo suele utilizar un uniforme más oscuro que el original, llegando a tener un tono negro.
- ***Guardia de Palacio de Gendarmería de Chile de los Tribunales de Justicia; Destacamento de Tribunales:*** Unidad es la encargada de velar por la seguridad de las autoridades judiciales que trabajan en Palacio de Tribunales, Corte Suprema, Juzgados Civiles, Ministerio de Justicia y Tribunal Calificador de Elecciones con el fin de mantener el orden en caso de protestas y resguardando la infraestructura, expedientes y la seguridad en el lugar. Está conformado por una dotación de 46 funcionarios de la planta II, además de una funcionaria administrativa, auxiliares y un oficial con grado de Capitán, quien ejerce la función de Jefe de Destacamento.
- ***Brigada de Incendios de Gendarmería; BIG:*** Esta unidad efectúa la tarea de evacuar a la población penal en caso de incendio y ayudar a las otras unidades especializadas trabajando en conjunto para que la operación de evacuación sea sin resultados negativos, además cuenta con algunos implementos a mediana escala para combatir incendios, mientras llega Bomberos al lugar. (*Gendarmería de Chile, Organismo dependiente del Gobierno de Chile, última revisión enero 2011. www.gendarmeria.cl*)

MODELO DE CLASIFICACIÓN Y SEGMENTACIÓN DE LA POBLACIÓN PENAL

EN CHILE.

Estadísticas de Población Penal atendida por Gendarmería de Chile.

TIPO DE POBLACIÓN	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	%
TOTAL POBLACIÓN PENAL	93.363	12.253	105.616	100,00
TOTAL SUBSISTEMA CERRADO	46.736	4.587	51.323	48,59
DETENIDOS	84	20	104	0,10
PROCESADOS	21	3	24	0,02
IMPUTADOS	8.875	1.311	10.186	9,64
CONDENADOS	37.756	3.253	41.009	38,83
TOTAL SUBSISTEMA SEMIABIERTO	662	52	714	0,68
CONDENADOS EN C.E.T.	662	52	714	0,68
TOTAL SUBSISTEMA ABIERTO	45.965	7.614	53.579	50,73
MEDIDAS ALTERNATIVAS	43.882	7.410	51.292	48,56
REMISIÓN CONDICIONAL DE LA PENA	28.916	5.249	34.165	32,35
LIBERTAD VIGILADA DEL ADULTO	9.628	1.751	11.379	10,77
RECLUSIÓN NOCTURNA	5.338	410	5.748	5,44
BENEFICIOS REINSERCIÓN	1.481	186	1.667	1,58
SALIDA CONTROLADA AL MEDIO LIBRE	898	122	1.020	0,97
LIBERTAD CONDICIONAL	583	64	647	0,61
APREMIOS	602	18	620	0,59
ARRESTO DIURNO	4	0	4	0,00
ARRESTO NOCTURNO	598	18	616	0,58

Población Penal por Subsistemas y tipo de Población según sexo.

La distribución de la población penal, según sexo, atendida por gendarmería se distribuye en un 88% que corresponde a la población masculina y un 12% correspondiente a la población femenina. (*Gendarmería de Chile, Organismo dependiente del Gobierno de Chile, última revisión agosto de 2011. www.gendarmeria.cl*).

Gendarmería de Chile ha iniciado una política sistemática para reducir los actuales niveles de sobrepoblación de los Establecimientos Penitenciarios del sistema cerrado. En ella desempeña un rol importante la Clasificación y Segmentación de la Población Penal.

El modelo de Clasificación y Segmentación se encuentra en concordancia con las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas en términos de separar a los reclusos que por trayectoria delictiva pudiesen transformarse en una influencia nociva para el resto de la población reclusa y el separar a los reclusos en grupos homogéneos dentro de sí y heterogéneos entre sí, a fin de facilitar el tratamiento encaminado a su reinserción social.

Actualmente este sistema ha logrado Clasificar y Segmentar a más del 78% de la población reclusa. Esto ha sido posible gracias a la capacitación del personal penitenciario, implementación de sistemas informáticos y la modificación de los espacios internos. Esto ha arrojado como resultado esperado, una racionalización en el uso intensivo de los espacios, aumentando su capacidad del diseño original en un 32% en promedio; favoreciendo el tratamiento diferenciado y generando una menor conflictividad del sistema.

Segmentación

La segmentación se debe entender como una forma institucionalizada de distancia social, que se materializa a través de la separación física y/o social de los individuos, estas normas deben regular las relaciones sociales entre los sujetos que mantienen contacto evitando así cualquier tipo de contaminación criminológica. En estos términos, la segmentación impuesta supone una intención deliberada de separar a los grupos con fines específicos.

Esta separación física define fronteras entre los grupos, sitúa a éstos dentro de una jerarquía y a la vez es capaz de regular su interacción.

Debido a la estrecha relación entre la segmentación y los sistemas de poder establecidos por los internos en los sistemas carcelarios, con frecuencia éstos resultan muy resistentes al cambio, y se convierten con facilidad en foco de conflicto. Es por ello, que resulta de sumo interés ser capaz de identificar claramente a las distintas poblaciones que forman parte del sistema carcelario, intentando separarlos en grupos homogéneos de iguales características. Esto trae como resultado lógico la reducción de la contaminación criminógena, evitando el deterioro de los internos y facilitando su convivencia con su grupo de pares. Así, para cada grupo en particular, se deben diseñar estrategias específicas de intervención tendientes a su reinserción social. Esta es una labor imposible de realizar de no existir claridad cierta de la diferenciación de los grupos del colectivo penitenciario.

Objetivos de la segmentación:

- *Prevenir la Contaminación Criminológica.*
- *Evitar la Desadaptación Social.*
- *Favorecer los Programas de Intervención.*
- *Evitar Conflictos Socio-culturales.*
- *Colaborar con la Seguridad Interna.*

La importancia de segmentar en los recintos penitenciarios, aporta a la separación y evitar el contagio que se produce entre internos; como así también para resguardar la seguridad de los mismos, y al personal que trabaja en esos lugares.

Con esto se evitan conflictos, que otros internos adquieran conocimientos de otro tipo de delitos y permite mantener un orden al interior de las cárceles.

Cuando se genera contagio criminológico, este lleva a los internos y los mismos Gendarmes a pasar por procesos de aculturación, cambios conductuales, se genera la aparición de subgrupos entre internos. Es de total interés para los Gendarmes en su trabajo diario reconocer y tener dominio de los distintos grupos delictuales, sus intereses y los posibles problemas que éstos podrían efectuar, se genera la obtención de perfiles criminológicos y a través de estas observaciones los gendarmes pueden utilizar como una herramienta diaria en su trabajo la manera para distinguir a los internos en los penales.

CULTURA CARCELARIA Y SUS CONSECUENCIAS

“La prisión es el único lugar en el que el poder puede manifestarse de forma desnuda, en sus dimensiones más excesivas, y justificarse como poder moral”.

Michel Foucault.

Dentro de los problemas de la cárcel se encuentra la decadencia de la infraestructura a nivel nacional, y como el hacinamiento en estos lugares se ha vuelto parte del diario vivir. Los gendarmes e internos deben lidiar a diario con espacios reducidos, desorden físico, malos olores, suciedad y la falta de lugares en donde se pueda descansar de forma digna.

Se revisan los problemas de hacinamiento dentro de la cultura carcelaria y como a través de la aculturación ha nacido un fenómeno llamado prisionización que afecta a los usuarios de este sistema.

Para ello, es necesario definir los siguientes conceptos que nos ayudarán a configurar como se vive en un recinto carcelario y como los internos modifican la cultura para su conveniencia formando una nueva comunidad dentro de una cultura ya existente.

CULTURA.

“La cultura es el conjunto de formas y expresiones que caracterizarán en el tiempo a una sociedad determinada. Por el conjunto de formas y expresiones se entiende e incluye a las costumbres, creencias, prácticas comunes, reglas, normas, códigos,

vestimenta, religión, rituales y maneras de ser que predominan en el común de la gente que la integra. También, el mismo término sirve para denominar la educación y habilidades que dispone un individuo, personalmente y por afuera de ese todo que resulta ser la cultura". (Definición ABC, última revisión mayo 2011. www.definicionabc.com)

ACULTURACIÓN.

"El término aculturación es el que se utiliza normalmente para hacer referencia al proceso social mediante el cual una persona, un grupo de individuos o una comunidad entera ve transformado su sistema cultural a partir de la adquisición de nuevos elementos o valores culturales pertenecientes a otra comunidad. El proceso de aculturación puede ser visto tanto como un fenómeno positivo como un fenómeno negativo en tanto que puede representar la integración pero también la pérdida de identidad". (Definición ABC, última revisión mayo 2011. www.definicionabc.com).

CÁRCEL.

"Se designa con el nombre de cárcel a aquellos espacios que son específicamente pensados, diseñados y construidos para albergar a individuos considerados criminales o peligrosos para el resto de la sociedad. La cárcel tiene por objetivo, entonces, mantener en cautiverio a quienes no respetan la ley explícitamente establecida por una sociedad y deben así recibir algún tipo de castigo o pena por tal situación". (Definición ABC, última revisión mayo 2011. www.definicionabc.com).

COA.

“Lenguaje del hampa chilena. La palabra COA tiene su origen en la palabra española COBA: Embuste, adulación; Dar coba: Adular (Diccionario Pequeño Larousse), probablemente originada en el caló español, el lenguaje de los gitanos. Otros dicen que viene de la Germania, antigua jerga española, y sería una deformación de BOCA. 2. Palabra o expresión de este lenguaje”. (Referencia Chilenismos, última revisión enero 2010, www.apocatastasis.com)

HACINAMIENTO: LA REALIDAD CARCELARIA EN CHILE.

Cuando la demanda carcelaria fue en aumento, se pensó en crear o diseñar un tipo de infraestructura que solucionara el tema del hacinamiento y fuera funcional para las necesidades de mantener orden, limpieza, un lugar para interno, en el cual pudieran pasar su condena en un espacio habitable. Con el pasar de los años, la delincuencia ha aumentado el ingreso de personas cada año a los recintos penitenciarios y los espacios que se habían pensado para una persona, ahora deben compartirse entre dos o tres, no hay intimidad entre los presos, ni control de cuidados higiénicos, orden y limpieza.

Sin duda que el hacinamiento es una problemática que alude a todas las cárceles a nivel país, y que aún no ha generado soluciones concretas por parte de las autoridades a esta situación.

Para comprender la situación que viven miles de internos y los gendarmes, es necesario contextualizar la significancia de los siguientes conceptos, para luego describir las consecuencias del hacinamiento, una epidemia que nos acompaña desde las primeras civilizaciones.

INFRAESTRUCTURA.

“Una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente. Por otro lado, la infraestructura es la base material de una sociedad y la que determinará la estructura social, el desarrollo y el cambio social de la misma, incluyéndose en estos niveles las fuerzas productivas y las relaciones de producción que en la misma se dan”. (Definición ABC, última revisión mayo 2011. www.definicionabc.com).

HACINAMIENTO

“El término hacinamiento hace referencia a la situación lamentable en la cual los seres humanos que habitan o que ocupan un determinado espacio son superiores a la capacidad que tal espacio debería contener, de acuerdo a los parámetros de comodidad, seguridad e higiene. El hacinamiento es un problema de gran importancia en la actualidad ya que la población mundial es muy numerosa y la densidad de la misma es extremadamente alta en algunos espacios del planeta”. (Definición ABC, última revisión mayo 2011. www.definicionabc.com).

Infraestructura: Disposición de los internos.

Presentaremos antecedentes de la investigación carcelaria realizada en la Ex Penitenciaría de Santiago de Chile, por don José Luis Pérez Guadalupe en su obra: "La construcción social de la realidad carcelaria". Citaremos extractos de su paso por las cárceles de Latinoamérica, pero específicamente de nuestro país. En donde realiza una visita a la cárcel de Santiago y, desde su experiencia, describe la composición de su construcción, la división de los óvalos, galerías y calles, quienes las habitan y los conflictos que viven a diario Gendarmes e internos dentro del recinto penal.

Don José Luis Pérez relata: *"La Ex Penitenciaría tiene una estructura circular, que permite desde el centro de la cárcel (el óvalo), tener una visión completa y panorámica de todas sus instalaciones. La infraestructura de la penitenciaría estaba conformada por un gran óvalo de 60 metros de diámetro aproximadamente, del que salían 15 pabellones de dos pisos cada uno, los cuales se dividían a su vez en calles (primer piso) y en galerías (segundo piso). A esta infraestructura básica se le habían hecho diversas modificaciones internas. Por otro lado, también podemos dividir la Ex -Penitenciaría en dos grandes segmentos. A) Las calles y galerías tenían acceso al óvalo y B) Aquellas que no tenían acceso a él"*.

Señala que esta división también contaba con una división poblacional, la cual dependía del tipo de delito, enfermedades, años en la cárcel, sexualidad, y otros.

A) **Sector óvalo:** Las calles y galerías que pertenecían a este sector tenían acceso directo al óvalo y se les llamaba comúnmente población, porque en ellas se encontraba la mayor cantidad de internos. La mayoría de los que habitaban este sector eran reincidentes, peligrosos. Por otro lado, dentro del sector óvalo existían dos calles, que si bien tenían acceso a él, eran muy restringidos: la calle 4 era de procesados por violación y la calle 5 de procesados por narcotráfico. Ninguno de estos dos grupos era aceptado por la población. Por eso se tomaron medidas de aislamiento para su seguridad. La galería 12 de refugiados (personas amenazadas de muerte dentro del penal). (calles 4, 5, 7, 8, 9, 11).

B) **Sector no óvalo:** Las calles no tenían acceso directo al óvalo y el acceso a ellas era por la parte perimetral. Aquí no existían galerías, sino tan solo calles y estaban pobladas, por su mayoría por gente marginada dentro de la sociedad carcelaria. (calles 1, 2, 3, 6, 10, 12, 13, 14 y 15. Y los colectivos 1, 2 y 3, que eran ambientes periféricos). Esta marginación, que por lo general era automarginación, se producía, básicamente, por 4 razones:

- Por ser personas ajenas al ambiente delictivo o que recién se estaban iniciando en él (calles 3,13 y colectivo 1).
- Por ser personas que habían estado en óvalo y que, al tener problemas graves, se habían tenido que refugiar en las calles de este sector, conocidas como de aislamiento o refugiados (calles 2, 6,10, 12).
- Por ser personas caneras (con experiencia carcelaria), pero que preferían llevar una vida más tranquila y reposada. Estos eran los únicos que podían transitar, eventualmente, por el sector óvalo sin mayor problema.

- Por se parte de algunos grupos especiales: enfermos de SIDA, (colectivo 3, nexa al hospital), homosexuales (calle 15), internos de transito a otras calles (calle 14), ingreso temporal (calle 1), enfermos mentales (colectivo 2).

Disposición de calles y galerías.

A) **Galerías:** (segundo piso). Son todas iguales y tiene un promedio de 36 piezas.

Su estructura está conformada por un pasillo estrecho, de 2 metros de ancho aproximadamente, y piezas a ambos costados, parecido a un cajón techado y poco iluminado. Su población promedio fluctuaba entre 80 y 100 internos.

B) **Las calles:** (primer piso). Son de dos tipos. Las calles impares 1,3,5,7,9,11,13 y 15 son amplias y tiene un espacio interior grande en forma triangular que se usa comúnmente como cancha de futbolito, patio o jardín. En comparación con las galerías, son más cómodas debido a su iluminación y al espacio interior. La calles pares, en cambio, 2, 4, 6 ,8 , 10, 12 y 14, son calles angostas, sin espacio interior, muy parecidas a las galerías, pero con la diferencia de que no tienen techado el pasillo y son más iluminadas. Comúnmente, las calles tienen 38 piezas y su población fluctuaba entre los 150 y 170 internos; salvo la calle 5, de narcotraficantes que tenía 200 internos y la calle 13, de primerizos, que tenían más de 500 internos. *(José Luis Pérez Guadalupe. (2000). Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, (páginas 200-235). La construcción social de la realidad carcelaria.)*

Para aquellos que alguna vez hemos pensado en los conflictos que se viven dentro de los centros penitenciarios, la realidad en la cual viven los reos y gendarmes, no se asemeja en nada a lo que uno podría llegar a imaginar.

La experiencia de los gendarmes que caminan por estas construcciones, pensadas por ingenieros, posee una distribución física la cual era un tema fundamental para el funcionamiento óptimo de las galerías y sobretodo facilitar la convivencia de las personas, pero por el contrario, se ha convertido en un lugar inhabitable, en el cual la visión de los ingenieros y los sueños de una mejor calidad de vida carcelaria, se han convertido en una problemática a nivel nacional, que transforma las labores de los gendarmes en una privación de sus derechos a permanecer en un lugar apto para trabajar.

Existe una cantidad de estudios enfocados a los reos, a sus estados mentales, problemas de personalidad y el contagio criminológico que se produce en los patios, calles y galerías de los centros penitenciarios, pero no así de estudios que verifiquen o indaguen en los sentimientos, visiones y frustraciones de aquellos que no han cometido crimen alguno, pero por elección personal, han elegido vivir presos y transformar este estilo de vida en un trabajo para el cuidado de otros.

Como parte de la sociedad, tenemos concepciones de la realidad precaria de las cárceles y de los programas que van en apoyo a la salud mental de los reos. Lamentablemente no hay quién se preocupe de realizar un análisis del lado “B” de la cárcel, de aquellos que no tienen un rol militar reconocido por las fuerzas armadas, pero que sin embargo arriesgan sus vidas en los puestos de trabajo.

No obviaremos a aquellos gendarmes que dentro de las cárceles incurren en delitos y socializan con los reos como ha aparecido en más de un episodio noticioso; en que los gendarmes, quienes dentro de su rol, deben cumplir con uno de los mayores desafíos, trabajar en contra de la corrupción, el narcotráfico y lograr identificar a los

jefes “*choros*” de las subculturas para terminar con los ilícitos desde adentro. Se torna difícil cuando los mismo gendarmes se intoxican con estas prácticas que son conocidas como el contagio criminológico y más recientemente como el proceso de aculturación que conlleva a la prisionización y sus prácticas.

Hacinamiento: Una problemática de vida.

La sobrepoblación de los recintos penitenciarios, se ha vuelto uno de los mayores problemas del hacinamiento. Pareciera ser un círculo, en el cual no se encuentra un fin, ya que las cárceles están atestadas y cada día hay más personas procesadas por diferentes delitos. Otro problema es la falta de existencia de lugares físicos en donde construir cárceles, ya que los habitantes al momento de enterarse que en su barrio, comuna o a cuabras de sus viviendas podrían convivir con el panorama carcelario; se niegan a tener a gendarmes e internos como vecinos.

El hacinamiento es un problema que ha sido tema desde la existencia de las cárceles y afortunadamente en la actualidad ha logrado ser superada por países europeos, cumpliendo sus funciones exitosamente. Sin embargo, no es la misma realidad que se vive en los países latinoamericanos, ya que las cifras de internos duplican o triplica la cantidad de personas que deberían cumplir sus condenas en sus instalaciones.

En Chile las cifras son críticas, se habla que una pieza (de tres por tres metros), deben convivir alrededor de 28 personas, hay unidades, las que son relativamente nuevas y el número de internos oscila entre 2 y 3 personas por pieza, pero esta

condición no perdura en el tiempo, ya que al pasar alrededor de tres años a cinco años, las cárceles vuelven a caer en un estado de decadencia en el diario vivir.

“Hasta la década de los 90 el promedio de reclusos en Chile ha sido del orden de 150 reclusos cada 100.000 habitantes. A fines de 2005, con 39.000 personas recluidas, ese coeficiente se eleva a 260 reclusos cada 100.000 habitantes. Es ese casi 70% de sobrepoblación, para el cual no existen recursos humanos ni materiales suficientes, lo que se traduce en hacinamiento”. (Francisco Prado. Investigador del Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile. Representante Regional de Alianza Global ALTUS).

Tal como se señala en el párrafo anterior, las estadísticas que señalan la población de internos se incrementa cada año sin tener ninguna solución; a través de este problema global a nivel de la institución, se suman conflictos dentro de los centros provocados por los internos quienes demandan mejor calidad de vida, mejoras en la infraestructura y dignidad ante todo.

Respecto a esto, recordamos el incendio del centro penitenciario de “San Miguel”, en donde perdieron la vida 81 internos, en la tragedia más impactante de la historia carcelaria en Chile. Lamentablemente, a causa de este accidente, las autoridades reaccionaron e implementaron recursos que superan los mil doscientos millones de pesos en infraestructura y equipamiento, las cuales favorecen al CPF de San Joaquín, en donde se han trasladado a más 150 mujeres a una unidad sin hacinamiento.

“El ministro Ribera recordó que el día de la tragedia la unidad penitenciaria tenía mil 957 internos, y que producto de traslados y acomodados de la población en otras

cárceles, esa cifra ha llegado en la actualidad a sólo mil personas, incluidas las internas recién trasladadas. La idea, dijo la autoridad, es que durante el 2012, Gendarmería transforme la cárcel de San Miguel en un recinto netamente femenino, descomprimiendo de raíz el hacinamiento del actual CPF que hoy supera 100 por ciento, al tener 2 mil internas en un espacio diseñado sólo para 900. A un año de la tragedia, Gendarmería ha invertido más de 5 mil millones de pesos en mejoras de las redes húmedas y secas de diversos penales del país, y sólo en San Miguel más de mil 200 millones en obras, equipamiento e infraestructura para mejorar las condiciones de habitabilidad de la población penal” (Miércoles 07 de Diciembre de 2011, Ministerio de Justicia de Chile, www.minjusticia.gob.cl).

Sin duda que los cambios que se están realizando, representan un cambio para el futuro de los centros penitenciarios de nuestro país, es de esperar que estos cambios también se prolonguen a ciudades más remotas y se realicen los mantenimientos a las cárceles correspondientes, los cumplimientos referente a la cantidad de internos por piezas en las cárceles, ya que a pesar de los delitos cometidos, no dejan de ser seres humanos con derechos; derechos a ser tratados dignamente y a cumplir su condena de una manera justa.

Tal como señaló la directora del Instituto Nacional de Los Derechos Humanos, Lorena Frías. En una charla en la Corte de Apelaciones de Rancagua, sobre el hacinamiento, refiere: *“A nivel regional –continental-, que es el dato que tengo, somos el segundo país en América, después de Estados Unidos, con más gente privada de libertad cada 100 mil habitantes. Estamos en los 55 mil 700 reclusos a lo largo de todo el país, tomando en cuenta que la infraestructura es para 33 mil, es*

decir, están sobrando 17 mil personas dentro del sistema carcelario” (Fuente: El Rancagüino Online. Marzo 21, 2011 por Alejandra Sepúlveda, www.elrancaguino.cl).

La infraestructura se ha convertido en la cárcel de las cárceles; los internos se encuentran en un lugar de violencia constante y condiciones precarias, ante esto, es de imaginar las causas que producen las condiciones de estrés y encierro a la que tienen que vivir reos cumpliendo lo que estime la ley, y los gendarmes, quienes cumplen su labor compartiendo las mismas condiciones de vida, en turnos que los mantienen alertas de motines, fugas, violencia entre internos y con la misión constante de mantener el orden dentro de los recintos penitenciarios.

Consecuencias que produce el hacinamiento:

No es difícil pensar o imaginar las consecuencias que produce el hacinamiento a los gendarmes. Entre las más frecuentes hemos podido identificar:

- Estrés.
- Comportamientos agresivos.
- Daño psicológico; emocionales, cognitivos y conductuales.
- Prisionización.
- Contagio criminológico.
- Aculturación.
- Agotamiento Físico.
- Cambios en el estado de ánimo.
- Trastornos de personalidad.
- Cambios conductuales hacia sus pares y amigos.
- Problemas personales, que involucran su vida familiar.

- Disconformidad laboral.
- Sensación de desvalorización laboral y personal.
- Cambios en su lenguaje al utilizar el COA.
- Sin olvidar que muchos caen en las redes carcelarias de los internos, trabajando para ellos y aumentando sus ingresos salariales, lo que trae como consecuencia ganarse el repudio de los compañeros y ser dados de baja.

Se realiza una descripción de las causas más comunes; las cuales contiene a su vez varios aspectos ya mencionados.

PRISIONIZACIÓN

“El encarcelamiento no es otra cosa que un proceso de aculturación y asimilación de valores de la prisión por parte del recluso; y al no cumplir la pena su función preventiva ni intimidatorio, la prisión se convierte en antagónica de sus mismos propósitos explícitos”. (Andrés González, (2001). Revista Cenipec. Pág. 14).

El proceso del encarcelamiento es vivido por los reos, quienes comparten su historia delictual produciéndose un intercambio cultural de aprendizajes de conductas ilícitas. Además se crea una subcultura en la cual se manejan códigos, COA, y una serie de lenguaje corporal que les permite ingresar a grupos en donde les brindarán cuidados, tan solo por pertenecer a ellos.

“El proceso de encarcelamiento, también denominado prisionización es concebido como la etapa de asimilación por el modelo del nuevo estatus del comportamiento

que deberá exhibir el individuo; se trata del revestimiento, de la investidura, que deberá adoptar el recluso para enfrentar su nueva realidad". (Andrés González, (2001). Revista Cenipec. Pág. 14).

Para comprender el proceso de prisionización, el cual afecta en la cultura carcelaria modificando a reos y gendarmes, debemos mencionar al autor del término, Donald Clemmer, quien en el siglo XX, siendo el pionero del estudio de este fenómeno, lo expuso en su obra "The prison Community". Definiéndolo de la siguiente manera:

"En comparación con la asimilación de una nueva cultura, con su proceso de penetración en menor o mayor medida inconsciente, el proceso de prisionización tiene un curso diferente: empieza con la pérdida repentina del estatus al entrar en el establecimiento, que convierte al preso en nada, un número, y continua con el aprendizaje del rango y el nombre de los funcionarios de ejecución y la experiencia sobre la significación del funcionamiento del establecimiento. Finalmente, el preso aprende todas las costumbres del establecimiento. Después de un tiempo, aparecerán la comida, la vestimenta y las otras cosas necesarias, como algo le debe al establecimiento, con lo cual se ha alcanzado un punto decisivo de la prisionización. Luego, el interés se dirige hacia un buen trabajo. De este modo, el preso se compenetra tan profundamente de la cultura carcelaria, que es incapaz más tarde de vivir en libertad con otros individuos". (José L. Pérez Guadalupe. (Pág. 354) (José Luis Pérez Guadalupe. (2000). Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. (Página 354).La construcción social de la realidad carcelaria).

Lo mencionado por Clemmer, describe el proceso de aculturación vivido en una subcultura carcelaria, la cual influye en todos los agentes socializadores dentro de la prisión (presos, funcionarios y gendarmes); esto trae consigo consecuencias que influyen en el estilo de vida de todas las personas que viven en intramuros. Ante esto Andrés González (2001. Revista Cenipec. Pág. 15), señala que este fenómeno, podría explicar los comportamientos tan similares entre vigilantes y reos de donde se presume que por extensión el vigilante sufre las consecuencias del proceso de internalización de un reglamento y una manera de convivir impuestas muy distantes al que le ofrece su entorno social en libertad.

Ante esta exposición a la cual se ven sometidos los gendarmes, Clemmer señala la existencia de factores que podrían ayudar a paliar o lo que podríamos entender como “autocuidado”, para enfrentar el fenómeno de la prisionización. Estos factores se podrían utilizar para los reos, y también pensando en aquellos gendarmes que realizan sus prácticas o se ven enfrentados a sus primeras horas de trabajo.

1. Una sentencia corta, por lo tanto una breve subyugación a los factores universales de prisionización.
2. Una personalidad estable gracias a positivas y socializadas relaciones durante su vida pre-carcelaria.
3. La continuidad de relaciones positivas con personas externas a la cárcel.
4. Rechazo o incapacidad para integrarse en un grupo primario o semi-primario de la prisión, mientras mantiene aún relaciones equilibradas con otras personas.

5. Rechazo a aceptar ciegamente los dogmas y los códigos de la población penal y una disposición, bajo ciertas circunstancias, a ayudar a los oficiales, intentando de esta manera identificarse con la comunidad libre.
6. La oportunidad de ubicarse con compañeros de celda o de trabajo que no posean cualidades de liderazgo y que tampoco estén completamente integrados en la cultura de la prisión.
7. La abstención de una conducta sexual anormal y de excesos en el juego, y la disposición a ocuparse seriamente en un trabajo y una actividad recreativa.

(José L. Pérez Guadalupe. (Pág. 353) (José Luis Pérez Guadalupe. (2000). Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. (Página 354).La construcción social de la realidad carcelaria).

Luego de los estudios de Clemmer, se formaron controversias relacionadas con el concepto de prisionización y las influencias que este fenómeno podría tener a nivel carcelario; siguiendo con el análisis de José. L. Guadalupe, éste cita a Miguel Clemente quien realiza una diferenciación, tomando en cuenta tres tipos de variables a considerar:

1. Su existencia está supeditada a la propia configuración de la prisión: máxima vigencia en centros de prisión-custodia y atenuada en sección abierta.
2. También influyen las variables relacionadas con los reclusos: contingentes de población reclusa (hacinamiento), duración de las condenas, y experiencia en prisión (primarios o reincidentes).
3. Variables externas, como son los niveles de vinculación familiar de los internos en el exterior, disfruten de beneficios que acorten la condena.

(José L. Pérez Guadalupe. (Pág. 354) (José Luis Pérez Guadalupe. (2000). Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. (Página 355).La construcción social de la realidad carcelaria).

Analizando las variables que expone el autor; ésta se considera de igual forma para los gendarmes, quienes viven la experiencia de forma inversa al disfrutar de su libertad, pero se ven expuestos a estas variables, al pertenecer a la subcultura de las prisiones, el hacinamiento, pasar más horas del día con los presos que sus familias y abandonar o deteriorar sus vínculos afectivos familiares. De tal modo que podemos inferir que el tiempo de condena de un individuo influye en la construcción de lazos entre reos y gendarmes debido a las horas de contacto y actividades en las que comparten a diario.

Sí los gendarmes se ven “contagiados” por los reos, estarían sometidos a los códigos, los que se verían reforzados a diario a través de pedidos, conversaciones y la buena conducta de los reos hacia los gendarmes, con el fin de afianzar una amistad que muchas veces se confunde entre el poder que representa un rol y la caridad que se debe tener como ser humano ante el cuidado de otro, por intolerante que parezca la razón por la que los reos están en aquel lugar. Quizás con el tiempo el delito pasa a un segundo plano cuando se debe convivir con otro en un país que tiene sus propias reglas y costumbres, y en el cual ya están tan acostumbrados a vivir. Eso es parte del ser humano, resistirse a aquellas situaciones que nos disgustan, pero que las transformamos y aceptamos, volviéndolas parte de nuestro vivir común.

Características adquiridas por los gendarmes en el contagio criminológico:

Se presentan datos obtenidos de un trabajo de investigación realizado por los alumnos de la Escuela de Gendarmería de Chile, quienes señalan conductas típicas en los funcionarios que se ven expuestos al fenómeno de la prisionización. Daniel Alarcón; Juan Campos y Jorge. Pérez señalan lo siguiente:

- Actitudes, tales como; hablar COA, vestirse y adoptar gestos de los internos son conductas frecuentes en los funcionarios uniformados que desempeñan funciones en las cárceles del país, generando trastornos y secuelas tanto en el ámbito laboral, social y familiar.
- Los grupos de personas que se identifican en una cárcel son los reclusos, los funcionarios que los custodian y los diferentes profesionales que contribuyen con la reinserción social del interno. Por lo cual la clave para una prisión bien administrada es la naturaleza de las relaciones entre estos.
- El accionar de este empleado del estado se asume desde su génesis como poseedor de un conjunto de valores y características, que por el solo hecho de estar investido con la potestad de la aplicación del control social, al parecer queda fuera de toda preocupación al momento de querer implementar medidas que arbitrariamente son consideradas como integrales.
- Dentro de las características del medio en que se desarrolla la vida penitenciaria se encuentran aspectos absorbentes de un medio hostil, estructurado, cerrado, con códigos propios, con adaptaciones e interacción de grupos de poder, que en muchos casos determinan la forma en que se desenvolverá cada uno de los sujetos que forma parte de este.

- Debido a las difíciles condiciones de trabajo estas conductas y comportamientos que visto desde una perspectiva de conocimiento pleno a sus inquietudes, potencialidades y/o desmotivaciones respecto al quehacer penitenciario, tiene como objetivo que la relación funcionario–interno se sustente sobre una base de unidad más que separación.

(D. Alarcón; Juan. Campos; Jorge. Pérez. (2009). *Efectos de la prisionización del personal uniformado del C.D.P.* Santiago I. Tesis. Escuela de Gendarmería de Chile.)

Dentro de los resultados obtenidos a través de la investigación, se observan aspectos fundamentales en nuestro país, que señalan los efectos que causan la prisionización, estos aspectos evaluados fueron cinco aspectos a considerar en los funcionarios uniformados de Gendarmería de Chile:

- 1. Estrés.**
- 2. Contagio criminógeno.**
- 3. Desesperanza aprendida.**
- 4. Relación con sus pares.**
- 5. Relación con los Internos.**

Estos ejes en su conjunto pueden dar cuenta si el funcionario presenta o no una actitud de prisionización, al mostrar estas conductas se transforma en un problema para la imagen de la Institución, como en la relación con sus más cercanos, ya sea familia, amigos, sociedad. El funcionario al no contextualizar su manera de actuar,

actúa generalmente bajo un mismo esquema, sin poder diferenciar mayormente entre un interno, un familiar, un amigo o un colega.

Los funcionarios uniformados, que cumplen labores en la Guardia Interna, viven un problema latente debido al poco conocimiento respecto al tema, desconociendo sus efectos y consecuencias.

Se puede observar, entre otras conductas, como el personal tiende a usar indebidamente el lenguaje del COA en su vida al exterior de la unidad penal, sin excluir que en el trabajo diario con los internos es necesario conocer este tipo de lenguaje, ya que ayuda a estar contextualizado al entorno penitenciario. Este tipo de conductas el funcionario las externaliza de su lugar de trabajo, al presentarse en otro contexto que no es el laboral, teniendo como consecuencia que personas ajenas a la institución no logran comprender su interaccionismo idiomático, siendo mal evaluado por el resto de la sociedad.

Sin duda que los efectos de la prisionización son nocivos tanto para la salud mental y física de internos y funcionarios que se ven sometidos a situaciones estresantes a diario, por el mismo lugar y la cultura a la que pertenecen.

Los niveles de estrés a los que son sometidos los funcionarios, ya sea por las condiciones de hacinamiento, condiciones laborales, horas de trabajo, cambios de turnos, rutinas diarias, la violencia verbal y conductual a la que están inmersos, produce en ellos efectos personales, emocionales y laborales que muchas veces se vuelven negativos.

El encontrarse con internos en estado de drogadicción que los lleva a la violencia, intentos de suicidio y muchas veces presenciar actos de suicidio, sin duda que eleva los estados de estrés de conciencia de los gendarmes.

Se realiza una descripción del estrés, sus consecuencias y de qué forma activa en los gendarmes un estado de vida que los mantiene en un nivel sobre lo esperado de tolerancia, del cual muchos no conocemos.

ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BORNOUT QUE AFECTA A LOS OFICIALES DE GENDARMERÍA.

El síndrome de Burnout es un síndrome clínico descrito en los años setenta por el Psicólogo Herbert Freudenberger y la Psicóloga social Cristina Maslach de la universidad de California. Aquí veremos la definición que los autores señalaron para el síndrome de “estar quemado”.

Freudenberger y Richelson (1990), definen “estar quemado”, como un “estado de fatiga o frustración producido por la devoción a un modo de vida o relación que no ha devuelto la compensación esperada”. (Guy, 1995, Pág. 431 y 432).

Pines y Maslach (1978) lo definen como un síndrome de fatiga física y emocional que implica el desarrollo de un concepto negativo de sí mismo, de actitudes hacia el trabajo igualmente negativas, y la pérdida del interés y la preocupación por los clientes. (Guy, 1995, Pág. 431 y 432).

El termino Burnout, cuya traducción al español equivale a la palabra quemarse, hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado específicamente en aquellas profesiones donde existe una relación constante, directa e intensa con otras personas que por lo regular ofrecen algún tipo de servicio y ayuda, entre otros.

El Síndrome de Burnout es el resultado de una prolongada exposición a estrés laboral, emocional e interpersonal que aparecen en el desempeño de un trabajo

determinado. Afecta a personas cuya profesión implica una relación con otros, cuando el eje del trabajo es el apoyo y la ayuda ante los problemas.

En este síndrome hay una experiencia de agotamiento físico, emocional que se expresa en conductas y actitudes. El Burnout, agotamiento y estrés producido por el trabajo constituye en la actualidad un importante problema de salud mental” (Ricardo García Sepúlveda, *Psiquiatra*. (2009), *Sociedad Chilena de Pediatría*, www.sochipe.cl).

Características del Bornout.

A diferencia del estrés, el Bornout se presenta en una gravedad mayor, que los síntomas propios del estrés, ya que se reconocen tres indicadores notorios, estos son:

- 1. Agotamiento Emocional Extremo:** Referido a la grave disminución y pérdida de recursos emocionales, para enfrentar las situaciones de la vida.
- 2. Despersonalización:** desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y rechazo hacia las personas que se debe atender.
- 3. Pérdida de la Realización Personal:** Tendencia a evaluar el propio trabajo en forma negativa, sentimientos de baja autoestima. La persona puede llegar a generar un rechazo total a su trabajo y perder la sensación de disfrute o esperanza para su propia vida.

(Pablo Fuentes Díaz, *Psicólogo, Atención Psicológica Integral, última revisión Diciembre 2011, www.psicologoaldia.cl*)

El síndrome de Burnout (BO) se desarrolla en etapas progresivas:

- En la primera etapa hay cansancio emocional, tedio y disgusto frente a tareas habituales e insatisfacción. En esta etapa hay intentos activos, pero inefectivos de introducir cambios.
- En una segunda etapa se desarrolla despersonalización, hostilidad, pérdida de la empatía.
- En una tercera etapa, se produce la sensación de inutilidad de cualquier intento por cambiar la situación.

En las etapas finales del BO, los trabajadores experimentan un sentimiento irreversible de desvinculación o desapego y una pérdida total del interés en su trabajo. La autoestima es muy baja y los sentimientos hacia el trabajo son totalmente negativos, así mismo el ausentismo se vuelve un problema frecuente. A estas alturas, la única solución es el cambio de trabajo. Las defensas de estas personas se encuentran desgastadas, sobreviniendo la indefensión. Aunque aparentemente contradictorio, los trabajadores que llegan a las etapas finales del BO son usualmente personas muy responsivas a los demás y los compañeros de trabajo los tienden a buscar para lograr apoyo, dado que son personas siempre disponibles que recogen y absorben las quejas de los otros. No obstante, al llegar a las etapas finales se observa un cambio de actitud y distanciamiento, que va deteriorando los vínculos interpersonales dentro de la empresa. *(Pablo Fuentes Díaz, Psicólogo, Atención Psicológica Integral, última revisión Diciembre 2011, www.psicologoaldia.cl)*

Síntomas que se aprecian en el Burnout.

Cognoscitivos

Es probable que quienes sucumben al agotamiento manifiesten un estilo cognoscitivo particular. Freudenberger los caracteriza como cada vez más intolerantes, rígidos, inflexibles y cerrados a toda innovación. Es también probable que haya una disminución de la capacidad de ambigüedad y un aumento del desapego, la desconfianza, el cinismo, el pesimismo, la sospecha, la despersonalización, el aburrimiento, la omnipotencia y una actitud hipercrítica.

En los casos más graves, puede haber aún una flagrante paranoia. Algunos consideran estos cambios cognoscitivos como intentos de recuperar el sentimiento de control personal sobre los acontecimientos de la vida y la experiencia interna.

Afectivos.

Los cambios emocionales que acompañan el desencadenamiento del “estar quemado” suelen ser muy perturbadores y profundos. Entre los síntomas afectivos se incluyen un aumento de la depresión y el abatimiento, la soledad, el miedo, la fatiga y el vacío emocional, la culpabilidad, la irritabilidad, la vulnerabilidad, la tensión, el enfado, la pérdida de control y las dudas sobre uno mismo.

Conductivos.

La influencia de “estar quemado” sobre la conducta varía ampliamente según muchas variables personales y ambientales. Algunos presentan un declive en la productividad, se aburren y se distraen, y vagan alrededor del lugar de trabajo sin objetivo, como en busca de algo que les llama la atención.

También es posible que se quejen, discutan y manifiesten conductas agresivas, tanto en casa como en el trabajo.

Algunos aumentan el consumo de alimentos, cafeína, alcohol, medicamentos, tabaco o drogas ilícitas. Finalmente, puede haber un aumento notable de conductas arriesgadas y propensión a los accidentes.

Físicos.

Es probable que los que experimentan esta sensación muestran varios síntomas físicos observables. Entre ellos se incluyen la fatiga crónica, el cansancio, la perturbación del sueño, la tensión muscular y el aumento de enfermedades.

También pueden reaparecer dolencias médicas preexistentes, como hipertensión arterial, insomnio, jaquecas, lumbago, asma y alergias.

Finalmente, puede haber una susceptibilidad creciente a varios problemas gastrointestinales, dolores musculares y cambios de peso.

De relación.

En consecuencia, quizás empiecen a relacionarse de una manera mecánica y artificial, que los conduce a la reserva y el aislamiento. A menudo se produce un aumento de los conflictos interpersonales. En vista de los muchos síntomas y expresiones del agotamiento, cabría esperar que identificar a los que padecen este síndrome sería relativamente sencillo. Por desgracia no es así. (Guy, J. (1995). *Editorial Paidós. "La vida personal del psicoterapeuta", (páginas 435-459). El impacto de la práctica clínica en las emociones y vivencias del terapeuta).*

“El estrés laboral y burnout en funcionarios penitenciarios ha sido abordado en varios estudios, dado que el trabajo de estos profesionales está asociado con elevadas tasas de hipertensión arterial, problemas cardíacos, úlceras, abuso de sustancias y un alto ausentismo laboral”. *(Adonay Pizarro. (2008). Revista de estudios criminológicos y penitenciarios. N° 12. Páginas 91, 92. Gobierno de Chile).*

Sin duda la labor que cumple Gendarmería es una de las actividades que dejan como consecuencia el vivir en un estado de estrés constante; estos se ven enfrentados a situaciones conflictivas diarias como: riñas entre internos, suicidios, agresiones verbales y físicas en contra de ellos, y además tratando de mantener el orden e higiene dentro de los penales, los cambios dentro de la administración, cambio en las actividades penales (lo cual ocurre a diario), lidiar con labores administrativas, los cambios de turnos, ya sea por las horas que deben cumplir y la constante rotación de sus puestos de trabajo, las que muchas veces se encuentran a gran distancia de sus hogares. Esto provoca cansancio físico para aquellos que ocupan sus días libres en visitar a sus familias, pero que luego deben retomar las labores y otros que se alejan de sus familias. Sin duda que la vida y el encierro carcelario día a día se apresa de sus propias vidas. *(Adonay Pizarro. (2008). Revista de estudios criminológicos y penitenciarios. N° 12. Páginas 91, 92. Gobierno de Chile).*

Causas de estrés en funcionarios penitenciarios

<i>Factores Demográficos</i>	<i>Ambiente Laboral</i>	<i>Actitud hacia el trabajo</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Género • Edad y Antigüedad • Nivel educacional • Raza 	<ul style="list-style-type: none"> • Peligrosidad • Interacción con reclusos • Conflicto con pares 	<ul style="list-style-type: none"> • Identidad institucional • Satisfacción laboral
<i>Factores externos a la institución</i>	<i>Factores organizacionales</i>	<i>Factores sociales y Familiares</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Sueldo • Escaso reconocimiento Social 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal insuficiente • Horas extraordinarias y trabajo excesivo • Trabajo por turnos • Exigencias de los supervisores • Conflicto de rol • Ambigüedad de rol • Toma de decisiones • Apoyo de la jefatura • Asensos en la carrera funcionaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo social • Estado civil • Conflicto trabajo-familia

(Revista de estudios Criminológicos y Penitenciarios. 2008, N°12. Página 92).

Referente a las características y los problemas que se generan en los gendarmes debido a su exposición y tareas diarias que deben cumplir; estas se exponen de manera clara, tras la experiencia que relatan unos funcionarios.

Problemas vividos en el sistema penitenciario.

Según lo señalado en el blog de Suboficiales Penitenciarios Chilenos, el día viernes 27 de mayo del 2011, por Cesar Antonio, podemos constatar de experiencias reales vividas por gendarmes y los problemas de estrés que produce la cárcel.

Los problemas de estrés afectan diariamente a 1.500 funcionarios de los 14.500 que hay en todo el país: Uno de cada diez gendarmes está con licencia médica, la mayoría por problemas psicológicos. La baja dotación, largos turnos y la presión del trabajo llevan a más de la mitad a desertar antes de los 10 años de servicio.

La baja dotación de personal, la tensión del trabajo carcelario y los extensos turnos son parte de los problemas que han llevado a que diariamente el 10% de los funcionarios presente licencia médica, principalmente por problemas psicológicos. Según los datos que maneja el director de la institución, Luis Masferrer, más de 1.500 de los 14 mil trabajadores sufren estos cuadros. Incluso dos funcionarios se suicidaron en los últimos 4 meses en sus puestos de vigilancia en Arica y Vallenar, mientras que en los últimos 18 meses ha habido una veintena de "intentos de suicidio", según confirma Boris Henríquez, secretario de la Asociación Nacional de Funcionarios de Prisiones.

El temor que genera el trabajo con los delincuentes se ratifica aún más según los datos de la Asociación Nacional de Suboficiales de Gendarmería. Su presidente, sargento primero Raúl Marechal, explica que entre 2009 y 2010 hubo más de 1.400 agresiones a funcionarios.

Para Luis Masferrer (Director General de Gendarmería de Chile), este problema se debe enfrentar, por ejemplo, potenciando la unidad médica de salud mental, mientras se hace un diagnóstico que evalúe las dotaciones ideales que deben tener los penales.

El hacinamiento carcelario, otro de los grandes problemas que afectan el trabajo, también será combatido.

El 81,6% de las licencias otorgadas a los gendarmes se relacionan a cuadros depresivos, calificados como "enfermedad o cuadro común". 1.400 agresiones han sufrido los funcionarios entre 2009 y 2010, según la Asociación Nacional de Suboficiales de Gendarmería.

La compleja vida laboral no sólo afecta a los gendarmes, sino que también a sus familias. De hecho, más de la mitad se separa, según revela el sargento 1° Juan Marechal, presidente de la Asociación Nacional de Suboficiales de Gendarmería. Los largos turnos de hasta 25 días seguidos, trabajo en fiestas patrias, navidad y año nuevo y muy pocas alternativas de pasatiempos, los alejan de a poco de sus familias. *"Salen destruidos. Día y noche. Van al médico, les dan licencia por cinco días. Los que se quedan asumen los turnos y salen igual cuando el otro regresa"*, dice Marechal.

El suboficial César San Martín, del penal Alto Bonito en Puerto Montt. Declara lo siguiente:

"Cada salida a los tribunales, al hospital, es un estrés. Hay que andar muy atento: que (el reo) no se fugue, que no lo "rescaten", que familiares o las víctimas no lo agredan, lo apedreen y a nosotros por protegerlos".

La difícil situación de trabajar con personas *"que son un peligro para la sociedad"*, como dice César San Martín, se complica más al revelarse que más de la mitad de los gendarmes deserta de sus labores antes de los 10 años de servicio.

"Están siempre observándonos, esperando que caigamos en la rutina, que se nos quede una reja abierta", cuenta San Martín. *"Necesitamos psicólogos o psiquiatras, aunque sea por horas, para que nos ayuden a contener especialmente a los más jóvenes, que son los que soportan el mayor estrés"*, dice San Martín. El problema es que Gendarmería cuenta con *"tres psicólogos y dos psiquiatras, para 4 mil funcionarios en la Región Metropolitana"*, explica Marechal.

PSICOLOGÍA PENITENCIARIA.

“Desde la constitución de la Asociación Chilena de Psicología Jurídica en Octubre del Año 2003, la cual tiene como principal objetivo el contribuir al posicionamiento de la Psicología Jurídica como área emergente de nuestra realidad social, es que se crea al interior de ésta, la Comisión de Psicología Penitenciaria formando un equipo de trabajo destinado a: “Aportar al estudio descriptivo del rol del psicólogo en el ámbito penitenciario chileno a través de la revisión de documentos que vinculan a la psicología con el sistema penitenciario, así como también describir el Sistema Penitenciario en Chile”.(Cuaderno de Psicología Jurídica N° 1 AÑO 2004).

En este extracto, a través de una entrevista a Marco Aurelio González Berendique, Criminólogo. Clarifica el rol del psicólogo en los centros penitenciarios.

La función principal del psicólogo que trabaja en los centros de reclusión es la evaluación y el tratamiento psicológico de los internos, podríamos indicar que el profesional de esta rama, es uno de los más completos que se encuentran el día de hoy, puesto que trabaja como orientador laboral, psicólogo del deporte y la salud, como psicólogo jurídico al tener que elaborar informes periciales, psicólogo clínico para atender las diversas patologías que poseen los reos e incluso como psicólogo educacional apoyando las tareas que se imparten en las prisiones.

En nuestro país se constituye como una de las áreas de más larga data en cuanto a la inserción de los psicólogos en este espacio, tal como lo señala el criminólogo y abogado Marco Aurelio González, ya que en el año 1962 con la creación del primer instituto de Criminología de Gendarmería de Chile, los psicólogos se encontraban

insertos en el primer equipo de profesionales del sistema penitenciario chileno, en el cual participaban médicos, psiquiatras y psicólogos. González señala además que el rol del psicólogo en el ámbito penitenciario *“es muy importante, pero como pieza de un equipo, porque el avance necesario es desde la multidisciplinariedad a la interdisciplinariedad, que todos en la medida de lo posible hablen un lenguaje común”* (González B., 2004), para la adecuada realización de psicodiagnósticos y tratamientos a la población penal.

La labor del psicólogo penitenciario en nuestro país se ejecuta en el contexto de Gendarmería de Chile, por lo tanto, se hace necesario señalar que dicha institución tiene por misión *“Atender, vigilar y asistir a las personas que por resolución de las autoridades competentes, fueron detenidas, privadas de libertad o con libertad restringida, contribuyendo a su reinserción social”*; en tal sentido, se señala dentro de sus objetivos estratégicos que *“Asistirá a la población penal, fomentando conductas, habilidades y capacidades que incrementen sus probabilidades de reinserción social e involucrará en este proceso a sus familias y a las instituciones, empresas y comunidad”* (Gendarmería de Chile, 1998).

De esta manera, la operacionalización de las políticas institucionales de Gendarmería de Chile, relacionadas con la asistencia y tratamiento de la población penal, se ejecutan, por una parte en el Departamento de Readaptación Social, el cual es un organismo técnico compuesto por un equipo multidisciplinario del área social, y por otra, en el Departamento de Tratamiento en el Medio Libre los que se encargan de velar en materias relativas a la asistencia y reinserción social de las personas privadas de libertad que cumplen condena en el Subsistema cerrado y Semiabierto. Su objetivo primordial es propender a la recuperación de las personas

condenadas a través de la educación, el trabajo, la capacitación y el desarrollo de habilidades de competencia social. Por otra parte el Departamento de Tratamiento en el Medio Libre, es un organismo técnico compuesto también por profesionales de las Ciencias Sociales, los que tienen como función, asesorar a la Subdirección Técnica de Gendarmería, en aquellas materias relativas a la asistencia y la reinserción social de las personas que cumplen condenas en el Subsistema Abierto, sea esta reclusión nocturna, remisión condicional de la pena y libertad vigilada del adulto.

El total de psicólogos penitenciarios a nivel nacional es de 163, 77 de los cuales se desempeñan en el sistema cerrado y 69 en el sistema abierto, siendo 17 los que ejecutan funciones a nivel central de la institución, sin que trabajen directamente con población penal.

LA REALIDAD DE LAS CÁRCELES EN EL EXTRANJERO

Conoceremos la realidad del sistema penitenciario de las cárceles extranjeras; principalmente en España y el sistema Europeo, en donde realizaremos una comparación de nuestro sistema ya expuesto y de cómo enfrentan o han enfrentado las mismas problemáticas, sus soluciones, la calidad de vida de internos y gendarmes y como viven en la actualidad. Se dará mayor connotación al Reglamento Penitenciario y la clasificación de los internos; en la cual se rigen a la Ley Orgánica Constitucional Española.

Sistema Penitenciario Español: principales características.

El sistema penitenciario español cumple los siguientes fines administrativos; los cuales se rigen por el **artículo 25.2 de la Constitución Española y en el artículo 1 de la Ley Orgánica General Penitenciaria.**

- *Reeducación y reinserción social de los sentenciados a penas y medidas penales privativas de libertad.*
- *Retención y custodia de detenidos, presos y penados.*
- *Asistencia y ayuda de los internos y liberados.*

La institución se centra en dar una calidad de vida al momento que los internos cumplen sus penas, con el fin de proporcionar áreas o talleres de trabajo que les permitan tener una mejor reinserción al momento de salir en libertad. La resocialización es un pilar fundamental, ya que la rehabilitación de los internos y los

valores y la ayuda en áreas laborales, permite que las personas no vuelvan a caer en el sistema, y así mantener las cárceles libres. Para ello invierten en infraestructura y acabar con el hacinamiento; el nivel de las cárceles de España es comparable con hoteles vacacionales. El equipamiento cuenta con centros de atención en salud, bibliotecas, lugares de esparcimiento, recintos para recibir visitas, y la posibilidad de trabajar.

En el caso de las madres, los centros están habilitados según sus necesidades. Cuentan con programas de tratamiento y ayuda a diferentes problemáticas de los internos sin importar si son extranjeros; estos programas tiene como finalidad, proporcionar herramientas o potenciar a aquellos que las tienen para que las puedan identificar, generando estrategias y recursos que les permitan superar los propios problemas, siempre enfocados a que puedan reincorporarse a la sociedad.

Beneficios al interior de los centros penitenciarios.

- **Unidades de madres:** Estas se encuentran a disposición de las internas que se encuentran en prisión con sus hijas. La infraestructura está diseñada para ellas, con piezas diseñadas para bebés. La finalidad es dar a las internas la posibilidad de mantener un apego positivo, sano y poder permanecer junto a sus hijos.

“Más de 200 niños viven en los centros penitenciarios junto a sus madres mientras cumplen la condena. Estas unidades cuentan con servicios adecuados y con profesionales que velan por su desarrollo cognitivo y emocional.

La legislación española contempla el derecho de las madres a mantener a sus hijos con ellas hasta que cumplan los tres años. Así lo establece el Art. 38 de la Ley

Orgánica General Penitenciaria” (Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, Ministerio del Interior, Gobierno de España).

- **Centros de Inserción Social:** En ellos los internos cumplen sus condenas en régimen abierto, como también a aquellos a quienes se les realizan seguimientos luego de su liberación. El objetivo de estos centros, se centra en impulsar las capacidades de los internos para que opten a una reinserción positiva. Las actividades se llevan a cabo a través de actividades y programas destinados a la incorporación social.

“Los CIS surgen para contribuir al cumplimiento del mandato constitucional que establece la orientación de las penas privativas de libertad hacia la reeducación y reinserción social, desarrollado en el vigente Reglamento Penitenciario (R.D. 190/1996), art. 163 y 164” (Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, Ministerio del Interior, Gobierno de España).

- **Atención Sanitaria:** En cada recinto penitenciario existe personal capacitado que garantiza el derecho de salud para los internos. El objetivo de brindar este servicio básico es cumplir con lo que dicta la Constitución Española, al derecho de tener salud integral.

“El sistema sanitario penitenciario español está siendo una referencia de primer orden para multitud de sistemas penitenciarios de otros países. Diversos programas y actuaciones en materia de salud, llevados a cabo en nuestros centros penitenciarios han sido galardonados con distintos premios a las buenas prácticas otorgados por la Organización Mundial de la Salud (OMS)” (Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, Ministerio del Interior, Gobierno de España).

- **Formación y Educación:** Los internos tiene derecho a recibir educación, lo cual está reconocido en la Constitución Española. Como también tiene derecho a acceder a la cultura, permitiéndoles desarrollarse de forma integral. Ayudando a la formación básica de internos analfabetos, con el fin de que obtengan reeducación y les ayude en el proceso de reinserción social.
- **Bibliotecas:** Éste es un servicio sociocultural, en el cual le permite a los internos tener acceso a información y ayudarlos en el aprendizaje, cada centro cuenta con una biblioteca.
- **Programas deportivos:** Invita a participar a los internos e internas en actividades que fomenten actitudes positivas de cooperación y reconocer capacidades que les ayudarán a desenvolverse a nivel físico y social en el contacto con otros y fomentar hábitos saludables.
- **Programas ocupacionales:** Se realizan talleres y cursos que promueven los intereses de los internos, permitiéndoles a desarrollar habilidades artísticas y manuales, restando horas al tiempo libre y ayudándoles a mantenerse ocupados y subir su autoestima.
- **Trabajo e Inserción laboral:** Su objetivo es la preparación de los internos, para que tengan un mejor proceso de integración, ayudándolos a encontrar oportunidades en el mercado laboral.

Sin duda que los servicio que presta el Sistema Penitenciario de España, junto a todos los profesionales que se encargan de dar cumplimiento a los derechos y deberes que tiene que cumplir internos, según los decretos de la Constitución Española, ha permitido mejorar la calidad de vida de internos y cuidadores penitenciarios.

La calidad de las cárceles Españolas se encuentra viviendo un adelanto en materia de leyes penitenciarias que actualmente es un ejemplo a seguir y un guía en el camino de las cárceles a nivel mundial.

Como país, nuestras cárceles se encuentran separadas por un abismo, comparada con los recursos y la calidad de las unidades penitenciarias, en las cuales han podido dar fin a un tema que es prioridad en las cárceles de América latina, como lo es el hacinamiento. La infraestructura de las cárceles españolas, tiene la misma importancia en calidad, como las clínicas que encontramos en nuestro país, lo que no se asemeja a nuestra realidad carcelaria.

Otro punto de importancia es el objetivo que se señala en el Sistema Penitenciario Español, ya que sin importar la nacionalidad de los internos, se les da el mismo trato y optan a los mismos beneficios que los internos residentes, en donde se les reeduca, para que puedan tener una reinserción social exitosa, apostando a entregarles herramientas que les permitan trabajar y no caer en el sistema carcelario.

Es importante la segregación que realizan y el trato que le dan a los internos que ingresan a los centros penitenciarios, ya que el tipo de delito y los años que pasarán privados de libertad, les permite establecer el tipo de centro adecuado en donde cumplir la condena. Para ello es importante conocer como realizan el proceso.

III. MARCO METODOLÓGICO

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Nuestra investigación se basará en un método de investigación cualitativa, la cual se utiliza principalmente en el área de las ciencias sociales.

La investigación cualitativa emplea métodos de recolección de datos que no son medibles cuantitativamente, sino que se requieren datos con el propósito de explorar las relaciones sociales y describir la realidad tal y como la experimentan las personas que están en contacto diariamente con el objeto de estudio, sean estos vínculos, relaciones, conductas u otros.

La investigación cualitativa no sigue patrones específicos de investigación, sino más bien es abierto a los diversos resultados que se puedan obtener, a diferencia del modelo cuantitativo que tiene un proceso mucho más estructurado y específico. El modelo de investigación cualitativa busca explicar las razones de tal o cual comportamiento, busca responder el porqué y el cómo se tomó una decisión o se actuó de tal manera, en contraste con la cuantitativa, la que busca responder preguntas tales como cuál, dónde y cuándo.

La investigación cualitativa se basa en pequeñas tomas de muestras, observando grupos de estudios reducidos, ya sean salas de clases o en este caso a un grupo de gendarmes de la cárcel de Santiago I y la Cárcel de alta Seguridad.

Esta investigación como ya lo hemos descrito es de carácter cualitativa. Y de tipo descriptiva, esto quiere decir, que se realizará la descripción de fenómenos, situaciones, contextos, relaciones, interacciones y vínculos relacionales, como es el caso de nuestra investigación.

Con la finalidad de poder especificar las características, patrones y perfiles, entre otros, de los Gendarmes y la vida al interior de la entidad, las cárceles de Chile.

Se medirá y recogerá información, la cual nos llevará a distintas conclusiones, comparaciones y afirmaciones.

TIPO DE DISEÑO

El término diseño en el marco metodológico de una investigación cualitativa, se refiere a como se aborda el proceso de investigación, en estos casos lo que se busca medir tiene una connotación menos directa, más abierta y flexible, por lo tanto, el diseño se ajusta a las condiciones que se presentan.

La recolección de datos que realizaremos, será sobre experiencias personales, estilo de vidas laborales, de qué manera les afecta las situaciones vividas a diarias, por las personas a investigar, los Gendarmes. Con la obtención de sus historias, podremos analizarlas y describirlas.

Para ello, nuestro diseño a utilizar será el narrativo; el que nos ayudará siendo parte de un esquema dentro de la investigación, pero además como una herramienta de intervención en las historias, ya que ayuda a esclarecer o aclarar los relatos; el cual

es nuestro objetivo el poder obtener una narración en la secuencia de hechos o acontecimientos vividos en este caso por Gendarmes e internos.

Los datos serán obtenidos a través de entrevistas a los Gendarmes por separado, en las que se analizarán vivencias importantes, como, el ambiente al cual se ven expuestos, el tiempo que llevan en los puestos de trabajo, situaciones de riesgo, y la descripción del lugar de los hechos, de su propia experiencia.

El estudio narrativo será de tipo tópico, ya que, ésta tendrá un enfoque específico de investigación, la cual es determinar la existencia de los tipos de vínculos emocionales o de otro tipo entre Gendarmes e internos.

SELECCIÓN DE LA MUESTRA

La unidad de análisis está relacionada con *“personas, organizaciones, periódicos, etc. El ‘quiénes van a ser medidos’, depende de precisar claramente el problema a investigar y los objetivos de la investigación”*. (Roberto Hernandez Sampieri (2010), Cuarta Edición, (pag.261), Metodología de la Investigación).

En esta investigación en particular, la unidad de análisis y la descripción de la muestra o la población a medir será un grupo de 7 gendarmes, los cuales se desempeñan en 2 centros penitenciarios del país, la cárcel de Santiago I y la Cárcel de Alta Seguridad.

- **Población:** Gendarmes de entre 23 y 27 años.
- **Unidad de Análisis:** Gendarmes de Chile.
- **Muestra:** Consta de 7 Gendarmes que se desempeñan en la unidad Penitenciaria Santiago 1 y en la Cárcel de Alta Seguridad.

La muestra a utilizar será un subgrupo de la población. Esta investigación utiliza la muestra no probabilística, la cual no aseguran la total representación de la población, siendo estas más informales ya que dependen de la toma de decisiones y de cómo los investigadores utilizan la información que van aportando los entrevistados, siempre enfocados a cumplir los procesos establecidos, siendo el objetivo principal, recoger las experiencias, emociones y significaciones por parte de los gendarmes.

La ventaja de una muestra no probabilística es su utilidad para un determinado diseño de estudio, que no requiere de una *“representatividad de elementos de una población, sino de una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema”*. (Roberto Hernandez Sampieri (2010), Cuarta Edición, (pag.278), Metodología de la Investigación).

La investigación está orientada al tipo de muestreo por cadena o redes o bola de nieve. En este proceso se identifican participantes claves, los cuales nos ayudarán a contactar a otras personas que puedan proporcionar datos amplios. Todos serán agregados a la muestra de interés. Es importante rescatar las redes de los primeros participantes, ya que ellos nos aportarán con los siguientes contactos hasta completar la muestra de estudio.

TECNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos, se realizará a través de la colaboración de Trabajadores de Gendarmería de Chile, los que desempeñan labores en el Penal Santiago I y la Cárcel de Alta Seguridad.

Se utilizará como instrumento de recolección de datos la entrevista, la cual se realizará con un formato semiestructurado con preguntas abiertas, la que facilitará la recolección de datos y sobretodo la adquisición de información relevante de los relatos de los funcionarios, enfocándolo más en una forma de conversación y no de interrogatorio, siempre con el fin de aportar en nuestra investigación.

ENTREVISTA

Objetivo Específico	Variable o Concepto	Indicadores	(Preguntas)
I. Identificar el tipo de comunicación existente entre el interno y el gendarme.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de comunicación -Presente -No presente -Comunicación desde la agresividad. -Presente -No presente -Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> 1- ¿Cuándo se dirige a un interno de que manera lo hace? ¿Utiliza el COA, gestos, utiliza vocabulario formal, es amistoso, otra? 2- ¿Cómo definiría el trato que realiza hacia los internos? 3- ¿De qué forma se dirige un interno hacia su persona? 4- ¿Es común la agresión verbal? 5- ¿Cómo se siente cuando es agredido? 6- ¿Qué grupo de internos, utilizan un vocabulario

		respetuosa o formal -Presente -No presente	respetuoso hacia usted? 7- ¿Se siente validado, respeta en su trabajo, cuando lo tratan de manera cordial?
		-Comunicación afectuosa -Presente -No presente	8- ¿Se han generado conductas de afecto o cariño, de su parte hacia algunos internos? ¿Qué le han provocado. 9- ¿Ha sentido afecto por algún interno en especial, pero su rol de Gendarme no le ha permitido acercarse?
	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones entre internos y gendarmes. 	- Existen relaciones afectuosas -Presente -No presente	10- ¿En los años que lleva de servicio ha generado o establecido relaciones de afecto por algún interno? 11- ¿Ha sentido que la compañía de algún interno le ha sido grata?

		<p>- No existe ningún tipo de relación.</p> <p>-Presente</p> <p>-No presente</p>	<p>12- ¿Se dedica solo al trabajo en vez de entablar relaciones con internos?</p> <p>13- ¿Está en desacuerdo con las interacciones entre internos y gendarmes?. ¿Por qué?</p> <p>14- ¿Tuvo o ha tenido alguna mala experiencia, por la cual no desee entablar una relación más que de interno y cuidador?</p>
		<p>- Existen relaciones de amistad.</p> <p>-Presente</p> <p>-No presente</p>	<p>15- ¿Qué ha influido para entablar una relación de amistad?</p> <p>16- ¿Definiría un acercamiento afectivo como una amistad, o solo como acompañamiento?</p> <p>17- ¿Cuándo un interno</p>

		<p>- Existen relaciones por conveniencia.</p> <p>-Presente</p> <p>-No presente</p>	<p>cumple su condena, la relación sigue a fuera?</p> <p>18- ¿Se ha sentido utilizado por algún interno?, ¿De qué forma?</p> <p>19- ¿Usted ha generado una relación de más confianza con los internos para no sentirse solo?</p>
<p>II. Determinar si la relación entre internos y gendarmes influye en la salud mental y el estrés que presentan los funcionarios de la institución.</p>	<p>•Influencia del tipo de condena en el estrés.</p>	<p>- Tipo de condena.</p> <p>-De acuerdo</p> <p>-No acuerdo</p> <p>-Indiferente</p> <p>- Cambio en el</p>	<p>20- ¿Influye el tipo de condena a las relaciones que se tiene a diario con los internos?</p> <p>21- ¿Elige acercarse a los internos, según el delito cometido?</p> <p>22- ¿Con que internos, según su delito, no mantiene o no le gustaría mantener un tipo de relación?</p> <p>23- ¿Quiénes son los internos</p>

		<p>tipo de trato o relación.</p> <p>-De acuerdo</p> <p>-No acuerdo</p> <p>-Indiferente</p> <p>- Grupos de internos.</p> <p>-De acuerdo</p> <p>-No acuerdo</p> <p>-Indiferente</p>	<p>más agresivos, se condice con el tipo de delito cometido?</p> <p>24- ¿Saber el delito cometido por los internos, cambia la percepción y el trato hacia él?</p> <p>25- ¿Alguna vez, los internos le han amenazado usando como una forma de amedrentarlo el delito por el cual está en la cárcel?.</p> <p>26- ¿Se siente amenazado por los grupos de internos agresivos, “los choros”?</p> <p>27- ¿Busca tener como amigos a los grupos de internos subversivos?</p> <p>28- ¿Se siente respetado por los diferentes grupos existentes en la cárcel?</p> <p>29- ¿Con cuál grupo de internos se siente más a gusto?</p>
--	--	--	---

<p>III. Establecer el tipo de comportamiento de los gendarmes, desde el punto de vista de la segregación que existe dentro de las cárceles en Chile.</p>	<p>• Comportamiento</p>	<p>-Patrones conductuales.</p> <p>-Adecuado a lo esperado</p> <p>-No adecuado</p> <p>-Indiferente</p>	<p>30- ¿Se siente identificado con el comportamiento que debe mantener dentro del establecimiento?</p> <p>31- ¿De qué manera influye el contacto diario que mantiene con los internos? ¿Estos influyen en su vida personal?</p> <p>32- ¿Se siente estresado en su ambiente laboral? ¿De qué manera?</p> <p>33- ¿Emocionalmente, le ha afectado el contacto con internos?</p>
	<p>• Segregación.</p>	<p>Discriminación.</p> <p>-Presente</p> <p>-No presente</p>	<p>34- ¿Existen diferencias entre los reos de una u otra calle? ¿En lo personal como influyen en usted?</p> <p>35- ¿La clasificación de la incorporación de nuevos reos a las calles existentes,</p>

			<p>generan discriminación en el trato posteriormente, de su parte?</p> <p>36- ¿En el día a día por las condiciones de trabajo se siente un interno más?</p>
<p>IV. Identificar las condiciones laborales en las cuales se desempeña el gendarme.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones Laborales 	<p>- Percepción laboral.</p> <p>-Muy Adecuada</p> <p>-Adecuada</p> <p>-No adecuada</p>	<p>37-¿Cuántas horas al día pasa en el recinto penitenciario? ¿De qué manera influye en la vinculación con los internos?</p> <p>38-¿Las horas que pasa en el centro penitenciario, han causado en usted problemas físico y/o psicológicos, estos afectan en su trabajo?</p> <p>39-¿De qué manera influye el hacinamiento en su vida laboral? Fomenta o disminuyen la vinculación con los internos?</p> <p>40-¿Con que grupo de internos pasa mayoritariamente a</p>

			<p>diario?¿Cuales son de su preferencia?¿De que manera se relacionan?</p> <p>41-¿Tiene horas de descanso dentro del recinto?¿Son apropiados los espacios físicos? En términos de permitir el vinculo con los internos.</p> <p>42-¿Cuándo tiene turnos prolongados, sus condiciones anímicas le permiten entablar una conversación con los internos?</p>
--	--	--	--

ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de datos, nos permitirán organizar, analizar y describir los datos recogidos a través de los instrumentos de investigación. Se llevará a cabo a través de la realización de análisis de matrices descriptivas. Estos datos cualitativos, se organizarán en documentos, los cuales tendrán los relatos de las entrevistas. Posteriormente, se describe el fenómeno a estudiar.

Entre los pasos a seguir, encontramos los siguientes: Transcribir las entrevistas en Word, para su posterior revisión y esperando concluir con nuestra síntesis propositivas frente a la problemática planteada.

MATRIZ DESCRIPTIVA

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	EXTRACTO DE ENTREVISTA	ANÁLISIS
Categoría 1 <i>Tipo de Comunicación</i>	<ul style="list-style-type: none">➤ Tipo de comunicación.➤ Comunicación desde la agresividad.➤ Comunicación respetuosa o formal.➤ Comunicación afectuosa.		

<p>Categoría 2 <i>Relación entre internos y Gendarmes</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Existen relaciones afectuosas. ➤ No existe ningún tipo de relación. ➤ Existen relaciones de amistad. ➤ Existen relaciones por conveniencia. 		
<p>Categoría 3 <i>Influencia del tipo de condena en el estrés de los funcionarios</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tipo de condena. ➤ Cambio en el tipo de trato o relación. ➤ Grupos de internos. 		
<p>Categoría 4 <i>Tipo de Comportamiento de los gendarmes</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Patrones conductuales. 		
<p>Categoría 5 <i>Segregación</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Discriminación. 		
<p>Categoría 6 <i>Condiciones laborales en las cuales se desempeñan los gendarmes</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Percepción laboral. 		

ANÁLISIS DE ENTREVISTAS

Análisis entrevista número 1.

CATEGORÍAS	SUB-CATEGORÍAS	EXTRACTO DE ENTREVISTA	ANÁLISIS
<u>Categoría 1</u> Tipo de Comunicación	Tipo de comunicación. <u>PRESENTE.</u>	<p><i>“Siempre con respeto, vocabulario formal”.</i></p> <p><i>“De manera respetuosa, formal.</i></p> <p><i>A todos los trato con respeto, sin pasar a llevar a nadie, nunca llegar a los golpes”.</i></p> <p><i>“si yo los trato bien, con respeto ellos me tratan igual”.</i></p>	<p>Según lo que señala el Gendarme, se comunica a través de la formalidad, ya que le permite mantener límites con los internos, formando hábitos de conducta y creando una imagen de autoridad ante ellos.</p> <p>Su forma de comunicarse es desde el respeto, ya que así se les enseña a los internos, que esa será la forma en la cual se dirigirán mutuamente.</p> <p>Su formalidad se traduce en la forma de interaccionar jerárquicamente.</p> <p>El tipo de comunicación utilizada es la</p>

			<p>complementaria; ya que se encuentran separados por las características de los mismos roles. Un interno debe mantener respeto por un Gendarme, y este hacia él; pero como señala Jans, es la autoridad.</p>
	<p>Comunicación desde la agresividad.</p> <p><u>NO PRESENTE.</u></p>	<p><i>“En mi caso no, ya que siempre es con respeto, es mutuo”.</i></p> <p><i>“Nunca he agredido a nadie, ni he sido agredido”.</i></p>	<p>El Gendarme mantiene una conducta rígida en la forma de comunicar, ya que se dirige de la misma forma a todos los internos.</p> <p>Se relacionan desde la comunicación verbal formal; el tipo de comunicación que aparece al “nivel de contenido y relación”, como señala Watzlawick.</p> <p>En el caso de Jans el contenido y la información de los códigos que mantiene con los internos le ha permitido generar una relación del</p>

			<p>mismo nivel de entendimiento, sin agresiones en la comunicación, ni en la relación.</p>
	<p>Comunicación respetuosa o formal. <u>PRESENTE.</u></p>	<p><i>“En general recibo el mismo trato que doy y no he tenido problemas”.</i></p> <p><i>“Si. Yo si. Se nota el cambio. Hay funcionarios que trabajan en unidades comunes, que vienen hablando el COA”.</i></p>	<p>Señala que maneja un trato profesional hacía los internos, puesto que utilizar el COA, para él significa ponerse al mismo nivel de los reos y su rol debe ser el de generar respeto.</p> <p>Indica que los Gendarmes que usan el COA, además lo utilizan en su vida personal; en este tipo de conductas se evidencian los efectos de la prisionización en los Gendarmes.</p> <p>Como señala Watzlawick, podemos ver la presencia de otro axioma de la comunicación “contenido y relación”. El Gendarme maneja o entrega un contenido a través de su comunicación, la cual genera un mensaje el que</p>

			<p>es recibido por los internos y les indica a éstos como debe ser la relación entre ellos y manejarse en códigos de interacción. Estas interacciones además se condicionan por otro axioma de la comunicación, generándose una complementariedad en las interacciones, en donde existe una diferencia que los separa, según su grado y autoridad.</p>
	<p>Comunicación afectuosa. <u>PRESENTE</u></p>	<p><i>“Con él teníamos la misma edad, sensible, sencillo, por ejemplo cuando no lo iban a ver se ponía a llorar, ósea yo no lo veía como un interno, lo veía casi como un amigo. Lo trataba igual que a los demás con respeto, pero sentía una afecto distinto por él...estuvo alrededor de dos</i></p>	<p>A pesar de su rol y de la manera en como éste Gendarme cuida no mezclar su vida laboral con la personal, le fue inevitable no sentir afecto por un interno. Luego de conocer la historia de un interno, pudo ver la realidad de esa persona, empatizar y ponerse en su lugar. Logró tener un acercamiento afectivo, en donde la historia de un interno lo conmovió ya que compartían percepciones.</p>

		<p><i>años, salió hace poquito y se fue por libertad y me sentí contento por él".</i></p> <p><i>"En el caso que conté sentía un afecto especial, pero jamás hay que salirse del rol de Gendarme ya que si se mantiene el respeto las cosas van bien".</i></p>	<p>Podemos identificar otro axioma de la comunicación, manteniendo una comunicación simétrica, con el mínimo de diferencias, en lo que respecta a la comunicación al grado de acercamiento que estas dos personas lograron tener, el que les ayudó en su convivencia diaria y para amenizar la estadía de ambos en la cárcel.</p>
<p><u>Categoría 2</u></p> <p><i>Relación entre internos y Gendarmes</i></p>	<p>Existen relaciones afectuosas.</p> <p><u>PRESENTE</u></p>	<p><i>"Aparte del que dije recién, no nunca. Como que fue el que más me llamó la atención porque era como si lo hubiese conocido en la calle al hombre o algo así".</i></p> <p><i>"Si. Por ejemplo a nosotros en las mañanas nos designan puestos y</i></p>	<p>Es posible que generen relaciones afectuosas, de simpatía, agrado o comprensión entre Gendarmes e internos; si bien en el caso personal de Jans, siempre trató de no involucrarse y no perder el rol de Gendarme, de igual manera logró tener una amistad que perduró el tiempo que el interno pasó en la cárcel sintiendo más simpatía</p>

		<p><i>si yo estoy a cargo de un modulo y un jefe me dice anda a hacer esto con tal interno, yo voy y me desconecto al tiro de lo que es la rutina, ósea paso a despejarme y hacer otra cosa”.</i></p>	<p>y agrado.</p> <p>Sin permitirse un acercamiento por su rol, logró empatizar con un interno y pudiendo generar relaciones de compañerismo con aquellos internos que mantienen conductas aceptadas por él, los llamados mozos.</p>
	<p>No existe ningún tipo de relación.</p> <p><u>PRESENTES Y NO PRESENTE</u></p>	<p><i>“si se portaran mal igual lo haría, porque a todos se les da el mismo trato, porque igual puede generarse un conflicto, por ejemplo si la visita no ingresa y viene de viña y es medio complicado que uno le haga devolverse, puede generarse conflictos a dentro”.</i></p> <p><i>“Sí. Porque sirve para ambos lados. Para el funcionario</i></p>	<p>Para Jans lo primordial dentro de la cárcel es establecer un patrón de conducta que se mantenga y sea imparcial.</p> <p>Mantener una conducta dentro de lo que el rol les indica, Jans mantiene una conducta respetuosa ante los internos; y estos al sentirse así, reaccionan de la misma manera respetando la relación de jerarquía.</p> <p>En este caso podemos ver la presencia de vínculos en las relaciones; el Gendarme</p>

		<p><i>para entender y estudiar al interno. Y lo mismo del interno al funcionario".</i></p> <p><i>"No ninguna hasta el momento. De los años que llevo no he tenido conflictos. Puede que sea por lo mismo, por el respeto que no se sientan pasados a llevar".</i></p>	<p>considera las visitas a distancia y toma la decisión de hacerse cargo del conflicto en ese momento, haciéndolo personal. En ese momento influyen los sentimientos personales, logrando finalmente empatizar, pensando en las consecuencias que traería para los internos y sus familias.</p> <p>Al mantener relaciones basadas en respeto y en ayuda, según lo que necesite el interno y éstas sean adecuadas, Jans lo ayudará; el tipo de comunicación que se ha generado en esta relación es simétrica, existiendo un mínimo de diferencia en las relaciones, poniéndose en el lugar de otros y así facilitar los procesos como en este caso las visitas y contribuir a</p>
--	--	---	--

			mantener relaciones sanas en el futuro con los internos.
	<p>Existen relaciones de amistad.</p> <p><u>PRESENTE Y NO PRESENTE</u></p>	<p><i>“Ahora para no entrar en malos entendidos es mejor no tener amistades con los internos. Yo tengo amigos que han estado presos, pero los conocía de antes, pero han estado en otro penal, en el mismo que yo trabajo no, porque me ha tocado ver que a compañeros por realizar comentarios los pasan a otras unidades por medidas de seguridad”.</i></p> <p><i>“Acompañamiento. Por ejemplo en las horas con los mozos, que hay</i></p>	<p>Cuando un Gendarme se relaciona demasiado con un interno o un grupo de reos; se presta para malos entendidos, por ejemplo se ha visto que un Gendarme ingresa cosas a las cárceles, ya que trabaja para los internos.</p> <p>Hay instancias en las que mostrar conductas de simpatía son permitidas, dependiendo del turno y los horarios que mantienen los Gendarmes, durante el día o cuando los Gendarmes se relacionan con los mozos. Sin embargo son solo relaciones simpatizantes; ya que una amistad por parte de un Gendarme hacia un reo que se encuentre en el mismo penal, es descartada por ellos mismos, ya que así resguardan su trabajo.</p> <p>La organización interaccional</p>

		<p><i>menos estrés y uno puede bajar un poco la alerta. Sirve harto acompañarse, porque pasamos muchas horas encerrados y los turnos son largos".</i></p> <p><i>"pero yo voy por lo segundo un no".</i></p>	<p>que se produce, se reduce a un espacio y tiempo específicos, en los cuales los mensajes que se envían y reciben en estas interacciones, comunican un contenido claro y se entienden los límites personales de cada uno y los límites permitidos dentro de la organización o cultura carcelaria.</p>
	<p>Existen relaciones por conveniencia.</p> <p><u>PRESENTE</u></p>	<p><i>"Si, harto porque tienen la posibilidad de postular a un tipo de beneficio a través de la conducta".</i></p> <p><i>"Sí. Siempre van cambiando los mozos del aseo y hay que conocer a la gente. Esas situaciones me agradan porque cambian la rutina, y pasamos todos a despejarnos. A ellos</i></p>	<p>Es común que los internos generen conductas condescendientes hacia los Gendarmes y su trato sea respetuoso, ya que a través de ellos pueden optar a beneficios, como ser Mozos y atender a los Gendarmes y tener acceso a otros lugares del recinto penal.</p> <p>Cuando se genera este tipo de relaciones de manera positiva, resulta conveniente para los Gendarmes ya que les ayuda a pasar las horas de forma más relajada y los internos son</p>

		<p><i>y nosotros nos sirve, porque los internos ven rejas y el cielo con mallas y nosotros los gendarmes trabajamos en los subterráneos, entonces es agradable salir a trabajar al patio. Y para ellos un cielo sin mallas. Es agradable compartir esas instancias de relajo”.</i></p>	<p>beneficiados.</p> <p>En este tipo de relaciones se produce lo que Watzlawick llamó o identificó como el axioma “Puntuación de la secuencia de hechos”, no importa juzgar si el tiempo compartido es bueno o malo, ya que lo que se puede obtener como información clara, es la existencia de patrones conductuales entre los individuos, las cuales se transformaron en patrones de convivencia.</p> <p>Se puede ver el tipo de organización conductual que se produce para conseguir permisos o beneficios de parte de los internos.</p> <p>Jans comparte la misma satisfacción de poder salir de la rutina carcelaria, esto debido al grado de</p>
--	--	--	---

			prisionización en el cual se encuentra inmerso.
<u>Categoría 3</u> <i>Influencia del tipo de condena en el estrés de los funcionarios.</i>	Tipo de condena. <u>DE ACUERDO</u> <u>Y</u> <u>NO ACUERDO</u>	<i>“Yo tengo una hija y sobrinos pequeños entonces imaginar o pensar en eso.... Uff!!...da rabia y más encima hay que cuidarlos para que los otros internos no los “agarren” (no los violenten física y sexualmente a los violadores)”. “Todos por igual. Porque los puestos están designados”. “Con los violadores, pero tengo que hacerlo, ósea es parte la pega, solo por el tipo de delito, lo que provoca eso...cuando vemos las fichas leemos el tipo de</i>	El tipo de condena influye en las percepciones de los Gendarmes, produciéndoles malestar, pero les ayuda a identificar el tipo de perfil de los internos y la forma de dirigirse a ellos o a estar más atentos a sus conductas según su condición. Jans al tener conocimiento del tipo de delito por el cual ingresa un interno; violación, influyó en las percepciones a nivel personal y cultural, que el maneja. El tipo de condena condiciona la percepción y sobretodo las conductas a establecer en el intercambio de interacciones, influyendo temáticas de moral con la ética o normas de trabajo.

		<p><i>delito y decimos ahh!! violación! “Los internos que cumplen condenas largas de años. No siempre el tipo de delito se condice con la agresividad. Pero las personas que tiene que estar más de 20 años, incluso unos que salen en el 2050, por ejemplo que van a estar de por vida en la cárcel, a ellos les da lo mismo ser agresivos y cometer faltas, ya que si los sancionan van a pasar el mismo tiempo preso, entonces les da igual”.</i></p>	<p>Vivir inmerso en la cultura carcelaria, al poco tiempo provoca prisionización, en el cual el Gendarme pasa por un proceso de aculturación, de adquirir nuevas reglas y someterse a la cultura del grupo perteneciente, uno de los efectos de dicho proceso es el desarrollo de estrés en la vida del Gendarme, debido a las horas de encierro, carga laboral y situaciones conflictivas.</p> <p>En el caso de Jans, los violadores producen un rechazo personal; pero los internos que están sentenciados por más de 10 en la cárcel, tiene conductas de agresividad, desafiantes y trabajar con ellos aumenta los niveles de estrés, ya que no les interesa respetar normas, ni los castigos que recibirán, por tanto aumentan el trabajo y</p>
--	--	--	---

			el trato con ellos es desgastante y extenuantes.
	<p>Cambio en el tipo de trato o relación.</p> <p><u>ACUERDO Y NO ACUERDO</u></p>	<p><i>“Sí, si. A todos los gendarmes, yo creo que a ti te pasaría lo mismo saber por qué están ahí. Pero uno lo tiene que hacer la pega igual y tratarlos de la misma manera que a los demás. Pero la pega es la pega, y hay que hacerlo no queda otra”.</i></p> <p><i>“No. A mí nunca me han amenazado”.</i></p>	<p>Sin duda que saber el tipo de delito cambia la percepción en las personas, hay Gendarmes como Jans, que mantienen su rol a pesar de la dicotomía que se presenta entre su pensar y actuar en el momento que trata con internos que “moralmente” no son aceptados por él, como es el caso de los violadores; pero sobrepone su profesión y realiza su trabajo de igual forma con todos los internos por igual, ya que es una de las características de su trabajo y gracias a eso se ha mantenido fuera de amenazas de parte de los mismos internos.</p>
	<p>Grupos de internos.</p> <p><u>ACUERDO NO ACUERDO</u></p>	<p><i>“a mi nunca me ha tocado ningún tipo de amenaza, pero siempre hay que andar con cuidado”.</i></p> <p><i>“Mmm....amigos no.</i></p>	<p>Existen grupos de internos que mantiene cierto poder dentro de la cárcel, pero lo importante es no someterse a ellos y mostrarles que deben mantener límites y respeto por</p>

		<p><i>Pero puede ser...mmm.....no se es que nunca me ha tocado, no sabría decirte. Solo tratarlos bien”.</i></p> <p><i>“Sí. Igual me sirvió trabajar en la visita, en los turnos largos, porque me sirvió para conocerlos a ellos. Y que se genere respeto. Eso es lo más importante”.</i></p> <p><i>“Con los que están a punto de irse (risas), son más tranquilos tienen conducta perfecta, la mayoría son mozos”.</i></p>	<p>la autoridad que en este caso son los Gendarmes; sin embargo no se debe dejar de lado nunca el estado de alerta por parte de los Gendarmes. La elección de pertenecer a grupos de internos, ser violento, utilizar el COA u otros, siempre dependerá de cada Gendarme, pero lo ideal es seguir pautas claras para no mezclarse, ni que los internos se sientan amenazados o que pasen la línea de respeto.</p> <p>Se repite el mantener un sistema jerárquico, autoritario y limitante respecto de las conductas de los internos a los Gendarmes, generando una distinción a través de rangos y de la significancia del mismo uniforme, lo que les permite tener autoridad y manejar las percepciones a nivel cultural.</p>
<p><u>Categoría 4</u></p> <p>Tipo de</p>	<p>Patrones conductuales.</p>	<p><i>“Sí, si...yo las cumplo, y no piden</i></p>	<p>Mantener el rol dentro de toda profesión es fundamental, para</p>

<p>Comportamiento de los gendarmes</p>	<p><u>ACUERDO</u></p>	<p><i>nada de otro mundo. Lo que piden que uno sea puntual, que ande ordenado, limpio, no es nada del otro mundo”.</i></p> <p><i>“Sí, si, siempre llego a contarle historias a mi polola de lo que pasó. Del día, de lo que hice, o me sirve igual para aconsejar a unos primos. Los turnos son cansadores y hay que estar dispuesto cuando suena el teléfono y partir no más...a veces uno está con la familia pero hay que ir no más”.</i></p> <p><i>“Sí. Por ejemplo hoy día en la mañana, no he</i></p>	<p>cumplir éticamente con los requerimientos de cada lugar de trabajo; como también lo es mantener un buen clima laboral con los compañeros, pero pasar expuesto a la privación de libertad por horas, semanas y días, afectará a la persona aunque se muestren reticentes a los hechos.</p> <p>Pasar un día en la cárcel, es como pasar un día en otro mundo, la conducta cambia, los grados de estrés y la forma en cómo relacionarse, ya que un mal entendido puede ser nefasto en este tipo de trabajo.</p> <p>Las preocupaciones de fugas, motines, sublevaciones siempre están presentes y existen situaciones que son más fáciles de seguir, como las normas de higiene y pautas a cumplir, pero la carga laboral, queramos o no influye en la vida personal y en el cambio de conductas.</p>
---	------------------------------	---	--

		<p><i>dormido nada, cuando estábamos entregando el turno, hubo un pequeño conflicto (casi se produjo un motín) y ahora hay que desestresarse".</i></p> <p><i>"Nunca....mmm... igual sentí alegría con el interno que te conté yo, y eso puede ser una emoción, me sentí súper contento porque el hombre por una cosa estúpida perdió a la familia y calló a la cárcel, entonces me dio alegría saber que se iba. Pena he sentido, pero no por algún interno, sino que una vez cayeron como ocho funcionarios</i></p>	<p>En el caso de Jans, se siente a gusto realizando su trabajo, pero se cuida de mantener ciertas conductas de amistad u otras que lo vinculen de manera negativa hacia a los internos, claramente le afecta ver a pares tras las rejas, como también situaciones estresantes que necesita compartirlas con las personas más cercanas para tener contención y no sentirse aislado de este mundo carcelario que al traspasar las rejas y tomar los turnos, muchas veces se vuelve inesperado y un descuido les puede traer consecuencias mayores.</p> <p>Todo lo que pasan a diario afecta de mayor o menor forma en sus vidas, dependiendo la manera de afrontamiento a los problemas que tengan las personas.</p> <p>Se produce un</p>
--	--	--	---

		<p><i>detenidos, presos, y me toco verlos ó sea estar con ellos, y ver que esperaban visitas igual que los internos...y me dio pena, saber que eran funcionarios me entristeció”.</i></p>	<p>acondicionamiento en las conductas, referente a estímulo respuesta que se debe mantener en este tipo de trabajo, siempre alerta a las posibilidades de enfrentarse a procedimientos internos. Estos generan cambios conductuales, ya que los Gendarmes, en este caso deben condicionar las conductas que tiene a diario, dependiendo del rol que cumplen y en los lugares que están.</p>
<p><u>Categoría 5</u> <u>Segregación</u></p>	<p><u>Discriminación</u> <u>PRESENTE</u></p>	<p><i>“Depende del delito, ya que es la única forma de separarlos”.</i></p> <p><i>“De nuestra parte no existiría, pero de parte de los internos si. Hacía ellos mismos”.</i></p> <p><i>“Lo veo difícil, porque sé que un día más voy a salir</i></p>	<p>Como se ha mencionado en varias oportunidades, Jans es imparcial y se comporta o trata de mantener el mismo comportamiento con todos y no discriminar a los internos por su condición y menos en presencia de otros internos, como tampoco con los mismos Gendarmes.</p> <p>Si es común la discriminación</p>

		<p><i>a la calle. Se siente bien, lo que pasa que no paso más de un día encerrado.</i></p> <p><i>“Uhh...eso si que es difícil. Es cansador, porque hay que estar 24 horas despierto. Ahí si, en esas condiciones uno se siente un interno más”.</i></p>	<p>entre los propios internos, ya sea por el tipo de delito, opción sexual, enfermedades, edad, grado de violencia u otros.</p> <p>El no aceptar la discriminación, sería no aceptar la comunicación que está generando, por lo mismo, nuevamente se presenta la imposibilidad de comunicar, ya que a través de gestos, o de solo segregarse a los internos según su delito se está entregando gran cantidad de información; como su peligrosidad, amistades, lugares de donde vienen, su poder, entre otros.</p>
<p><u>Categoría 6</u></p> <p><i>Condiciones laborales en los cuales se desempeñan los gendarmes</i></p>	<p>➤ Percepción laboral.</p> <p><u>ADECUADA</u></p>	<p><i>“La vinculación depende del turno, porque si me toca de noche, ellos están encerrados y es la hora de dormir, así que lo</i></p>	<p>Jans, se siente privilegiado, ya que en el lugar que está no hay problemas de hacinamiento, lo que influye de manera positiva para mantener un orden con los internos y sobretodo mantener control y</p>

		<p><i>que uno está con ellos es casi nula. Tenía más contacto con ellos cuando estaba de día. Y en los ratos de labores con los mozos, porque igual uno se despreocupa un poquito, el asunto de los que están por libertad(a punto de salir), hace que se bajen las alertas que quieran escapar o hacer motín, entonces eso se hace más grato y hablar de otras cosas".</i></p> <p><i>"Físico, solamente el sobrepeso que estamos comiendo mucho (risas). No, no ninguno. Es que igual tenemos un día y medio para</i></p>	<p>seguridad.</p> <p>El cansancio y estrés laboral depende mucho de los turnos y los horarios que en ellos se dispongan. Para ello sería fundamental contar con medidas de descanso que les permita entrar nuevamente con disposición en el trabajo.</p> <p>También ha tenido la suerte de pasar más tiempo con los internos llamados mozos, ya que el trabajo con ellos es más grato y menos estresantes que con otros grupos.</p> <p>El vínculo que se genere entre internos y Gendarmes dependerá de cada persona y las horas que se pasan influirán dependiendo de los turnos que sean designados.</p> <p>Para Jans su trabajo es gratificante, señala, sentirse a gusto en su trabajo, tener</p>
--	--	--	---

		<p><i>descansar”.</i></p> <p><i>“Es que no se ve en donde estoy yo, porque viven de 2 a 3 por pieza, en el caso de los portadores viven de solos, uno por celda, pero no se ve el hacinamiento”.</i></p> <p><i>“Ahora con los turnos que tengo los recibo a todos encerrados, entonces no puedo entrar a una pieza y conversar con alguien. Además que eso se presta pa` malos entendidos”.</i></p> <p><i>“Desayuno y almuerzo.</i></p> <p><i>Solamente lo práctico y seguir con la pega, porque no podemos</i></p>	<p>condiciones favorables.</p> <p>Mantener vínculos, afectivos, de acompañamiento o por interés ayudan a Gendarmes e internos para disminuir los grados de estrés y de hacinamiento que se viven en otras cárceles.</p>
--	--	---	---

		<p><i>tomarnos mucho tiempo porque se hacen relevos y todo esta dispuesto a una hora y no hay que llegar tarde".</i></p> <p><i>"Siempre dispuesto con respeto y ayudar a todos por igual, esa es nuestra pega, por algo estamos ahí y a mi me gusta mucho lo que hago".</i></p>	
--	--	---	--

Análisis entrevista número 2

CATEGORÍAS	SUB-CATEGORÍAS	EXTRACTO DE ENTREVISTA	ANALISIS
<p>Categoría 1</p> <p>Tipo de Comunicación</p>	<p>Tipo de comunicación.</p> <p><u>PRESENTE.</u></p>	<p><i>“Bueno yo me dirijo desde un vocabulario formal, ya que yo por lo menos no me rebajo al nivel de ellos, entonces es una estrategia que ocupo cosa que ellos hagan respetar al funcionario, en este caso a mi y ocupo siempre un vocabulario formal”.</i></p> <p><i>“Eso lo utilizo dependiendo como es el interno, si hay internos más peligros, ven el manejo de uno y tratan de hablarle en COA para ver si uno entiende. Y al</i></p>	<p>Carlos maneja un sistema jerárquico al momento de entablar relaciones, ya que le permite mantener resguardo interpersonal con los internos.</p> <p>Al relacionarse desde su rol de Gendarme; este le permite mantener una distancia y límites claros, los cuales no mezcla con su área personal.</p> <p>Utiliza una forma clara de expresarse a través de la formalidad, con ello va generando patrones conductuales, los cuales se van entendiendo entre los mismo internos.</p> <p>Carlos genera una posición clara dentro del recinto y la imagen que crea es en base a reglas que deben seguir, y</p>

		<p><i>responderle creen que uno lleva hartoo tiempo trabajando y no lo pasan a llevar".</i></p> <p><i>"No un trato normal, no soy agresivo ni nada, sino que normal, a lo que amerita la circunstancia. Cuando se ponen agresivos hay que tratar de reducirlos, con los distintos medios, gas lacrimógeno, distintas formas que hay en la unidad".</i></p> <p><i>"Cabo, me dicen cabo, con respeto, bueno eso es como yo siempre he impuesto respeto, eso va en uno, depende de los compañeros, va en</i></p>	<p>sobretudo la elección personal que ha elegido de como realizar su trabajo.</p> <p>Cuida su imagen y esta distancia le permite no involucrarse con los internos; y ellos así comprenden el mensaje que Carlos realiza, ocupando un axioma de la comunicación, "digital y analógica". Ya que su discurso es claro, manteniendo conductas regulares a través de su comportamiento, a nivel de postura corporal, la comunicación gestual, como cambios de expresión faciales, les va entregando información a los internos, sobre el disgusto o aceptación que siente hacia ellos.</p> <p>Se comunica desde la complementariedad; Carlos señala que para él es importante ser respetuoso,</p>
--	--	---	--

		<p><i>uno, que de repente están coludidos con los internos, y ellos les faltan el respeto siempre, ya que son prácticamente uno más de ellos”.</i></p>	<p>para que los internos lean la misma pauta y actuar desde los reglamentos internos sin participar en una comunicación más profunda, ya que se generan vinculaciones de ayuda pagada. Se marcan la diferencias existentes entre los roles dentro de la cultura carcelaria.</p>
	<p>Comunicación desde la agresividad.</p> <p><u>PRESENTE.</u></p>	<p><i>“Si es común cuando uno ingresa al patio a sacar la cuenta, al rancho, pero siempre andan en grupo. Ahí gritan pero siempre en grupo, como se dice no de frente”.</i></p> <p><i>“Cuando recién ingrese a trabajar, llevaba como un año más o menos... en cuando un interno empezó a amotinarse en una pieza y lo</i></p>	<p>Se presenta una relación basada en la complementariedad, según los axiomas estudiados, éste se presenta en las relaciones en que existe un máximo de diferencias en los discursos de las personas y de su actuar; en este caso los Gendarmes deben enfrentar situaciones de violencia que pasan a la agresión psicológica, verbal, y física.</p> <p>Carlos intenta no generar relaciones en base a este tipo de conductas con los internos, pero si estos se descontrolan,</p>

		<p><i>empezamos a reducir a sacarlo y empezó a agredirme. Me sentí con miedo porque igual era la primera vez que estaba con algo así, pero son medidas de la circunstancias”.</i></p>	<p>acuden a la violencia como medida de protección para ellos mismos y para detener motines y el descontrol de los otros internos, por ello en esas instancias deben mostrarse fuertes y con dominio en las situaciones.</p>
	<p>Comunicación respetuosa o formal.</p> <p><u>PRESENTE.</u></p>	<p><i>“Los más respetuosos son los que viene por manejo en estado de ebriedad porque es gente que nunca ha delinquido, ósea porque cayó por como te digo un manejo en estado de ebriedad una estafa cosas a sí, ellos ocupan un buen vocabulario. Y los que se expresan de mala manera son ya los</i></p>	<p>Es importante construir una imagen de poder, que refleje respeto, con formalidad y que los internos logren captar el mensaje que los Gendarmes desean expresar y de como ellos quieren ser vistos y tratados.</p> <p>Carlos señala que el tipo de relación que mantiene con internos, dependerá del grado cultural o educacional de donde provengan, ya que muchas veces los llamados “choros” no cambian sus conductas porque es la única</p>

		<p><i>que andan robando, los que dan lanzazos en la calle, drogadictos, ellos son más agresivos, por el mismo circulo de ellos, de sus poblaciones”.</i></p> <p><i>“Sí, porque yo siento que por parte de los mismos internos y de la jefatura a uno lo tratan con respeto porque hace el trabajo de buena manera”.</i></p>	<p>que conocen y por ello comunicarse es más difícil, ya que los canales de comunicación que manejan contienen distintos mensajes. Para ello es necesario manejar la subcultura carcelaria y comprender desde ahí como serán los tipos de comunicación.</p>
	<p>Comunicación afectuosa.</p> <p><u>NO PRESENTE</u></p>	<p><i>“No porque más que nada yo lo veo como el trabajo solamente. No tengo afecto con nadie de ellos, es solamente el día a día cosas del trabajo”.</i></p> <p><i>“Sí, porque también</i></p>	<p>Para Carlos realizar una diferencia en la forma de tratar a los internos, sería pasar a llevar reglamentos de conductas de internos y sobretodo y desprestigio para su imagen.</p> <p>A pesar de tener amigos en el mismo penal que se encuentran cumpliendo</p>

		<p><i>tengo amigos privados de libertad en la cárcel de Rancagua y que han caído por algo injusto”.</i></p>	<p>condena, el trato adentro de cárcel debe mantenerse igual para todos.</p> <p>Por lo tanto su comunicación es de jerarquía, formal y poniendo distancia, la misma que le da seguridad laboral.</p>
<p>Categoría 2</p> <p>Relación entre internos y Gendarmes</p>	<p>Existen relaciones afectuosas.</p> <p><u>PRESENTE</u></p>	<p>“No. No con ninguno”.</p> <p>“No grata, sino como se dice ayudan a pasar el día no más po`. Por ejemplo los “mocitos”, siempre trabajan con uno, cuando están los mozos a ellos uno le pide el café y nos preparan el café y todo eso, pero más nada es eso, echar la talla un rato así y reírse pero nada”.</p>	<p>Para Carlos la distancia emocional, es una manera de resguardar acercamientos y la evitación de generar relaciones afectuosas prolongadas con los internos.</p> <p>Sin embargo, si mantiene simpatía o “buena onda”, con aquellos internos que mantiene un comportamiento conductual institucionalizado.</p>
	<p>No existe ningún tipo de relación.</p>	<p>“Sí lógico, para mi lo primordial es mi trabajo, ya que si</p>	<p>La relación existente que genera con los internos, es vista como una instancia de</p>

	<p><u>PRESENTES Y</u></p> <p><u>NO PRESENTE</u></p>	<p><i>me llegara a vincular con algún interno sería mal mirado de parte de mi jefe. Me podría costar hasta mi trabajo, entonces yo lo veo por ir a hacer bien mi trabajo y así no tener problemas”.</i></p> <p><i>“No, no en desacuerdo, sino que es algo que es normal, ya que pasa todo el día con ellos, es normal que uno converse, tire la talla, porque es tan monótono el trabajo de nosotros que es salir de la rutina”.</i></p> <p><i>“No, yo no he tenido ninguna mala experiencia, pero por ejemplo por consejos de mi tío</i></p>	<p>relajo y de ayuda, de parte de aquellos internos institucionalizados, como lo son los mozos, quienes adquieren beneficios y pasan más horas con los Gendarmes.</p> <p>Con ellos se realizan vínculos cercanos, los cuales permiten salir de la rutina y obtener información sobre motines o saber que Gendarmes trabajan con los internos, o que planes tiene los internos al interior de cárceles o que cosas (droga, celulares, dinero) entra para los mismos.</p> <p>Se genera una simetría en la relación de Gendarmes y mozos, ya que comparten una organización o una subcultura en la forma de vida y de trabajo diario.</p> <p>A pesar que Carlos señala no</p>
--	---	---	--

		<p><i>que trabaja en el penal de Gendarmería, me dice que está bien conversar con ellos y todo eso, pero entablar tanto una amistad porque ellos después empiezan a pedir cosas, por ejemplo piden que uno le entre un celular y le ofrecen plata y yo no, a mi no me interesa eso, gracias a Dios vivo tranquilo con mi sueldo, no me interesa”.</i></p> <p><i>“Por lo que dicen los colegas de guardia interna, igual sirve tener un lazo con los internos, con los mocitos porque</i></p>	<p>tener mucho interés o indiferencia con generar relaciones con los internos, de iguala forma no la descarta, ya que lo ve como un aporte en su trabajo.</p>
--	--	--	---

		<p><i>obviamente nose po`, querí saber dónde tiene las caletas (lugar en el cual guardan sus cosas, celulares, drogas, alimentos), entonces uno les dice, “oye tu has visto algún celular”, entonces nos dicen, “sí jefe, en tal lugar hay celulares”. Entonces más que nada para tenerlos como una ayuda”.</i></p>	
	<p>Existen relaciones de amistad.</p> <p><u>PRESENTE Y NO PRESENTE</u></p>	<p><i>“En mi caso no ha existido”.</i></p> <p><i>“Mmmm.....A veces para pasar el día y la rutina y las horas que hay pasar en los turnos. Pero en mi caso no de amistad, si no que el día a día”.</i></p> <p><i>“Yo he visto que las</i></p>	<p>Carlos señala que no esta en sus planes generar o encontrar amigos, ya que él va a hacer su trabajo.</p> <p>Se ha encontrado con amigos en los penales, pero pasan a ser un reo más y a recibir el mismo trato, ya que prefiere mantener y cuidar su estancia laboral en el penal.</p>

		<p><i>relaciones se dejan ahí, hay colegas que se han topado a los internos que están en libertad y ellos los saludan y ¿Cómo está? y eso nada más”.</i></p>	<p>En este caso no llega a formarse una relación cercana, podríamos hablar de un vínculo de carácter cordial con aquellos internos que le producen agrado y que se ha vuelto parte de su rutina.</p> <p>Para generar o aceptar una relación con otro hay que estar dispuesto y con interés de realizar interacciones, en este caso son rutinas laborales.</p>
	<p>Existen relaciones por conveniencia.</p> <p><u>PRESENTE</u></p>	<p><i>“No, porque nunca le he dado la confianza a un interno para que haga eso, mantengo los límites”.</i></p> <p><i>“No, porque ahí me afirmo más en mi familia cuando paso esto o lo otro, siempre apoyándome en mi familia”.</i></p>	<p>Carlos se mantiene hermético a lo que respectan relaciones con internos.</p> <p>El tipo de comunicación que utiliza es cerrada, con límites claros que le permiten mantenerse distante.</p>

<p>Categoría 3</p> <p><i>Influencia del tipo de condena en el estrés de los funcionarios</i></p>	<p>Tipo de condena.</p> <p><u>DE ACUERDO</u></p>	<p><i>“Sí, porque por ejemplo un interno que está por violación siempre es más sumiso con los funcionarios porque siempre nos tratan con respeto, como los que viene por conducir en estado de ebriedad. No así, por ejemplo como los narcotraficantes, los que están robando, los lanzas profesional, porque ellos siempre quieren ser más que los funcionarios y entonces tratan de mostrar que son más ellos que los funcionarios”.</i></p> <p><i>“No, no es que me da...como te explicaba es poco lo que me relaciono</i></p>	<p>El tipo de condena influye en los tratos posteriores que Gendarmes tendrán con internos; como de los mismos internos.</p> <p>Saber el tipo de delito por el cual una persona está siendo condena, causa un cambio perceptual en las personas, ya que sus concepciones de bueno y malo o de lo juzgado, infieren en las cogniciones al momento de tratar con internos que generan rechazo.</p> <p>Para Carlos es complicado tratar a personas que han cometido violaciones, ya que sus concepciones de formación moral reacciona frente a esta información.</p> <p>Sin embargo, en aquellas instancias que pasa con internos violentos utiliza estas experiencias como una forma</p>
--	--	---	--

		<p><i>con ellos y me dedico al trabajo y me da lo mismo con que interno me toca trabajar. Eso si me gusta más trabajar con los reos peligrosos, porque ahí se aprende más de la unidad penal”.</i></p> <p><i>“Con los violadores, porque lo discrimino yo ese delito, lo encuentro que es lo peor, como opinión personal, no me guata tratar con los violadores”.</i></p> <p><i>“A veces por el tipo de delito son agresivos, pero no siempre es la mayoría, depende de cada interno no más, en todos lados siempre va haber un agresivo”.</i></p>	<p>de aprendizaje de los perfiles de los criminales y como poder abordarlos y solucionar problemas, por ejemplo de motines.</p>
--	--	--	---

	<p>Cambio en el tipo de trato o relación.</p> <p><u>DE ACUERDO.</u></p>	<p><i>“Sí, porque, es como te digo, por ejemplo un interno que es narcotraficante hay que tratarlos de otra manera, porque ellos manejan plata adentro, no es con miedo, sino que es distinto el trato, hay que imponerse más, en cambio con los internos que son tranquilos, se les habla normal, todo depende del interno”.</i></p> <p><i>“Si po`, yo una vez, como experiencia salí con un interno a la posta central y llegaron los familiares de él, como le avisaron, no teníamos ideas, entonces él estaba</i></p>	<p>Es importante conocer el tipo de delito de los internos, su grado de violencia y sus características personales, como la funcionalidad de los internos en grupos.</p> <p>Para ellos es importante manejar los códigos carcelarios y la cultura existente dentro de los penales, ya que permitirá identificar al tipo de delincuente y para el resguardo de los Gendarmes.</p> <p>Las circunstancias carcelarias permiten entablar distintas relaciones, vinculaciones o trato, como relata Carlos lo importante es conocer al interno, ya que esa información les servirá para identificar el tipo de vinculación que mantendrán con cada uno.</p>
--	---	---	---

		<p><i>por tráfico y llego la señora y que quería verlo, y yo estaba a cargo de la comisión ese día, entonces el interno...yo tuve que decirle que no. Y se me tiro encima y me dijo "paco, tanto y tanto y te voy a matar".</i></p>	
	<p>Grupos de internos.</p> <p><u>ACUERDO NO</u></p> <p><u>ACUERDO</u></p>	<p><i>"No, no por nada, no me siento amedrentado por nadie".</i></p> <p><i>"No, es que es relativo eso, como se dice uno se va haciendo un nombre dentro de la unidad, por ejemplo este "cabro es choro", o como dicen ellos entras con "una ficha" a los módulos</i></p>	<p>Carlos relata que para manejar a los grupos dentro de la cárcel, es importante mantener una conducta distante y mantenerse siempre como autoridad, ya que aquellos Gendarmes que traspasan la línea para obtener dinero son mal vistos por sus pares y los mismos internos les pierden el respeto.</p> <p>La opción personal es fundamental para optar al tipo</p>

		<p><i>conflictivos y no se le hablas a alguien te va a hacer caso. Ahora si uno hace la pega bien, te vinculas con ellos; ellos si te ofrecen que entres droga, plata lo que sea y uno siempre de una sola línea, ellos te respetan. Si yo soy un funcionario que siempre esté coludido con ellos, después uno va a los módulos y nadie te va a respetar. Yo en caso particular sé de funcionarios todo, pero tampoco no me meto ellos".</i></p> <p><i>"Sí, por lo que te digo porque siempre hay que ser una pura línea y ellos saben que conmigo,</i></p>	<p>de trato que se tendrá con los internos.</p> <p>Se produce un contagio criminológico de parte de los funcionarios, ya que se someten al mundo delictual de la subcultura carcelaria. Caen en un mundo del cual no hay vuelta a tras.</p>
--	--	---	---

		<p><i>no pueden ofrecerme nada”.</i></p> <p><i>“No, no. Me da lo mismo con quien trabajar”.</i></p>	
<p>Categoría 4</p> <p>Tipo de Comportamiento de los gendarmes</p>	<p>Patrones conductuales.</p> <p><u>DE ACUERDO</u></p>	<p><i>“Sí. Haber, me adecuo a las reglas que colocan, no tengo problemas”.</i></p> <p><i>“De anécdotas que de repente yo cuento a mis amigos, pero eso no más. Son anécdotas que pasan adentro, pero que influyan en yo llevar en mi vida no. En nada”.</i></p> <p><i>“Sí, por mis turnos, yo nose po’, ya van tres años que no paso un año nuevo con mi familia, trabajando, entonces son cosas que las hechas de</i></p>	<p>Se evidencia un cambio conductual debido a los horarios prolongados de trabajo y los turnos, los cuales no permiten mantener una vida personal óptima.</p> <p>Estos cambios conductuales se deben a la vida laboral y el estrés que producen las demandas de internos y sacrificar fechas de importancias para los Gendarmes.</p> <p>Cuando Carlos menciona que no le interesa vincularse con los internos, ya que se preocupa de pasar el poco tiempo que le queda con su familia, se están produciendo cambios conductuales, que se</p>

		<p><i>menos. Y no se po` uno pide permiso administrativo, las vacaciones para ir con la familia y los jefes siempre dicen que no, que no se puede. Entonces ellos tampoco ven por el lado humano de uno. Piensan que uno siempre debe estar como roble en la pega, a disposición de ellos`.</i></p> <p><i>“No, a mi no me ha afectado, pero lo que más me ha afectado es no tener contacto con mi familia”.</i></p>	<p>manifiesta en el cambio de prioridades, la indiferencia hacia el sistema carcelarios y los presos, debido al agotamiento al cual estuvo expuesto durante más de 3 años.</p>
<p>Categoría 5 Segregación</p>	<p>Discriminación <u>PRESENTE</u></p>	<p><i>“Sí, eso depende de la unidad, en las cárceles hay calles y galerías, entonces en Santiago uno</i></p>	<p>Existe discriminación hacia los internos por el tipo de delito, los violadores son la escala más baja dentro de la cárcel y reciben mayor cuidado por los</p>

		<p><i>son puros módulos, están los máxima, los alta, mediana complejidad y así po` entonces por ejemplo, los traficantes con los que roban se llevan mal, el trafico es mal mirado dentro de la unidad, el trafico y la violación es lo más mal mirado dentro de la unidad, entonces los que la "llevaban" dentro de las unidades son los internos que roban pa fuera, roban bancos, esos tiene más autoridades".</i></p> <p><i>"Si, nosotros mismos como colegas nos conversamos allá, de repente</i></p>	<p>Gendarme, ya que los reos con mayor poder o autoridad buscan instancias en donde poder agredir a los violadores.</p> <p>Otra discriminación que se realiza es de los Gendarmes a sus pares que trabajan en conjunto con los presos en ilícitos.</p> <p>Las condiciones laborales y de cuidado a internos han generado en Carlos una situación de molestia constante y agotamiento debido a sentirse un reo más.</p> <p>Carlos se muestra indiferente ante la cultura presidaria y mantener distancia, pero esto se debe a la inmersión en una de las características carcelarias, la prisionización.</p> <p>Pasa horas encerrado, sin beneficios, vive hacinado al igual que los presos y como</p>
--	--	--	---

		<p><i>hablamos que somos uno más, que tenemos sueldo y días franco y días libres, pero prácticamente con los turnos que tenemos somos un preso más, porque igual se pasa el 18, pascua, año nuevo, tu cumpleaños, de repente fiestas, cumpleaños de familiares que tu quisieras estar pasando con ellos, pero estas trabajando”.</i></p>	<p>ellos pasa fiestas de año nuevo, navidad y cumpleaños tras las rejas.</p>
<p>Categoría 6 Condiciones laborales en las cuales se desempeñan los gendarmes</p>	<p>Percepción laboral. <u>NO ADECUADA.</u></p>	<p><i>“Yo paso todo el día en la unidad, cuando tengo que ir a descansar, paso todo el día dentro de la unidad, voy a las piezas fiscales y ahí descanso.</i></p>	<p>Carlos señala sentirse agotado, como un reo más, hacinado con sus compañeros y sin tener espacios en los cuales pueda descansar o relajarse un poco, ya que si existe una emergencia debe estar atento o debido a un</p>

		<p><i>Entonces yo, no a mi no me influye mucho, como te decía yo trato de vincularme lo menos posible con ellos, pero yo estoy todo el día dentro de la unidad".</i></p> <p><i>"No, psicológico así, gracias a Dios; Dios me ha mantenido bien, pero de repente agotamiento, cansancio, pero no nada más".</i></p> <p><i>"Yo creo que lo que más se conoce en Gendarmería es el hacinamiento, pero igual el contacto con ellos influye, porque si fueran menos internos uno estaría menos preocupado, de</i></p>	<p>motín debe acudir a la posta central con un interno lo debe hacer.</p> <p>El grado de estrés al cual se enfrenta a diario, lo ha llevado a actuar desinteresadamente y formar vínculos que sean de ayuda para él, en este caso como el que mantiene con los mozos o personas de buena conducta, en donde dice sentirse más relajado y el estrés de la cárcel se torna más llevadero.</p> <p>Sin duda que el mejoramiento de la cárcel a nivel estructural, de las dependencias y la existencia de más personal ayudaría a las exigencias laborales, ya que tal como señala no es fácil lidiar con más de 200 internos y ser menos de la mitad de Gendarmes quienes deben lidiar con la agresividad y</p>
--	--	--	---

		<p><i>repente en un modulo son 3 funcionarios, para un modulo que es de 200, 300 internos, entonces uno no da abasto y tiene que estar igual con ellos. Por ejemplo los mismos "mozos", uno los llama y entonces le dice que vamos a repartir el rancho y empiezan a gritar "ya po` el rancho", y ahí vienen los internos y prestan un poco de apoyo".</i></p> <p><i>"Cuando nos vinculamos con ellos, es cuando prestamos apoyo al interior de los módulos y cuando salimos al exterior con los internos,</i></p>	<p>conductas inapropiadas.</p>
--	--	--	--------------------------------

		<p><i>pero los funcionarios que trabajan en guardia interna, ellos están fijos en un módulo, por ejemplo pueden trabajar 3, 4 meses en un mismo módulo y los van rotando por lo mismo para que no creen lazos con alguien, los van rotando”.</i></p> <p><i>“Por ejemplo en las piezas que dormimos nosotros es para 10, 15 funcionarios y también podría decirte que estamos hacinamos (risa), porque no son muy grandes, entonces por ejemplo cuando a ti te toca descansar, el</i></p>	
--	--	--	--

		<p><i>colega del lado se esta despertando, porque le toca trabajar a él. Y el ruido o que entra cualquiera a la pieza, es poco lo que se puede dormir. Tenemos un puro comedor para todos los funcionarios, solo para Gendarmes".</i></p> <p><i>"Lo hago para conocer al interno y su compromiso delictual más que nada. Por estar más atento con él o un poquito más relajado, pero siempre en vigilancia".</i></p>	
--	--	--	--

Análisis entrevista número 3

CATEGORÍAS	SUB-CATEGORÍAS	EXTRACTO DE ENTREVISTA	ANALISIS
<p>Categoría 1</p> <p><i>Tipo de Comunicación</i></p>	<p>Tipo de comunicación.</p> <p><u>PRESENTE.</u></p>	<p><i>“Personalmente, lo que yo utilizo y lo que me ha dado resultado es mantener un lenguaje formal, para de alguna forma, mantener cierta distancia con la gente privada de libertad, porque de una u otra forma, tú mantienes un grado superior a ellos, entonces el lenguaje formal te permite de alguna forma, mantener esa distancia”.</i></p> <p><i>“El trato con los internos es generalmente apegado a las reglas, que</i></p>	<p>La comunicación que genera Jaime es a través de la autoridad, el respeto de rangos y la utilización de la jerarquía y el dominio del lugar de su parte.</p> <p>Mantiene su rol de Gendarme definido, señalando el respecto como una cualidad central para generar relaciones que se centren en la comunicación formal.</p> <p>Jaime, a través de su discurso genera interacciones que para el son certeras, le permite mantener distancia con los internos.</p> <p>Existe complementariedad en la comunicación, evidenciándose en el discurso autoritario, en base a reglas y códigos en los</p>

		<p><i>significa, que generalmente cuando se comportan de manera inadecuada, nosotros tenemos que de alguna forma, reducirlos y utilizar la violencia cuando la situación lo amerita”.</i></p> <p><i>“Se va ganando cierto respeto con el tiempo, entonces de acuerdo a la experiencia y mi paso por este centro, me he ganado el respeto creo yo y el trato de ellos hacia mi es súper de autoridad. Yo soy la autoridad y ellos me tienen que respetar como tal”.</i></p>	<p>mensajes, los cuales deben ser respetados para mantener orden y no crear vinculaciones más allá del rol que cumple cada actor en las interacciones diarias, el cuidador y reo.</p>
--	--	--	---

	<p>Comunicación desde la agresividad. <u>PRESENTE.</u></p>	<p><i>“Por supuesto, si, si, sobretudo cuando ingresa gente nueva, y se pasean por los pasillos, de “Porque está trayendo a este hueón, que te creí”, y en muchos casos tiran hasta escupos, por decirte algo, pero la agresión verbal es constante, de hecho es su herramienta para agredir”.</i></p> <p><i>“Lo que pasa es que en estas situaciones, en este rubro, uno igual debe reunir algunas características, por ejemplo si eres una persona débil, aquí no sirve, porque,</i></p>	<p>Se presenta el axioma de la comunicación; La comunicación digital y analógica. Se espera que sea usada en cada interacción de forma amena, comprensiva y alimente una interacción con información que se va recibiendo de otra persona, sin obviar ningún detalle. Permite identificar el tipo de comunicación que se generan en los discurso, si la tonalidad proviene desde la agresividad, igualdad u otra.</p> <p>En el caso de Jaime, señala que deben mantener un dominio entre mantener el respeto y usar la violencia en casos que son necesarios, ya que les permite mantener la complementariedad en la relación.</p> <p>Es común encontrar</p>
--	---	--	--

		<p><i>por ejemplo si tiene, no sé, si te deprimen muy fácil, con 3 o 4 cosas que te digan tu no vas a volver la próxima vez y eso es algo que nos enseñan en la escuela, o sea, seas o no seas débil”.</i></p>	<p>discursos desde la agresividad en un entorno carcelario ya que la utilización del COA, la agresión psicológica, los actos de conducta, contribuyen a generar una complementariedad en la conducta.</p>
	<p>Comunicación respetuosa o formal.</p> <p><u>PRESENTE.</u></p>	<p><i>“Es la gente que no está directamente relacionada con el delito, por ejemplo las personas que están ahí por manejar en estado de ebriedad, los estafadores, que no viven en el mundo de la delincuencia, ellos generalmente son más respetuosos, tratan de no romper</i></p>	<p>Claramente la formación académica o el lugar de donde provenga una persona, dará información cultural de la misma.</p> <p>Jaime señala que rescata aquellas conductas en donde se rescata la formalidad y respeto por parte de los internos; por un lado se encuentran los internos que tienen buena conducta para conseguir beneficios, y otros quienes se encuentran por</p>

		<p><i>las reglas, te tratan de cabo en algunos casos, tratan de ser más respetuosos".</i></p> <p><i>"Yo creo que la validación en este trabajo parte por uno, si tu no validas lo que haces, es muy poco probable que los demás lo hagan, por que generalmente estás recibiendo críticas de los mismos internos, y críticas por decirlo de alguna forma, que son malas palabras, malos tratos, escupitajos, entonces es complicado, por eso te decía que las personas que trabajan acá como gendarmes tienen</i></p>	<p>penas menores y realizan un trato educado.</p> <p>Esto le ha permitido validar su forma de actuar y mantener una conducta con características específicas que se necesita tener para mantener autoridad y mantenerse fuerte ante los internos demostrándole que los malos tratos hacia él lo fortalecen y tiene poder, ya que al momento de los beneficios, ganarán aquellos que han tenido un trato de respeto hacia él.</p>
--	--	--	--

		<i>que tener ciertas características”.</i>	
	Comunicación afectuosa. <u>NO PRESENTE</u>	<i>“Tení que pensar que en este mundo, el líder es el que la lleva, entonces si tú eres más sumiso que el que la lleva, vas a estar a sus servicios entonces el gendarme no puede caer en eso”.</i> <i>“El interno te valida, es como tú haces tu pega también, por ejemplo, si tu no te despeñas como corresponde en el penal, algunos internos se suben por el chorro, por ejemplo, por eso es tan importante el tema de los tratos”.</i>	<p>Mantener relaciones o tratos afectuosos, son tratos que un individuo realiza a otro demostrándole interés y cariño; pero mantener afecto por los internos se ve como una debilidad de parte de los Gendarmes, quienes cumplen un rol muy claro y tratan de no salirse de sus patrones de conducta rígidos, formales y en donde el afecto no es parte del trato común.</p> <p>Para Jaime la sumisión debe existir por parte de los internos, ya que son ellos quienes cumplen una condena y están en la otra vereda de la cárcel.</p> <p>El tipo de comunicación, ya sea como la de un líder, le demostrará a los demás la posición que se mantiene.</p>

			<p>Generan conductas de afecto o afinidad es interpretado por los internos de forma equivocada, ya que no demoran en comenzar a pedir favores, y los favores para Jaime no deberían existir.</p>
<p>Categoría 2 Relación entre internos y Gendarmes</p>	<p>Existen relaciones afectuosas. <u>PRESENTE</u></p>	<p><i>“No...como decirlo igual uno comparte, pero no involucrarse tanto...alguna relación afectiva que yo te pueda decir, de que no sé, que me dio pena, no sé, o que ayude a esta persona que estaba mal juzgada y que no debería estar ahí, es probable, sin embargo, siempre hay personas que</i></p>	<p>Jaime no se involucra y evita realizar vinculaciones de manera afectuosa, ya que este tipo de relación afectaría su trabajo y se comprometería en cierto grado con los internos; sin embargo logra tener un grado de acercamiento o simpatía debido a las historias de los internos, muchas veces hay personas que están juzgadas de forma inequívoca, pero ahondar más, sería comenzar a realizar lazos afectivos que lo afectarían personalmente.</p>

		<p><i>te conmueven sus historias, y de repente uno trata de no vincularse mucho con eso, trata de no juntarse con ellos porque eso también influye en tu trabajo".</i></p> <p><i>"Sí, porque existen muchos espacios para conversas con los internos, nosotros pasamos gran parte del tiempo ahí, gran parte del día por el tema de los turnos, y sin duda se genera alguna conversación, se tira la talla, porque en el fondo también se hace más ameno y eso a uno lo saca un poquito de todo el estrés".</i></p>	<p>Jaime no desconoce que existen instancias en las cuales se comparten bromas, las que ayudan a pasar los días tediosos en el encierro, pero no las lleva más allá de lo que son, momentos aislados que vuelven un poco más amena la convivencia.</p> <p>Jaime mantiene relaciones distintas, como un observador de realidades, pero mero participante de las vidas de internos.</p>
--	--	---	---

	<p>No existe ningún tipo de relación.</p> <p><u>PRESENTES Y NO PRESENTE</u></p>	<p><i>“A mi de manera personal no me ha surgido la inquietud de mantener una relación con algún interno, lo cual no es una regla, por ejemplo dentro de la institución hay varios gendarmes que han tenido conocidos dentro del recinto y obviamente las relaciones son distintas, porque obviamente no es lo mismo estar custodiando a una persona que no tiene nada que ver contigo a estar custodiando a un amigo tuyo. Hay muchos gendarmes que si mantienen una relación un</i></p>	<p>Es imposible no mantener comunicación o generan relaciones, por lo tanto encontramos el axioma de la comunicación; “imposible no comunicar”. Aunque la predisposición de las personas se remita mantener grados, formalidades, se van entrelazando entre historias personales e historias del mismo entorno, las cuales van aportando conocimientos e influyendo la forma de comportamiento y de trabajo que deben mantener los Gendarmes y de la forma real de comportamiento.</p> <p>Siempre existe el miedo latente de posibles conflictos con reos y ponerse el lugar como se actuará en esas situaciones. Muchas veces los Gendarmes realizan un encuadre entre su comportamiento y lo que no</p>
--	---	--	---

		<p><i>poco más afectiva”.</i></p> <p><i>“Si bien es cierto no es necesario tener una relación tan afectiva, me parece que el gendarme cumple un doble rol, tiene que ver con la seguridad, pero también tiene que ver con que es la única persona externa que ve el interno, entonces también tienes que fijarte que uno trae información de afuera, preguntan no sé, por ejemplo cuando hay partidos, los gendarmes también traen información, no sé, cosas por el estilo”.</i></p> <p><i>“No he tenido ninguna mala</i></p>	<p>deberían hacer.</p> <p>La imposibilidad de comunicar sentimientos en los Gendarmes produce un estilo de vida evasiva respecto al trabajo y regirse por las normas, para no traspasar la línea de la confianza.</p>
--	--	---	---

		<p><i>experiencia, sin embargo hay cosas que son de la pega, por ejemplo cuando se hacen motines o cuando se hacen situaciones más complejas de riñas entre pandillas o grupos, tiene que ver también con eso un poco. Sin duda de repente no te quieres ver enfrentado a ciertas situaciones. Uno como Gendarme fantasea mucho en el sentido de que no te gustaría estar metido en un motín y estar tu contra 40 internos que te quieren quitar tus instrumentos de defensa y te quieren matar, pero</i></p>	
--	--	---	--

		<p><i>como te contaba no he tenido ninguna mala experiencia y no me gustaría tenerla tampoco”.</i></p>	
	<p>Existen relaciones de amistad.</p> <p><u>PRESENTE</u></p>	<p><i>“La verdad es que no veo como bueno entablar relaciones de amistad en la cárcel con los internos, la pega es la pega y para eso uno tiene vida a fuera y otro tipo de amigos, en mi caso no lo veo necesario”.</i></p> <p><i>“No hay que desconocer tampoco que ellos son una compañía, durante todo el día. Como te decía, tienes que pensar que pasas gran parte del tiempo en este recinto y ellos</i></p>	<p>Cuando la comunicación que se mantiene con los internos es afectuosa, cordial y con respeto, esta si logra traspasar las barreras de la cárcel.</p> <p>Si bien Jaime rechaza este tipo de prácticas de forma personal, ya que relata tener una vida fuera de la cárcel, no desconoce el hecho que hay oportunidades que sus colegas han generado conductas amistosas afuera y saludar a los ex internos como si los hubiesen conocido en otro lugar, manteniendo tratos cordiales y de respeto, los cuales no se mal interpreten en la vida laboral.</p>

		<p><i>son compañía”.</i></p> <p><i>“Personalmente no me interesa, sin embargo te puedo contar que eso sucede, no se si tanto de llamar por teléfono, pero en más de una ocasión compañeros míos se han topado con internos que han cumplido sus condenas y las relaciones se han dado; si dentro de la cárcel existió una buena relación, afuera se mantiene con mucha diplomacia, pero no es algo tan cercano como un abrazo ni mucho menos”.</i></p>	<p>Jaime mantiene los protocolos de convivencias, pero si reconoce que la presencia de ciertos internos lo ayudan a pasar el día o tener conductas más amistosas, ya que viven más tiempo con los internos que con las propias familias, se pueden generar lazos de acompañamiento durante la estancia que se pasa en cada centro penitenciario al cual deben acudir.</p> <p>Las relaciones personales que se generan adentro de la cárcel, pueden seguir afuera, siempre que el Gendarme lo tome como tal; una decisión personal.</p> <p>El tema de las relaciones interpersonales afecta dependiendo del lugar en que se encuentran las personas,</p>
--	--	--	---

			<p>pero los Gendarmes en cierta medida están obligados por su rol a generar un patrón conductual similar. Todo dependerá del tipo de persona con el cual se encuentran tras las rejas, ya que si llegan a conocer a personas que no tienen el carácter de delincuentes peligrosos, la percepción cambia.</p>
	<p>Existen relaciones por conveniencia.</p> <p><u>PRESENTE Y NO PRESENTE.</u></p>	<p><i>“No, me parece que uno tiene que poner los límites, sin embargo el interno es astuto en todo sentido, entonces también siempre están tratando de manipular las situaciones, por ejemplo de ofrecer dinero, de ofrecer ciertas regalías, porque también</i></p>	<p>Los tratos por obtener cosas siempre esta latente en el discurso de los internos; ya que ellos no pierden en ofrecer dinero a cambio de la prestación de servicios por parte de los funcionarios. Pero estos corren el riesgo de vivir en un constante estrés, desclasificación por parte de los colegas y de los mismos internos a perder su rol de autoridad a cambio de dinero. El interno siempre está</p>

		<p><i>uno está haciendo su trabajo, pero hay muchos Gendarmes que caen ciertamente en estas "tentaciones" por decirlo así, que de alguna forma te vinculan al reo, no de la forma profesional como debía ser".</i></p> <p><i>"No, no... Lo que pasa es que dentro de este mundo, todo se sabe".</i></p>	<p>generando manipulaciones difíciles de rechazar, pero aceptarlo es una decisión personal.</p> <p>En este caso Jaime prefiere mantenerse al margen, ya que para él es más importante ser visto como una autoridad y una persona que se desarrolla de forma correcta en su trabajo.</p> <p>Generar una imagen es muy importante, más en una cultura agresiva y en un mundo en donde los secretos se utilizan para manipular a otros.</p>
--	--	---	--

<p>Categoría 3</p> <p><i>Influencia del tipo de condena en el estrés de los funcionarios.</i></p>	<p>Tipo de condena.</p> <p><u>DE ACUERDO</u></p>	<p><i>“Sin duda, no es lo mismo estar vinculándote con narcotraficantes o con traficantes pequeños, con los que ingresan por robo, con los lanzas internacionales, con asesinos, o sea obviamente no es lo mismo, a uno no le interesa relacionarse con los mismos violadores. A mí, en mi caso puntual, aborrezco a la gente que ingresa a la unidad por ese delito, no me gusta vincularme con ellos”.</i></p> <p><i>“Si, es verdad, te asignan ciertos módulos y ciertas</i></p>	<p>Al momento de realizar la clasificación o discriminación criminológica, para los Gendarmes es importante diferenciar el tipo de delito las características delictuales y conductuales que estos mantiene, pero también es importante reconocer del lugar de donde provienen los internos, de las poblaciones a las que pertenecen, ya que esta información les ayuda a generar una imagen del tipo de interno que tendrán cuidar y los problemas que deberán enfrentar, ya que no es lo mismo tratar con un delincuente callejero que con un narcotraficante o personas que viven en sectores populares de peligrosidad.</p> <p>Saber el tipo de condena ayuda a Jaime a estudiar al interno y tener medidas de precaución desde lo que les</p>
---	--	---	--

		<p><i>calles, pero por ejemplo cuando te toca estar una semana seguida con cierto grupo o un primerizo y tiene que hacer una condena por un atropello o algo así, la interacción es mejor, digámoslo así, porque tu estas relacionándote con esas personas y tu sabes que no son agresivos, entonces tu tratas de interactuar con la gente que no te va a dar problemas y ellos son unas de esas personas".</i></p> <p><i>"con los violadores, creo que no, personalmente creo que están muy enfermos de la</i></p>	<p>dice, hasta como se los dice.</p> <p>En este aspecto encontramos el axioma de la comunicación analógica y digital, ya que el discurso en si, lo que se dice, esta condicionado de la forma en que entregamos el mensaje, si es desde el miedo, la condescendencia, un tono autoritario, cordialmente, de igualdad o del tono de voz con que se señalan los relatos. Una mala palabra o un gesto de desdén pueden ser leídos por los internos de distintas maneras.</p> <p>Por lo tanto el tipo de delito y la información personal de los internos, condiciona la conducta que mantendrán los Gendarmes en la relaciones que mantengan con los lideres de los grupos, los "jefes" o aquellos que no tiene historia delictual.</p>
--	--	---	--

		<p><i>cabeza, entonces no me gusta mantener ningún tipo de relación con ellos, pero es algo muy personal, entonces cuando me toca ir a su sector, llego y me dedico sólo a hacer mi trabajo”.</i></p> <p><i>“Va a depender de donde provenga, curiosamente cuando vienen de poblaciones que son súper peligrosas, como te decía todo se sabe, y como todo se sabe, el interno que viene de una población más peligrosa, viene con un estatus de afuera, entonces es complicado tratar</i></p>	
--	--	---	--

		<p><i>con ellos, porque hay algunos que se creen jefes o superiores y también depende del delito que cometiste, así te ganas el respeto incluso con los mismos internos”.</i></p>	
	<p>Cambio en el tipo de trato o relación.</p> <p><u>ACUERDO Y NO ACUERDO</u></p>	<p><i>“Si, sin duda. Por ejemplo si yo sé que una persona está detenida y está privada de libertad por violación, mi relación con ellos será más tosca, menos diplomática, más desafiante, porque creo que es el peor delito, es la escoria máxima”.</i></p> <p><i>“Es muy común esto de los choros, por que esto</i></p>	<p>En las relaciones interpersonales se generan patrones de conductas que las mismas personas establecen, teniendo tres agentes en interacción; las dos personas y la relación en si.</p> <p>Cuando generamos patrones, a estos les podemos dar una aceptación o rechazarlos, los que se van comprendiendo en la misma interacción por las personas, generando conductas aceptables.</p> <p>En el caso de Jaime, la</p>

		<p><i>también es una forma de ganarse el respeto. Una de las formas que existen dentro de la cárcel para ganarse el respeto es esa, tirarte encima el delito por el que están dentro y que conocen gente y que tienen contactos, te hablan en COA pensando que tu no lo entiendes, entonces es algo del diario vivir”.</i></p>	<p>percepción de características personales generan el una disposición negativa en la que repudia hechos que para él son vistos como “la escoria” que pueda existir en una persona. Cuando se dispone a actuar con personas que le generan disgusto, la misma relación; en este caso el tercer elemento existente en la relación, ya sea positiva o negativa, es la que predomina y mantiene las relaciones. Como el ya generó un cambio en aquella conducta con ese tipo de personas, sus cogniciones están de cierta manera programada a mantener un trato que para el parece aceptable a pesar de la frustración que le provoca.</p>
	<p>Grupos de internos. <u>ACUERDO NO</u> <u>ACUERDO</u></p>	<p><i>“Si, por ejemplo hay lugares que son muy complejos y los reos poseen otro status dentro</i></p>	<p>La segregación que existe en el sistema carcelario ayuda a los Gendarmes para mantener orden dentro de las celdas y del tipo de</p>

		<p><i>del recinto penitenciario y sin duda son distintos, pero fundamentalmente el tipo de delito y la segregación que existe por parte de la institución genera, inevitablemente, las diferencias, pero no en el sentido de la cercanía, sino en el sentido de lo que se espera del grupo que convive dentro de ese sector".</i></p> <p><i>"Si, como técnica para saber que es lo que sucede. Por ejemplo dentro de las cárceles el tema de los motines es algo que sucede a diario y es muy planificado</i></p>	<p>delincuentes que ellos viven.</p> <p>Al tener conocimiento de los grupos violentos, los que organizan motines o se sienten jefes del lugar, al estar segregados, separados por calles y galerías permite mantener a los internos separados, permitiendo controlar el contagio criminológico que se produce entre los reos.</p> <p>Controlar el contagio criminológico, mantiene un cierto orden en la cárcel; y a los Gendarmes los mantiene en estado de alerta observando los planes que se realizan al interior, los movimientos de las personas y pueden saber cuando el ambiente se encuentra tenso.</p> <p>Por ello utilizar su autoridad y mantener respeto hacia los</p>
--	--	---	---

		<p><i>entonces generalmente se conversa con algún interno para ganar o recopilar información, que es lo que va a pasar, o donde mantienen instrumentos que provoquen algún tipo de caos".</i></p> <p><i>"El respeto te lo entrega la institución porque tú estás vestido de forma distinta, sin embargo el respeto se gana dentro, más allá del uniforme que tu utilizas, porque por decirte afuera el carabinero se gana el respeto por el atuendo y el uniforme de carabineros, sin</i></p>	<p>internos produce un respeto mutuo, el cual se lee a nivel carcelario, dentro de sus normas de convivencia es respetado el Gendarme que realiza su trabajo y no abusa de autoridad, teniendo en cuenta las demandas y carencias que viven los internos. Por ello mantener relaciones de respeto y comprensión con los grupos complicados o con sus jefes facilita los procedimientos a seguir, sin utilizar la violencia y dando paso a instancias de dialogo que permitan facilitar los acuerdos. Por ello que los Gendarmes que se encuentran coludidos son humillados por los internos, y deben atenerse a las consecuencias ya que la cultura carcelaria es clara en las normas que se establecen.</p>
--	--	---	--

		<p><i>embargo frente a una protesta el carabinero es uno más a quien atacar, que es lo que piensa en el fondo el delincuente, entonces también hay que ganarse el respeto del interno y eso se hace haciendo bien tu pega y no siendo cómplices con ellos”.</i></p> <p><i>“Con ninguno en realidad, pero si tu me pedí que elija me parece que con las personas que ingresan por primera vez, las personas que ingresan por problemas de alcohol, las personas que</i></p>	
--	--	--	--

		<p><i>tuvieron algún accidente son súper respetuosos en el fondo, entonces se puede dialogar distinto, ellos te entienden de forma distinta, tu les explicas como funciona esto y ellos te entienden”.</i></p>	
<p>Categoría 4 Tipo de Comportamiento de los gendarmes</p>	<p>Patrones conductuales. <u>NO ADECUADO</u></p>	<p><i>“Es una pregunta súper complicada, por que uno como integrante de la institución... ehh... muchas veces lo conversamos, pero si en este lugar no existieran reglas, se provocaría una situación muy difícil de controlar. En ese sentido, la institución de gendarmería tiene</i></p>	<p>El regirse a través de patrones conductuales es una necesidad para poder mantener control de las conductas de los internos, tener reglamento internos o incluso las mismas normas que se entienden en la cultura carcelaria como el uso del COA, el control de los grupos subversivos y sus jefes, mantiene a ambos protagonistas en sus roles comprendiendo el papel que deben cumplir.</p>

		<p><i>sus reglas muy claras, que se cumplan o no se cumplan, ese es otro tema; pasa por los mismos funcionarios, pero si me siento identificado en el sentido que tienen que existir reglas por que estas personas son personas peligrosas en el fondo".</i></p> <p><i>"Claro como te contaba hay días en que hay motines, separar a los internos por peleas, recibir gente nueva, lidiar con internos que a uno le provocan rechazo, entonces aunque uno a veces no quiera</i></p>	<p>Si no existiera una organización las pautas de comportamiento serían aún peor.</p> <p>En el tema personal y emocional, en el caso de Jaime, este se siente afectado por la cantidad de internos, versus la cantidad de Gendarmes que deben hacerse cargo a diario de situaciones de motines, muertes, o llevar a internos a servicios de urgencia por las peleas recurrentes en el interior.</p> <p>Este tipo de conductas afectan de forma directa las conductas de los cuidadores, ya que ejercen un cambio en la forma de pensar, en sus emociones y de como ellos se vinculan en el exterior.</p> <p>Es importante mantener un</p>
--	--	---	---

		<p>esas cosas afectan".</p> <p><i>"Es sumamente estresante trabajar en la cárcel, por el tipo de horario tu no pasas, por ejemplo las fechas importantes, festividades, año nuevo, los cumpleaños de tus familiares, no pasái fechas importantes con ellos, o sea tu tienes que hacer tu trabajo. también las condiciones laborales en las cuales se trabaja no son las más aptas. Por ejemplo tu tení que, o sea si sabes que te toca trabajar de noche tienes que llevar implementos para</i></p>	<p>distanciamiento afectivo y conductual ya que si se vincularan con todos de la misma forma el servicio que prestan no cumpliría el rol para el que fue diseñado.</p> <p>No es fácil mantener una conducta de hierro durante todo el día, menos mantenerla por 24 horas, e imaginable pasar siete días de la semana manteniendo una conducta rígida sin cambios, en algún momento se producen cambios por muy pequeños que parezcan para la persona, pero se hacen presentes o conscientes en aquellos momentos cuando todos disfrutan de una navidad o un año nuevo, la simple cena con tu familia; en ese momento los conflictos laborales provocan un cambio en las percepciones y un desgaste a nivel conductual</p>
--	--	---	---

		<p><i>no pasar frio, por ejemplo, porque gendarmería no proporciona esos recursos, entonces las condiciones laborales no son buenas y eso obviamente lo hace más estresante el trabajo”.</i></p> <p><i>“El hecho de que esta gente no es capaz de darse cuenta y decir que quiere cambiar su vida, porque hay mucha gente que entra y sale, entra y sale, y no cambia, entonces eso en el fondo te afecta un poco, pero a medida que pasa el tiempo eso ya cambia y tu vas perdiendo la</i></p>	<p>que se vuelve más difícil y se vuelve monótono.</p> <p>Para Jaime todo cobra sentido en fechas especiales o querer por un momento que los internos piensen en los delitos que han cometido y cambiaran en su forma de actuar, esos sin duda son pensamientos que se vuelven conscientes luego de pasar varios años en un trabajo estresante y de modo personal poder realizar interrogantes y quizás interés en el otro; el problema es ver que los patrones conductuales en los internos no cambia, como relata Jaime, para él su trato hacía ellos pierde el interés y la capacidad de asombro frente a un reo y a la sociedad.</p>
--	--	---	--

		<p><i>capacidad de asombro, entonces tienes que hacer tu trabajo y esto es un trabajo más y tienes que pensarlo así, si te pones a ver cada caso del que tu te enteras dentro de la cárcel tu te volverías un poco preso.</i></p> <p><i>Necesitaríamos mucho más apoyo no sé, psicológico, no sé, no sabría como explicarte”.</i></p>	
<p>Categoría 5</p> <p>Segregación</p>	<p>Discriminación</p> <p><u>PRESENTE</u></p>	<p><i>“Sí, claramente, ósea entre ir donde los narcotraficantes, los violadores a estar con los nuevos o que se van es distinta la cosa...hay calles en que los reos son más agresivos”.</i></p>	<p>Sin duda que la elección personal discrimina a los internos dependiendo de su conducta, su tipo de delito, estatus dentro de la cárcel, produce de forma inconsciente una reacción inmediata para juzgar a los otros.</p>

		<p><i>“Si, claramente, por ejemplo a los violadores se les trata como, no sé como graficarlo, pero si se puede tratar como un perro, se trata como un perro, por el delito que hizo, al lanza internacional se trata con más respeto, no con respeto sino con diplomacia, trata de mantener tu vocabulario con respeto, formal, pero imponiendo respeto siempre, siempre hay que ir manteniendo los protocolos, las reglas y el orden”.</i></p> <p><i>“Si, me parece que si, nosotros estamos todo el día</i></p>	<p>Los Gendarmes se sienten expuestos frente a las demandas y procedimientos diarios, causando estragos en ellos la prisionización, sintiéndose un preso más frente a las condiciones de vida. Tal como señala Jaime es un reo más, solo que recibe un sueldo puede salir dependiendo de los turnos.</p> <p>Otro problema que comparten junto con los internos es el hacinamiento que se vive a diario, impidiendo su trabajo ya que las proporciones de cuidadores e internos son desproporcionadas a lo que debería ser en realidad.</p> <p>También se siente hacinado en sus horas de descanso ya que la estructura no está diseñada ni aptas para que los beneficie en el ámbito</p>
--	--	---	--

		<p><i>metidos allá, con la única diferencia que nosotros recibimos un sueldo, y podís salir de vez en cuando, pero tampoco son mayores las regalías, tu estai pa mantener el orden pero también tení condiciones fomes de trabajo, por ejemplo cuando vai a descansar estai como hacinado con los demás gendarmes entonces pasai a ser un interno más dentro de la cárcel”.</i></p>	<p>laboral.</p>
<p>Categoría 6 Condiciones laborales en las cuales se desempeñan los gendarmes</p>	<p>Percepción laboral. <u>NO</u> <u>ADECUADA</u></p>	<p><i>“Como te digo la vinculación va a depender de los horarios si son turnos de día o de noche y bueno</i></p>	<p>Se presenta Bornout en la vida laboral debido a las condiciones de hacinamiento, falta de estructura y los turnos que producen agotamiento físico y psicológico a diario.</p>

		<p><i>también de cada uno, porque si hay internos que a uno no le gusta se vincula de manera diferente manteniendo una conducta bien marcada”</i></p> <p><i>“Si, el cansancio, uno se siente agotado porque no descansa lo que debería. Además que hay que pasar encerrado igual que ellos y hay momentos que uno quisiera irse de ahí....es estresante”.</i></p> <p><i>“Si...claro, lo que pasa es que este mundo es tan cruel, de todo punto de vista, o sea la calidad que</i></p>	<p>Un claro síntoma es la despersonalización que se produce en la conducta del Gendarme, perdiendo el interés, actitudes negativas y el rechazo hacia las personas que deben cuidar.</p> <p>En el caso de Jaime se limita a realizar su trabajo, a pesar que hay internos que le producen sentimientos de pena o que quisiera ayudarlos, pierde el interés debido al agotamiento y prefiere mantenerse al margen para así resguardar el poco ánimo que le queda.</p>
--	--	---	--

		<p><i>tenemos nosotros como Gendarmes, no es la más óptima y el hacinamiento de los internos es absolutamente nefasta, es asquerosa como viven ellos. Y eso influye, porque a uno igual le da pena como viven y a veces uno piensa quizá en como ayudarlos, pero uno tiene que mantener un rol...entonces...es algo que a uno le produce malestar igual...ehh, bueno respecto a lo otro, claro que influye la vinculación porque hay más internos que Gendarmes,</i></p>	
--	--	--	--

		<p><i>eso influye muchas veces negativamente por el tema de los motines y de como manejar esas cosas”.</i></p> <p><i>“Mmmm....eso depende del turno, y como dije si son penas pequeñas son internos de mi preferencia”.</i></p> <p><i>“Si, a veces depende de los turnos uno tiene que estar ahí, pero los espacios que hay están hacinados y no hay mucho en donde distraerse, más que salir a comprar a algún negocio y salir un rato a tomar aire. Y por lo mismo uno ya</i></p>	
--	--	---	--

		<p><i>después no le interesa mucho pasar con los internos, lo justo y necesario”.</i></p> <p><i>“No, porque lo que uno quiere es irse luego y a veces el ánimo no está para andar haciendo amigos, como se dice, entonces me dedico a hacer bien la pega no más”.</i></p>	
--	--	---	--

Análisis de entrevista número 4

CATEGORÍAS	SUB-CATEGORÍAS	EXTRACTO DE ENTREVISTA	ANÁLISIS
<u>Categoría 1</u> Tipo de Comunicación	Tipo de comunicación. <u>PRESENTE.</u>	<p><i>“Trato de dirigirme a él de manera formal, no violenta, para que así ellos me traten de la misma manera, porque al final si tú lo tratas mal, ellos se van a sentir con el derecho de tratarte de la misma manera como decía anteriormente”.</i></p> <p><i>“Es un trato de respeto porque finalmente ellos también te tratarán de la misma manera, entonces si tu los respetas, ellos te respetarán a ti también y es así una cadena. Uno ve que algunos gendarmes se tratan así como de tu a tú con los internos, y eso igual</i></p>	<p>Juan Pablo se relaciona desde la formalidad y el respeto, asociándolo a un reflejo instantáneo, ya que los internos al sentirse respetados mantiene la misma conducta hacia los Gendarmes, buscando siempre mantener una relación simétrica entre internos y reos.</p> <p>Una situación cómoda para ambos es regirse a través de normas de conducta, ya que estas mejoran la comunicación existente. Si ellos tratan a los internos de manera violenta o despectiva, recibirán el mismo trato.</p> <p>El tipo de comunicación que</p>

		<p><i>es malo porque al final ellos te pierden el respeto y no te ven como una autoridad dentro del penal, entonces tienes que ser respetuoso y ellos te respetarán”.</i></p> <p><i>“No, me dicen “Cabo” o “Mi Cabo”, es que nosotros también tenemos que imponer eso poh, porque como te decía anteriormente, si tu no te haces respetar, ellos tampoco lo harán por ti, me entiendes? Entonces ellos igual son respetuosos contigo, pero tú también tienes que hacerte respetar”.</i></p>	<p>mantiene es simétrica, lo que les permite la interacción de forma clara, comprendiendo los rangos y los límites de cada uno.</p> <p>Si el tipo de comunicación de alguna de las partes es violenta la otra reacciona de la misma forma, es una lucha constante por mantener el rol de autoridad, pero si se siguen ciertos patrones de comunicación, los cuales han sido entendidos por las partes, estas ya saben que respuesta tendrán ante un estímulo específico.</p>
	<p>Comunicación desde la agresividad.</p> <p><u>PRESENTE.</u></p>	<p><i>“Si poh, súper común, especialmente con los internos que son más peligrosos, o sea no sé si tan peligrosos, pero</i></p>	<p>Se produce la imposibilidad de no comunicar, según uno de los axiomas de la comunicación.</p>

		<p><i>sí lo más choros, por ejemplo ese que viene de las poblaciones por tráfico, esos son los que utilizan un vocabulario más violento”.</i></p> <p><i>“A mi me da lo mismo, porque yo hago mi trabajo y me dedico a cumplir no más con lo que es la guardia, si al final uno sabe que esto lo hace por su familia, entonces como que no hago caso. También uno tiene que cachar con la gente que se está rodeando, entonces no hago caso, me da lo mismo en realidad”.</i></p>	<p>A pesar de señalar lo normal que es trabajar con personas agresivas, Juan Pablo indica actuar de forma indiferente ante hechos de violencia.</p> <p>Lo que sucede es que está reaccionando frente a un estímulo de forma evasiva, pero si está manifestando un mensaje en la comunicación.</p> <p>Por más que se intenten eludir las conductas de otros, siempre provocan algo, ya sean sensaciones negativas o positivas, pero entregando mensajes constantes, en el caso de Juan Pablo se infiere una desmotivación hacia las personas que debe cuidar, además presenta signos de despersonalización y el desinterés de generar relaciones con esa persona.</p>
	<p>Comunicación respetuosa o</p>	<p><i>“Por ejemplo una persona que llega por</i></p>	<p>El grado de disgusto y de despersonalización que</p>

	<p>formal.</p> <p><u>PRESENTE.</u></p>	<p><i>un estado de ebriedad, es muy respetuoso, porque él ingresó por casualidad no más, entonces tu sabes que él no es igual que el choro o el narco, me entiendes?. También los que ingresan por pensión alimenticia, son los menos, pero igual tu te das cuenta que son personas más respetuosas, porque ellos también no conocen todo este mundo de los internos, entonces tienen otras costumbres”.</i></p> <p><i>“Me da lo mismo lo que hagan o lo que digan los internos. Trato de no involucrarme mucho con ellos, si no lo justo y lo necesario, pero la verdad que me tratan</i></p>	<p>mantiene Juan Pablo en sus relaciones carcelarias, lo llevan al agotamiento, al no interesarle el otro y no tener motivaciones en el ámbito laboral, las cuales influyen el área personal.</p> <p>Juan Pablo señala mantener mejor contacto con los internos que han cometido penas menores y que el respeto se genera de parte de los dos actores comunicacionales, por lo tanto, nos entrega información clara, sobre el grupo de personas con el que se siente más cómodo, pudiendo generar diferencias entre un grupo de personas y el resto de los que conviven dentro del penal.</p>
--	--	--	---

		<p><i>bien o me traten mal, como que me da lo mismo la verdad, como que no me afecta ni para bien ni para mal”.</i></p>	
	<p>Comunicación afectuosa.</p> <p><u>PRESENTE</u></p>	<p>“Mmm, no, mmm, como que a veces me dan pena algunos, pero algunos si, no todos. Es como cuando te dai cuenta que están ahí por algún error o alguna injusticia que cometieron, pero más allá, así como que les tenga cariño cariño...no, sólo algunos que me dan pena, porque los van a ver sus familiares y ellos lloran, y ahí a uno como que le da pena, que siente que es injusto, pero nada más, nunca ha sido como para que se forme un cariño, así como</p>	<p>Juan Pablo señala no sentir pena por los internos que se encuentran pagando su condena; pero si empatiza con aquellos a quienes les parece están injustamente procesados o los que están por delitos menores.</p> <p>Lo que logra sensibilizarlo es presenciar hechos como las visitas o cuando llega alguna persona conocida, pero debe mantener el mismo trato hacia a todos ya que son las reglas y así evita conflictos, malos entendidos y no se vincula con ellos directamente.</p>

		<p>cercano, no. Igual a veces hay amigos o conocidos que ingresan al penal, y ahí como que a uno le dan ganas de hacer algo, pero al final uno no puede hacer nada y trata también que los otros no se den cuenta que tú lo conoces porque eso es mal mirado dentro de la unidad, entonces de lejos no más con todos”.</p> <p><i>“un poco de pena porque están ahí a veces por injusticias o por que la víctima tenía contactos, no sé poh, cosas así, pero cariño y afecto no”</i></p>	
<p><u>Categoría 2</u></p> <p>Relación entre</p>	<p>Existen relaciones afectuosas.</p>	<p><i>“Una vez como que me acerqué más a uno, pero era porque había sido vecino mío</i></p>	<p>Juan Pablo evita mantener relaciones afectuosas, ya que generan una percepción negativa hacia su persona.</p>

<p>internos y Gendarmes</p>	<p><u>PRESENTE</u></p>	<p><i>cuando yo era cabro chico, pero fue así como un hola, como estáí?, y sería, porque al final ellos, los internos, a veces se confunden y después como que olvidan de que uno es gendarme y te empiezan a pedir favores”.</i></p> <p><i>“A veces uno se acerca a ellos, y se ríe con ellos, pero es como pa pasar el rato. Igual que uno se pone a hablar con el Mozo y ellos te cuentan en que están acá adentro, pero nada más. Igual hay algunos que son buenos para la talla y uno se ríe, sobretodo cuando los turnos son largos y uno no tiene tiempo para nada más, pero su talla y su chiste por ahí no</i></p>	<p>Las relaciones que vive son para generar convivencias más gratas que amenicen la vida carcelaria e identifica a los mozos como internos que entregan información que le permite actuar anticipadamente.</p> <p>La desvinculación se produce por tener un resguardo laboral y marcar su rol laboral.</p> <p>El entrevistado comunica que debe seguir reglas sin hacer diferencias entre los internos, para que estos mantengan su distancia y no realiza favores, puesto que esta conducta sería un símbolo de alianza entre interno y gendarme.</p>
------------------------------------	-------------------------------	---	--

		<i>más”.</i>	
	<p>No existe ningún tipo de relación.</p> <p><u>PRESENTE</u></p>	<p><i>“Si, yo cuando ingreso al turno, me dedico a trabajar y a hacer la pega que resulte bien, porque usted sabe que estar ahí adentro es muy peligroso, porque ahí hay gente que es muy mala, entonces uno tiene que estar atento todo el rato que está ahí adentro, porque uno nunca sabe si va a salir de ahí”.</i></p> <p><i>“No estoy de acuerdo con las interacciones, esto es muy mal mirado por los mismos compañeros de trabajo y además le das el pie a los internos para que ellos después te falten el respeto. En la unidad uno sabe cuando hay algún</i></p>	<p>Para Juan Pablo existen pautas marcadas en las cuales reconoce algunas situaciones, pero puede identificar la secuencia que se produce en los actos. Esto se denomina como puntuación de hechos, según los axiomas de la comunicación. En este caso Juan Pablo es un observador de realidades, las cuales puede organizar, al tener una pauta de lo que ocurre en el sistema en el que se encuentra inmerso, identifica patrones conductuales, siendo su decisión optar por uno u otro.</p>

		<p><i>gendarme que es muy amigo o no amigo, sino cercano con algún grupo y tu te dai cuenta al tiro que él está metido en algo raro con los privados de libertad, entonces al final uno como que se delata solo, porque para qué te vas a hacer cercano de los internos, sino es pa que te hagan un favor? Me entiendes, entonces mejor que no, yo prefiero mantenerme en mi cargo y hacer mi trabajo, el tema de la cercanía y esas cosas que lo hagan los que quieran, pero yo no, a mi no me interesa esas cosas”.</i></p> <p><i>“No, yo no he tenido ninguna experiencia”.</i></p>	
--	--	--	--

	<p>Existen relaciones de amistad.</p> <p><u>NO PRESENTE</u></p>	<p><i>“Nada, porque no ha sido mi caso”.</i></p> <p><i>“Mmmm...como te digo para mi no hay amistades, uno va a trabajar, pero si a veces hay instancias en que pasan cosas divertidas, se hecha la talla y claro en esos casos a uno lo saca un poquito de todo el encierro”.</i></p> <p><i>“No, yo he visto que se saludan con respeto, pero nada más. A no ser que sea alguien conocido o un amigo, pero en general no, solo respeto de las 2 partes”.</i></p>	<p>Juan Pablo se relaciona desde la formalidad, manteniendo conductas dependiendo de el momento o la situación en la que se encuentre, variando al momento de establecer relaciones con internos.</p> <p>Modificar las pautas de comunicación se encuentra ligado con el cambio a nivel de relaciones. Si se modifica una, se produce un cambio en las percepciones de las personas. Por ello para los Gendarmes es importante mantener pautas y comportamientos claros, evitando que se transformen en malos entendidos comunicacionales y de relación.</p>
	<p>Existen relaciones por conveniencia</p>	<p><i>“Después le andan pasando cosas, o a veces les entregan dinero a cambio de que</i></p>	<p>Sucede dentro del penal que los Gendarmes busquen entradas económicas para mejorar su calidad de vida;</p>

	<p><u>PRESENTE Y</u> <u>NO</u> <u>PRESENTE.</u></p>	<p><i>le entren celulares y esas cosas, por eso uno tiene que mantener el respeto, porque a uno no le gustaría que los demás hablaran de uno. Hay colegas que se hacen 2 o 3 sueldos extras con los narcotraficantes, pero yo no, a mi me gusta mantenerme ahí dentro de mis funciones nada más, porque no quiero que después anden hablando de mi, o yo estar en la boca de los demás”.</i></p> <p><i>“No, para nada, a veces un rato, pero para pasar el rato no más o cuando estás con el interno, los 2 solos, por ejemplo cuando se sacan para algún procedimiento o</i></p>	<p>como también es normal que al mantener altos niveles de relación, los favores de los internos se vuelven pautas repetidas, generando beneficios para ambos actores involucrados.</p> <p>Para Juan Pablo caer en este tipo de conductas es bajar en el escalafón de jerarquía y autoridad que debe tener un gendarme, por ello como aspiración personal, se mantiene fuera de toda vinculación que se interprete de esa manera.</p> <p>Podría eventualmente establecer algún grado de cercanía con algún interno, pero es solo para evitar algún grado de estrés laboral, puesto que la gran cantidad de horas que pasan dentro del recinto penal, hacen necesario tener momentos</p>
--	--	---	---

		<p><i>para ir a la posta, pero nada más, es más que nada para saber con que persona estás tratando, pero como te decía, no me interesa mantener relaciones con nadie allá adentro”.</i></p>	<p>de relajo y para poder sociabilizar con las personas con las que convive a diario.</p>
<p><u>Categoría 3</u></p> <p><i>Influencia del tipo de condena en el estrés de los funcionarios.</i></p>	<p>Tipo de condena.</p> <p><u>DE ACUERDO</u></p>	<p><i>“Si, un poco la verdad, pero es más que nada para saber con quien estás tratando, porque es distinto estar hablando con un violador que estar hablando con un manejo de ebriedad, por ejemplo, pero para eso no más”.</i></p> <p><i>“O sea no, si yo pudiera elegir, no me acercaría a ninguno (risas), pero es algo que tienes que hacer por tu trabajo.</i></p> <p><i>Obviamente si pudiera elegir me iría a las</i></p>	<p>Como señala Juan Pablo, la clasificación criminológica, sirve para distinguir claramente patrones de comportamiento entre los internos. También le permite distinguir a los grupos que llegarán dentro de la cárcel según la segmentación y que amigos encuentran adentro de la cárcel.</p> <p>El tipo de condena se relaciona directamente con las señales de estrés que deben vivir a diario los funcionarios de gendarmería, puesto que a mayor</p>

		<p><i>partes más tranquilas".</i></p> <p><i>"Mmm, personalmente no me gusta tratar con los pedófilos o los que han matado gente. Creo que es lo peor que te puede pasar en la vida, igual que un violador".</i></p> <p><i>"Por ejemplo los choros o el narcotraficante o el de la población, son personas que han crecido viviendo en ese mundo, entonces para ellos es normal ser así, y buscan amedrentarte y tratan de que te asustes, pero al final ellos saben que tu eres autoridad, me entiendes?, o sea igual se relaciona el delito, porque el homicida o el ladrón ese del lanzazo, si es más agresivo".</i></p>	<p>gravedad del crimen cometido, mayor complejidad para resguardar al interno y eso provoca un cansancio mental y emocional, lo que provoca señales de agotamiento y cansancio.</p> <p>Juan Pablo señala que hay crímenes que a él en lo personal, le motivan actitudes y sentimientos negativos, como los pedófilos o los asesinos y si de él dependiera la elección, se quedaría con las personas más tranquilas, puesto que él sabe que afuera estaban inmersos en una cultura criminal.</p>
--	--	--	---

	<p>Cambio en el tipo de trato o relación.</p> <p><u>ACUERDO E</u></p> <p><u>INDIFERENTE.</u></p>	<p><i>“Para mi son todos los internos iguales, ellos están privados de libertad y tienen que pagar por lo que hicieron, a veces uno te da más pena que otro, por que está injustamente privado de libertad, pero nada más, al final tienen que pagar por lo que cometieron”.</i></p> <p><i>“Si, todo el tiempo, pero no me preocupa eso, porque uno sabe con que gente está tratando, así que no me interesa la verdad”.</i></p>	<p>Para Juan Pablo realizar un cambio notorio en el trato hacia los internos es algo que no está permitido, ya que se debe regir por el rol establecido y realizar encuadres de comportamiento cada vez que trata con algún interno, ya que realizar diferencias cambiaría la forma en como éstos lo ven.</p> <p>Las relaciones que mantiene Juan Pablo siguen un patrón conductual muy marcado, y el actúa a través de estímulo-respuesta, condicionando a los individuos en la forma de vincularse a diario, por ello no le es difícil mantener este patrón ya que lo ha instaurado desde el comienzo.</p>
--	---	--	--

	<p>Grupos de internos.</p> <p><u>NO HAY ACUERDO E INDIFERENTE.</u></p>	<p><i>“No, no me siento amenazado por ningún tipo de interno, ellos hacen lo que saben hacer no más y yo me dedico a realizar mi trabajo tranquilo”.</i></p> <p><i>“Uno obviamente siempre va a querer estar, como te dijera, “resguardado” por decir algo, pero así como que busco amigos no, pero si uno habla cuando se pasa el rancho, o le pide ayuda a los mozos que existen en la unidad penal. También a veces ellos te entregan información muy valiosa sobre los motines y esas cosas, por ejemplo el otro día uno de los mozos me indicó donde guardaban los</i></p>	<p>Juan Pablo mantiene conocimiento de cada grupo existente en la cárcel, se siente confiado y no se amedrenta ante situaciones de agresión, ya que sabe distinguir que este tipo de agresiones de ciertos grupos específicos lo recibe por la condición de encarcelamiento al cual están inmersos, señala que es importante distinguir los grupos existentes, puesto que existen internos que prestan servicios con el fin de obtener beneficios a cambio. Por lo tanto las relaciones serán netamente por conveniencia.</p> <p>Estar inmerso en una cultura y sociedad nos indica como debemos comportarnos, que cosas son aceptadas y cuales son repudiadas, pero</p>
--	--	---	--

		<p><i>celulares las personas del penal, entonces para uno como trabajador del penal le sirve, me entiendes, pero es más que nada por conveniencia solamente”.</i></p> <p><i>“Es como que yo impongo respeto y pido respeto, o sea tampoco ando así como violento ni agresivo, pero si mantengo un vocabulario formal y una forma respetuosa de dirigirme al interno para que ellos me respeten también”.</i></p> <p><i>“Si tuviera que elegir, diría que los que no son delincuentes innatos, así como los que ingresan por estado de ebriedad o por pensión alimenticia. No es que</i></p>	<p>el mundo carcelario es una subcultura, en la cual conviven todos los actores involucrados en actos que van en contra de la reglas establecidas socialmente, por lo tanto el tema de la cultura carcelaria en la que se encuentran inmersos los gendarmes, genera una situación de prisionalización, la que en algunos casos, se encuentra muy marcada, puesto que la convivencia diaria con esta gente infractora, genera ciertas conductas en los cuidadores que inevitablemente, pasan las barreras encontradas en los recintos penitenciarios.</p>
--	--	---	--

		<i>me sienta más a gusto, pero son más fáciles de tratar”.</i>	
<u>Categoría 4</u>	Patrones conductuales.	<i>“Las reglas están claras y uno sabe cual es su trabajo. El comportamiento es el adecuado, igual a veces uno no está conforme con lo que ocurre alrededor, pero igual está bien supongo yo”.</i>	Juan Pablo relata su desinterés por involucrarse con los internos o de preocuparse por lo que a ellos le pasa.
Tipo de Comportamiento de los gendarmes	<u>ACUERDO</u>	<i>“yo salgo de mi trabajo y me voy donde mi familia, yo no me involucro con ellos y yo tampoco espero que ellos se involucren conmigo. Alguna vez uno se ve hablando de mala manera, pero nada más, igual es porque uno está mucho rato metido adentro, pero no, no me influye</i>	Podríamos identificar muchos factores que se presentan en esta situación, la primera es la perdida de la identidad dentro de su subcultura, ya que a pesar de sentir que realiza una labor de forma correcta, no lo siente de la misma manera en su entorno, en este sentido referente al proceso de aculturación, ha identificado lo negativo de la cultura en la cual se encuentra. Otro punto importante es el estrés que vive, y que lo ha

		<p><i>afuera”.</i></p> <p><i>“Si, pero es por un tema de las condiciones laborales. Los turnos, el horario de los turnos son demasiado extensos y no se respetan los descansos ni nada”.</i></p> <p><i>“Más que el contacto con ellos como que te afecta lo que pasa con la familia, con lo que te contaba anteriormente, pero no, con ellos no, porque yo me dedico a trabajar y a hacer lo que me corresponde. Nada más, trato de mantenerme alejado y eso”.</i></p>	<p>llevado a refugiarse en su sistema familiar y tener en lo posible, menos contacto con la vida personal de los internos.</p> <p>Está pasando, lo que identifica como uno de los síntomas del Bornout, por la despersonalización; perdiendo el interés en el trabajo y principalmente hacia las personas que debe custodiar a diario.</p>
<p><u>Categoría 5</u></p> <p>Segregación</p>	<p>Discriminación</p> <p><u>PRESENTE</u></p>	<p><i>“Existen diferencias para clasificarlos, pero para mi no. Son todas personas que están cumpliendo una condena por que</i></p>	<p>Juan Pablo señala que la segregación es parte de los procesos del recinto penal para así organizar la disposición de los internos. Además de la discriminación</p>

		<p><i>cometieron un delito. Y en mi no afecta, como que me da lo mismo, si al final es mi trabajo no más”.</i></p> <p><i>“Si, puede ser, pero es por algo más mio, más personal. Por lo que te dije antes, es como que los pedófilos o los asesinos son como lo peor, pero para mi es así”.</i></p> <p><i>“Si, porque hay días en que uno está 12 horas en el trabajo seguidas y al final estamos como todos hacinados dentro de la unidad. También no hay espacios que sean así como aptos, me entiendes, y uno igual como que se siente un interno, con la única diferencia que uno gana un sueldo y nada más”.</i></p>	<p>formal, existe la que se realiza según la percepción de cada Gendarme, quienes desde las emociones reaccionan según el tipo de delito por el que ingresan los internos.</p> <p>Para Juan pablo, la discriminación es parte de vivir el día a día, pero es la forma en como se realizará la vinculación con el interno.</p> <p>Tema fundamental de la disponibilidad al vínculo, trata sobre el hacinamiento que se vive en las cárceles, este perjudica la forma de vincularse, puesto que las condiciones en las cuales se realiza el trabajo no son óptimas, generando una percepción negativa frente a los que están al mando de la institución.</p> <p>En este caso, los Gendarmes se sienten unos reos más, ya</p>
--	--	---	--

			<p>que las condiciones laborales no son las adecuadas, ellos en sus lugares de descanso, viven igual que los internos, hacinados en las piezas y con turnos que los mantienen agotados, en un estado de prisionización.</p> <p>Todos estos factores llevan a los Gendarmes, con mayor facilidad a vivir cuadros depresivos o de estrés que se intensifican en el tiempo, causando problemas en el cambio de sus conductas.</p>
<p><u>Categoría 6</u></p> <p><i>Condiciones laborales en los cuales se desempeñan los gendarmes.</i></p>	<p>Percepción laboral.</p> <p><u>NO ADECUADA</u></p>	<p><i>“si al final nosotros vivimos allá adentro. Imagínate que trabajamos no sé, 4 horas, descansamos 2, después volvemos 6, descansamos 2 y así nos llevamos 6, 7 u 8 días a veces de corrido y a veces más, por que no hay nadie que te reemplace, entonces</i></p>	<p>Para Juan Pablo el desinterés que siente por los internos es profundo, tanto como la desilusión del sistema carcelario, respecto a las mejoras laborales, de herramientas, horarios, personal, lugares de descanso y siente un alto descontento por la institución.</p>

		<p><i>es súper penca el horario. Y en lo que influye, no sé si influye más o menos, pero al final como que no me importa mucho porque yo hago mi trabajo y nada más”.</i></p> <p><i>“No, no siento que influye en la relación con los demás, influye en lo que uno piensa más de la institución, porque al final uno pasa todo el día dentro de la unidad penal, entonces le gustaría que fuera distinto. Obviamente que al final uno está más tiempo con el interno, pero es como lo mismo de siempre no más”.</i></p> <p><i>“Me relaciono más con los imputados que aún no reciben condenas y que están a la espera</i></p>	<p>Juan Pablo se encuentra en la segunda etapa del Bornout, en donde se vive a través de la la perdida del interés por las personas con quien trabaja, a la hostilidad que siente en el medio en el que se relaciona y la perdida de la empatía hacia las personas que se encuentran privadas de libertad, más aún de aquellos que cumplen penas por delitos graves e inaceptables para él.</p>
--	--	---	---

		<p><i>de que indiquen donde serán trasladados. De mi preferencia la verdad que no es ninguno, o sea como que para mi son todos iguales”.</i></p> <p><i>“Tenemos horas de descanso, pero eso se pasan dentro del recinto y al final como que estamos todos igual de hacinados”.</i></p> <p><i>“Es que a veces tenemos que ir a realizar algún procedimiento o ir a la posta central y ahí uno como que conversa o trata de saber quien es la persona imputada, pero es como pa pasar el rato no más, no es algo que me interese tener ni que el conozca de mi ni yo conocer de él”.</i></p>	
--	--	--	--

Análisis de entrevista número 5

CATEGORÍAS	SUB-CATEGORÍAS	EXTRACTO DE ENTREVISTA	ANALISIS
<u>Categoría 1</u> <i>Tipo de Comunicación</i>	Tipo de comunicación. <u>PRESENTE.</u>	<p><i>“utilizo un vocabulario normal ya que si es necesario hacerlo de otra forma se procede a eso, pero por lo general es todo normal, no amistoso ni violento, normal.</i></p> <p><i>“Es un trato justo a los derechos carcelarios que tienen, como te decía antes, es como que tu das respeto y ellos te entregan lo mismo, al final es mutuo y uno como autoridad dentro del penal también debe hacer lo mismo”.</i></p> <p><i>“Con respeto ya que ellos se deben dirigir hacia mi persona como cabo, y es lo mismo de</i></p>	<p>Andrés señala que el tipo de comunicación que utiliza para dirigirse a los internos es desde la formalidad, siguiendo parámetros que están descritos según las normas de los derechos que tienen los internos, derecho a recibir un trato justo y con respeto.</p> <p>La jerarquía en este caso, siempre se presenta para generar distinción entre ambos.</p> <p>Cuando se logra mantener un tipo de comunicación basada en el respeto mutuo, estos socializan a través de la simetría en la</p>

		<p><i>antes, o sea si tu lo tratas bien ellos te van a tratar de la misma manera. Obviamente hay internos que se quieren pasar de listo contigo y tratarte como amigo o cercano, pero uno tiene que poner los límites”.</i></p>	<p>comunicación, hay que distinguir que no comparten la misma autoridad, ya que los Gendarmes mantienen un rol, pero si se puede dar esta simetría en el tipo de conversaciones a diario, si la persona quiere ser tratada con respeto, teniendo especial cuidado en el desarrollo de esta.</p>
	<p>Comunicación desde la agresividad.</p> <p><u>NO PRESENTE.</u></p>	<p><i>“Se producen instancias de faltas de respeto cuando los mismos funcionarios dan la pauta para que los traten así, hay funcionarios que están coludidos con los internos, sobre todo con los traficantes, así que uno se da cuenta al tiro”.</i></p> <p><i>“No he tenido esas experiencias, gracias a</i></p>	<p>Para Andrés la vinculación y el trato que se establece, pasa por un tema personal de cada Gendarme; si estos se salen de su rol y tiene conductas poco diplomáticas, la comunicación se tergiversa y los Gendarmes pasan los límites, por lo tanto si son tratados agresivamente es</p>

		<p><i>dios no me han pasado esas situaciones así dentro del penal, así que no podría decirte nada al respecto”.</i></p>	<p>justamente debido a no mantener relaciones claras.</p> <p>Los códigos que se manejan son entendidos por todos, por ello si un Gendarme se relaciona desde la agresividad o demasiada afectividad sería un indicador para el resto de los actores que viven en la cultura carcelaria.</p>
	<p>Comunicación respetuosa o formal.</p> <p><u>PRESENTE.</u></p>	<p><i>“La mayoría de los internos nos tratan con un vocabulario respetuoso, se podría decir que los que son más respetuosos son los que ingresan por estafas, estado de ebriedad o por cosas más fortuitas, no por ser un delincuente propiamente tal”.</i></p> <p><i>“Si, ya que uno se</i></p>	<p>Andrés ha construido una comunicación formal, jerarquizada al momento de entablar interacciones. Y tal como se menciona en el axioma de la comunicación, sobre los niveles de contenido y relación existentes en las interacciones, cuando se entregan contenidos dentro de la</p>

		<p><i>siente un aporte al sistema penitenciario y finalmente es rico que a ti te traten bien, especialmente en el trabajo ya que podría mostrar que uno hace bien su trabajo y al final los internos lo reconocen”.</i></p>	<p>comunicación, esta indicará el tipo de relación que se debe tener o al tipo de relación que estamos optando.</p> <p>Es así como Andrés envía contenidos basados en la formalidad y el respeto, respondiendo los internos de la misma manera. Esto le permite tener un control en las relaciones y mantener una imagen adecuada en su trabajo.</p>
	<p>Comunicación afectuosa.</p> <p><u>PRESENTE</u></p>	<p><i>“No, no se deben tener ninguna muestra de afecto hacia ningún interno, porque ellos después se ponen subversivos y se sienten con el derecho de pedirte cosas y de hablarte de mala manera, entonces para</i></p>	<p>Andrés enfatiza el hecho de que a mayores niveles de afectividad en las relaciones, estas se convierten en situaciones desfavorables en su trabajo, en su imagen y las normas que debe cumplir.</p>

		<p><i>evitar eso es mejor no tener relaciones con ninguno, obviamente hay unos que son más cercanos, pero a mi personalmente no me interesa establecer una relación con ellos”</i></p> <p><i>“No, ya que uno no debe mezclar nuestro desempeño profesional menos hacia los internos por todo lo que te decía antes, ellos no saben tener una relación más sana, si se puede decir algo, y a uno tampoco le interesa eso, entonces al final nos dedicamos a solo realizar nuestro trabajo de buena manera”.</i></p>	<p>Es necesario mantener un equilibrio comunicacional entre los mensajes que son entregados y la forma en como se expresan, a menor grado de afectividad en el vocabulario, esta se entenderá, siendo aceptada por internos y Gendarmes.</p> <p>Estas interacciones son permitidas dependiendo en el contexto en el cual se encuentren y la cárcel es un lugar en que se deben evitar malos entendidos y comentarios que vinculen a Gendarmes.</p>
--	--	--	--

<p><u>Categoría 2</u></p> <p>Relación entre internos y Gendarmes</p>	<p>Existen relaciones afectuosas.</p> <p><u>PRESENTE</u></p>	<p><i>“No, ya como dije anteriormente no se debe ni se puede. Conozco gente que ha llegado y se ha hecho amigos, pero a veces es porque los conocen afuera. Igual yo he estado con gente que conozco y que por circunstancias cae en la cárcel, pero no, de verdad que a mi no me gustan esas cosas”.</i></p> <p><i>“No tengo mucha relación con los internos, a veces uno conversa con ellos para pasar el rato o para sacarles información, por ejemplo con los mozos cuando ayudan a ordenar a los internos, pero más que eso no”.</i></p>	<p>Las relaciones que se forjan dentro de la cárcel, se utilizan para manejar información, otorgar beneficios y en el caso de los Gendarmes, observar las mismas para saber como relacionarse con el grupo que custodia.</p> <p>Andrés señala que mantener relaciones afectuosas, depende de cada uno, pero él no las tiene ya que no le interesan y se dedica a realizar su trabajo de la forma más correcta posible.</p> <p>Tal como sucede con la prisionización en los Gendarmes, se observa la institucionalización de los internos en la cultura carcelaria, ya que para</p>
--	--	---	--

			<p>ellos es beneficioso</p> <p>mantener conductas adaptadas y generar relaciones basadas en el respeto y condescendencia para optar a un mejor trato y beneficios.</p>
	<p>No existe ningún tipo de relación.</p> <p><u>PRESENTES</u></p> <p><u>Y NO PRESENTE</u></p>	<p><i>“Solamente al trabajo y hablando lo justo y necesario con los internos para que después no se confundan ellos y no crean que me quiero acercar o que quiero tener otro tipo de relación con ellos. Siempre es mejor evitar los acercamientos y las cosas así”.</i></p> <p><i>“Si, ya que eso</i></p>	<p>Andrés señala no mantener ningún tipo de relación; pero si la realiza con grupos de internos minoritarios, como es el caso de los mozos y aquellos que tienen buena conducta, así puede manejar información de los internos.</p> <p>Se produce la incapacidad de no</p>

		<p><i>perjudicaría nuestra fuente laboral y además es mal visto por la jefatura, todos dentro del penal saben que uno cuando es muy cercano a un interno es porque está coludido con él, sobre todo con los narcotraficantes, ellos son un tipo de delincuente que maneja mucho dinero dentro del penal y posee información y contactos fuera, entonces uno se da cuenta al tiro que tienen otro tipo de relación., así que no estoy de acuerdo para nada”.</i></p> <p><i>“No, ya que la mayoría es respetuosa, así como yo también trato de serlo con ellos y lo mejor es</i></p>	<p>comunicar, según uno de los axiomas de la comunicación de Watzlawick.</p> <p>En el rechazo hacia las personas se está comunicando y entregando información, en este caso es la indiferencia para tener un tipo de acercamiento o relación afectuosa con personas que no cumplen las características que buscamos y menos mantener relaciones afectivas.</p>
--	--	--	--

		<p><i>no tener mala relación con los internos por que así uno se ahorra muchos malos ratos, la verdad es que prefiero tener buenas relaciones con los mozos que me pueden entregar información que con los otros”.</i></p>	
	<p>Existen relaciones de amistad.</p> <p><u>PRESENTE Y NO PRESENTE</u></p>	<p><i>“Las diferencias que tienen los funcionarios e internos ya que es mal mirado el entablar una relación de amistad por las coimas que se manejan dentro del recinto carcelario”.</i></p> <p><i>“Solo lo vería como un acompañamiento, porque finalmente es una consecuencia el hecho de tener que relacionarnos, pero algo así como afectivo no, para nada y la verdad es que no me</i></p>	<p>No es el caso de Andrés mantener relaciones de amistad dentro de la cárcel ni afuera de esta, ya que aun así, aunque el interno salga en libertad, los comentarios serán los mismos al momento de relacionarlos en conductas ilícitas, en ese sentido Andrés prefiere mantener la misma conducta con los internos en diferentes contextos.</p>

		<p><i>interesa, yo solo me dedico a hacer mi trabajo y nada más”.</i></p> <p><i>“No, a no ser que lo conozcas de antes, pero si te llegaras a encontrar con alguno afuera uno saluda de manera cordial y dirigiéndose con respeto, pero nada más”.</i></p>	<p>La cultura carcelaria en este caso traspasa las fronteras de las paredes y si influye en el trato social que puedan tener afuera, si bien es menos tenso, la formalidad se mantiene.</p>
	<p>Existen relaciones por conveniencia.</p> <p><u>NO PRESENTE</u></p>	<p><i>“No ya que se debe tener el menor contacto posible con ellos y cuando uno ve que los demás son utilizados, se dan cuenta al tiro que es netamente por conveniencia para ambos lados”.</i></p> <p><i>“No, ya que con los demás funcionarios se puede entablar una relación de amistad, así que con eso a</i></p>	<p>Andrés prefiere mantenerse lejos de los favores que pudieran solicitar los internos de manera personal, pero si atender aquellos que se relacionan con procedimientos formales.</p> <p>Mantiene confianza en sus pares, ya que comparten las mismas vivencias.</p> <p>En este sentido el trato que mantiene es</p>

		<p>veces nos tratamos de olvidar de donde estamos y de todo lo que extrañamos a nuestras familias, igual uno trata de acercarse a ellos que son más de confianza y ahí nos contamos nuestras cosas”.</p>	<p>completamente simétrico, ya que viven en la misma cultura, pasan muchas horas juntos y las problemáticas se asocian a los mismos temas ya mencionados.</p>
<p><u>Categoría 3</u></p> <p><i>Influencia del tipo de condena en el estrés de los funcionarios.</i></p>	<p>Tipo de condena.</p> <p><u>DE ACUERDO</u></p>	<p>“Si influye ya que no va a ser el mismo trato de un ladrón con el de un violador, por que los violadores no son tan peligrosos como el ladrón y además a los violadores hay que darles más cuidado y tener más ojo con ellos porque los demás internos no se llevan bien con ese tipo de gente, en cambio el ladrón o el choro de población es más lo que hablan que lo que</p>	<p>El tipo de condena influye emocionalmente y personalmente, dependiendo que le afecte más a una persona de otra.</p> <p>En el caso de Andrés la clasificación que realiza será por el tipo de crimen o delito cometido, de los niveles de agresividad de cada interno y el lugar de donde provengan, ya que las personas con menos nivel cultural y</p>

		<p><i>realmente hacen”.</i></p> <p><i>“Eso depende del sector en el cual se esta trabajando, o sea a uno lo mandan a trabajar a distintos sectores y ahí se acerca a uno o a otro, pero por ejemplo como te dije antes, los mozos uno se acerca, pero no es porque quieras ser amigo ni mucho menos, sino que es porque ellos te dan harta información de lo que pasa dentro”.</i></p> <p><i>“Con ninguno me gustaría tener relación porque no me interesa mezclarme con ese tipo de gente y tampoco me interesa nada que me perjudique y siento que la cercanía con los internos existe solo</i></p>	<p>pertenecientes a lugares poblacionales, ya traen adquirido un mayor nivel de violencia en el trato físico y verbal. Para él es importante discriminar o clasificar a los internos, ya que aprende como debe manejarlos y enfrentarse con ellos, de quienes debe cuidarse más.</p> <p>Cada interacción es diferente, y también dependerá del grado de conocimiento que se tiene frente a la cultura carcelaria.</p>
--	--	---	---

		<p><i>para perjudicar tu trabajo”.</i></p> <p><i>“Todos tienen un grado de agresividad relativo, en ese caso depende de donde vengan, porque los que son de población son más agresivos que otros, pero da lo mismo el delito, todos tienen algún grado”.</i></p>	
	<p>Cambio en el tipo de trato o relación.</p> <p><u>NO ACUERDO</u></p>	<p><i>“No, ya que uno debe transar todos los días con ellos sea cual sea el tipo de condena y además nosotros debemos tratar igual con todos, así que tratamos con ellos y todos por igual, no nos importa, tal vez sirve para clasificarlos, pero nada más”.</i></p> <p><i>“Si ya que de alguna manera siempre amenazan con que te</i></p>	<p>En el caso de Andrés mantener un dominio de los códigos de los internos es importante al momento de relacionarse y saber de forma premeditada cual será el tipo de actuar o reacción de los internos.</p> <p>En su caso señala que saber el tipo de condena, no cambia la forma en que serán tratados, ya que se debe regir a normas generales.</p>

		<p><i>conocen, que conocen a tu familia, que te van a hacer algo, pero uno sabe que es solo para amedrentar al funcionario y uno tampoco no tiene que caer en el juego de ellos, así que hay que mantenerse a línea”.</i></p>	<p>Las amenazas que recibe a diario es un mecanismo de defensa que utilizan los internos, para amedrentar el actuar de los Gendarmes, pero esa información es parte de las interacciones cuando estos ya no ven más recursos por los cuales defenderse.</p>
	<p>Grupos de internos.</p> <p><u>ACUERDO</u></p> <p><u>NO</u></p> <p><u>ACUERDO</u></p>	<p><i>“No, ya que tengo más funcionarios los cuales me acompañan y nos protegemos entre nosotros, en ese sentido somos muy unidos entre los que trabajamos dentro de la guardia porque sabemos el riesgo que corremos día a día, entonces siempre es bueno mantenerse juntos para que todo resulte bien para</i></p>	<p>El discurso de Andrés es unidireccional, sin presentar grandes cambios, referido al respeto, el buen trato y la vinculación que se llega a generar, ya que dependerá de las pautas que manejan los Gendarmes, si ellos realizan un cambio, es entendido por los internos como una instancia de pedir favores. Por ello prefiere</p>

		<p><i>todos”</i></p> <p><i>“No se debe tener relación con los internos y menos de amistad, solo utilizamos esta herramienta de conversación por la conveniencia y para obtener información de los internos dentro del recinto penal”.</i></p> <p><i>“Hay un respeto del funcionario hacia interno siempre va a ver respeto mientras uno quiera seguir siendo así, ahora si te quieres involucrar más con ellos es opción personal, pero a mí la verdad es que no me interesa para nada”.</i></p> <p><i>“Con ninguno ya que como dije anteriormente no se debe tener preferencia</i></p>	<p>mantener relaciones con sus partes y resguardar su propia seguridad, si utiliza a los grupos de internos es por conveniencia y así mantenerse informado, para ello el grupo de los mozos es importante en estas relaciones por conveniencia.</p>
--	--	---	---

		<p><i>por ninguno se tratan a todos por igual, siento que esa gente no le interesa tener buenas relaciones con uno como funcionario, y a nosotros tampoco, así que debemos realizar nuestro trabajo y nada más”.</i></p>	
<p><u>Categoría 4</u></p> <p><i>Tipo de Comportamiento de los gendarmes</i></p>	<p>Patrones conductuales.</p> <p><u>ACUERDO</u></p>	<p><i>“Si ya que trato de ejercer mi rol de gendarme lo más profesional dentro del establecimiento penal y las reglas que se entregaron y todo lo que me enseñaron, está acorde a lo que se requiere dentro de la institución”.</i></p> <p><i>“Al final de tener tanto contacto con lo internos provoca un cansancio mental porque uno pasa a ser un interno más, porque estás todo</i></p>	<p>Andrés señala mantener su rol, siendo profesional en sus turnos. Lo cual lo hace sentir a gusto.</p> <p>Según de las herramientas que le entregaron en la escuela de Gendarmería.</p> <p>Sin embargo, señala mantener dificultades en el área laboral, con los turnos, las horas que debe pasar y la falta de descanso físico, lo cual lo agota emocionalmente.</p>

		<p><i>el día ahí adentro, con ellos, vigilándolos y todo, entonces tantas horas y los turnos que son muy malos, también ayuda para que uno se sienta preso también”.</i></p> <p><i>“Si ya que la pauta puede que esté mala y esto provoca pocos francos, por lo tanto no tenemos ni un descanso así como seguido. Ya no pasamos fiestas ni cumpleaños ni nada con las familias, entonces es penca porque se pierde todo eso por estar de guardia ahí con los internos”.</i></p> <p><i>“Si como que te provoca un cansancio psicológico, pero no es tanto por estar en</i></p>	<p>Andrés señala que el tipo de trabajo que realiza, afecta su vida personal, familiar y sus amistades, ya que los turnos no le permiten llevar una vida más tranquila con rutinas comunes para muchas personas.</p> <p>Se siente un reo más al vivir horas de encierro, sin nada más que ver.</p> <p>Andrés se encuentra viviendo por un estado de prisionización, en donde ha pasado a pertenecer o ser parte de la cultura carcelaria, perdiendo rituales que mantenía en su cultura de origen; ahora pertenece a una subcultura, en la cual los procesos de aculturación han modificado sus estructuras de vida</p>
--	--	---	---

		<p><i>contacto con los internos, sino que es más por estar tanto tiempo en la unidad. Es por lo que te decía anteriormente, las condiciones son malas, los turnos son malos, muy extensos, entonces eso más te cansa”.</i></p>	<p>diaria.</p> <p>Junto con ello, se suma la vida en hacinamiento, realidad que se ha acentuado a medida que han pasado los días y años. Vivir en un ambiente con patronos inamovibles, causan en las personas la sumisión a nuevos hábitos, los cuales muchas veces son buenos o malos, dependiendo de como éstos afecten en la persona, en Andrés el agotamiento y la falta de vida familiar influyen en su vida laboral, afectando lo que piensa y cambiando su forma de actuar, desde sentirse conforme laboralmente, hasta perder el interés por las personas que ve a diario; la despersonalización en él</p>
--	--	--	---

			lo está llevando a vivir en estrés, situándolo en la segunda etapa del Bornout.
<u>Categoría 5</u>	Discriminación	<i>“Si existen diferencias ya que hay distintos grados de peligrosidad, pero no influye en nuestro trabajo ya que igual se debe tratar con todos ellos, así que no influye porque uno igual tiene que trabajar, da lo mismo con que interno”.</i>	Andrés reconoce el grado de violencia, pero no es un impedimento para realizar su trabajo, ya que las medidas de seguridad deben estar siempre presentes dentro del penal.
Segregación	<u>PRESENTE</u>	<i>“No ningún tipo de discriminación hacia ningún interno, en ese sentido uno tiene que pensar que todos los internos son iguales y si están ahí es por algo, así que da lo mismo de donde vengan y en donde estén, uno igual tiene que realizar su trabajo</i>	Mantiene distancia en el trato en su forma de vincularse con los internos ya que relata es su trabajo, y más allá de tener apreciaciones negativas, los trata a todos por igual. Aunque mantiene una postura, de igual forma realiza una discriminación en la

		<p><i>de la mejor manera posible”.</i></p> <p><i>“Después de tantos días de trabajo y tantas horas que se pasa dentro de la unidad penal, se puede decir que si, además que estamos todos juntos y la única diferencia a veces es que nosotros tenemos franco, pero aparte de eso no hay nada más”.</i></p>	<p>forma de vincularse con los internos, ya que a los mozos los utiliza por conveniencia, y por lo tanto ha decidido no relacionarse con más internos.</p>
<p><u>Categoría 6</u></p> <p><i>Condiciones laborales en los cuales se desempeñan los gendarmes</i></p>	<p>Percepción laboral.</p> <p><u>ADECUADA</u></p>	<p><i>“Nosotros tenemos que tener disponibilidad las 24hrs al día, porque los turnos que tenemos, independiente si estás descansando o no, si te llaman por una emergencia por algo así, uno tiene que ir no más, y da lo mismo tu descanso, y si influye en la vinculación, yo</i></p>	<p>Las condiciones y compromisos labores que se adquieren con Gendarmería de Chile son de tiempo completo, sin importar descansos, o si ya se salió del turno, ya que el personal debe mantener su celular encendido ante cualquier emergencia. El problema de estas prácticas es que se le restan horas al</p>

		<p><i>creo que no influye de ninguna manera, porque uno tiene que realizar sus labores de igual manera”.</i></p> <p><i>“Hasta el momento no he presentado ningún síntoma del que usted menciona, solo a veces un poco de cansancio y nostalgia, pero al final uno se da cuenta que lo que hace lo hace por su familia y su bienestar, así que ahí se pasa después”.</i></p> <p><i>“Entre mas internos haya es mas difícil el control, porque las riñas se vuelven más cotidianas entonces tenemos que tener más precaución, pero esto no fomenta ni disminuye la vinculación con los internos, sigue de la</i></p>	<p>descanso óptimo que una persona debería tener luego de pasar horas de encierro, sometido a estrés y conductas de hacinamiento entre internos y sus pares.</p> <p>Sin duda afectan personalmente, y en el trabajo. En el caso de Andrés con agotamiento, cansancio y nostalgia, ya que extraña sus vínculos familiares. Burnout.</p> <p>Por más que las personas traten de evadir los temas que les causan molestias; estos se vuelven síntomas y posteriormente enfermedades, como lo es generar cuadros de estrés, y al querer desvincularse de las</p>
--	--	--	---

		<p><i>misma forma”.</i></p> <p><i>“No tengo ninguna preferencia por ningún grupo ya que pasamos todos los días con distintos grupos, por que viste que dentro del recinto carcelario uno va rotando por distintas unidades y a veces hay que ir a prestar apoyo para otro lado o te solicitan en otra unidad, y lo que me preguntas por la relación yo siento que no se mantiene ninguna relación por todo lo que te dije antes”.</i></p> <p><i>“Si tengo horas de descanso, a veces son aptos y otras no, depende de la cantidad de compañeros que queden de servicio.</i></p> <p><i>Para los funcionarios el</i></p>	<p>relaciones laborales se llega a la despersonalización y el desagrado que le genera trabajar con personas de las cuales se está a cargo.</p>
--	--	--	--

		<p><i>lugar físico es apropiado para descansar, pero no existe ningún vínculo con los internos, es todo separado para nosotros, el comedor, los dormitorios”.</i></p> <p><i>“No ya que en ese momento se esta en un estrés al máximo y lo único que me preocupa es hacer bien mi trabajo...igual uno está cansado, pero al final los beneficios es por lo que uno se mueve y por el bienestar de la familia”.</i></p>	
--	--	---	--

Análisis de entrevista número 6

CATEGORÍAS	SUB-CATEGORÍAS	EXTRACTO DE ENTREVISTA	ANALISIS
<u>Categoría 1</u> Tipo de Comunicación	Tipo de comunicación. <u>PRESENTE.</u>	<p><i>“O sea lo más normal posible, sin utilizar mucho el coa, lo más normal y siempre autoritario demostrando que uno es la autoridad”.</i></p> <p><i>“No, bien, o sea yo creo que hago bien mi trabajo y no le falto el respeto a nadie a no ser que me lo falten”.</i></p> <p><i>“De la misma manera, todos por igual, y dentro del grupo o del montón cuando están ocultos, ahí comienzan a gritar, pero ocultos”.</i></p>	<p>El tipo de comunicación por el cual Rodolfo se rige, es autoritario, demostrando jerarquía y el rol que cumple dentro del penal. Ocupando la complementariedad en al comunicación, logrando dominio ante el interno.</p> <p>Cuando la comunicación no es a través del respeto, éste reacciona de la misma manera, ya que si no realiza un encuadre en la forma de relacionarse los internos se aprovechan de esa condición, por lo tanto siempre se debe mantener la autoridad en el diálogo que se</p>

			realiza. Utilizando una comunicación digital clara, sin errores en los mensajes.
	<p>Comunicación desde la agresividad.</p> <p><u>PRESENTE.</u></p>	<p><i>“La agresión es verbal, ahí ya cuando es física ahí es más difícil. Ahí te tratan de “pacos culiaos”, “pacos hijos de perra”, “conchetumadre”, puras cosas así, y agresiones físicas nunca me ha llegado y no me ha tocado ver, pero ha pasado. Obviamente y de todas maneras cuando sucede eso nos tenemos que defender, por que como autoridad tenemos que</i></p>	<p>Tal como señala Rodolfo es común recibir insultos y muchas veces agresiones físicas, cuando esto sucede, se pasa a actuar desde una comunicación complementaria, en donde las escaladas de violencia van en aumento, en este caso se actúa enfrentando la agresividad que el otro entrega y los Gendarmes utilizan esta escalda para ponerse al mismo nivel de los</p>

		<p><i>mantener el orden también”.</i></p> <p><i>“No mal poh, porque estoy haciendo mi trabajo y tengo que mantener el orden, o sea reacciono de la mejor manera posible, al final es parte de la pega”.</i></p>	<p>internos cuando deben reducirlos, para luego reanudar y reordenar la situación de caos.</p>
	<p>Comunicación respetuosa o formal.</p> <p><u>PRESENTE.</u></p>	<p><i>“Es que casi todos son respetuoso, pero en el montón es como que ellos son todos del montón poh, no se sabe quien es, pero igual hay tipos de internos que son más respetuosos que otros, como por ejemplo los internos políticos o personas más cultas, que han tenido estudios eso es la mayoría de las veces”.</i></p> <p><i>“Si poh, por parte de la jefatura y de mis</i></p>	<p>Cuando se logran construir interacciones basadas en el respeto y mantener estas conductas, no se presentarán mayores dificultades, en el caso de Rodolfo, se siente validado gracias a estas conductas formales, recibiendo comentarios positivos sobre su trabajo por parte de sus pares, la jefatura y de los mismos internos que se dan cuenta del mantenimiento de</p>

		<p><i>compañeros si poh, y los internos claro, también poh, es rara la vez que faltan el respeto o tratan mal”.</i></p>	<p>conductas ceñidas a normas.</p> <p>Cuando se logra mantener un equilibrio recíproco en las interacciones, las personas generan interacciones simétricas, que les permite mantener un orden en la cultura u organización a la cual pertenezcan</p>
	<p>Comunicación afectuosa.</p> <p><u>NO PRESENTE</u></p>	<p><i>“No, no, porque esa barrera hay que tenerla bien clara uno, o sea aparte que se puede pensar para otras cosas y tampoco no pueden haber afectos poh, porque hay que separar el trabajo con la amistad y por ejemplo tampoco han llegado amigos donde estoy yo, pero si me tocara no sabría</i></p>	<p>Rodolfo mantiene conductas estables sin realizar muchas variaciones, ya que entablar relaciones de cariño, no corresponde a su rol y como una opción personal, ha decidido a separar el trabajo de su vida social.</p> <p>La utilización de patrones claros dentro</p>

		<p><i>como, tendría que estar en el caso. Al final hay que dejarle siempre en claro que es mi rol así, que es mi trabajo”.</i></p> <p><i>“No, nunca, yo solo cumplo con mi trabajo”.</i></p>	<p>de la comunicación genera la trasmisión de mensajes de las posturas personales, como de los diferentes roles que cumple una persona, en este caso Rodolfo ha estructurado un sistema de comunicación claro.</p>
<p><u>Categoría 2</u></p> <p><i>Relación entre internos y Gendarmes</i></p>	<p>Existen relaciones afectuosas.</p> <p><u>NO PRESENTE</u></p>	<p><i>“No, de ningún tipo, la talla se tira a veces, pero no hay ningún tipo de relación, las tallas se tiran como el día a día, pero no relación”.</i></p> <p><i>“Mmm, no o sea no sabría decirte, o sea</i></p>	<p>Para Rodolfo la cárcel no es una instancia en la cual buscar lazos afectivos, o mantener relaciones afectuosas sean su prioridad.</p> <p>Primero las rechaza porque en el sistema</p>

		<p><i>uno está haciendo el trabajo y por lo menos lo que yo pienso es que hago mi trabajo, pero grato, yo creo que a nadie le gustaría estar trabajando en un lugar así”.</i></p>	<p>penitenciario es juzgado por todos los agentes interaccionales, y rescata los momentos que podríamos llamar de esparcimiento o instancias de convivencia “sana” en donde el humor ayuda a pasar la rutina cotidiana.</p>
	<p>No existe ningún tipo de relación.</p> <p><u>NO PRESENTE</u></p>	<p><i>“Claro, claro, o sea solo al trabajo, a veces piden un favor dentro de lo laboral, pero solo si se puede, pedir autorización o gestionar algo con otra jefatura, si no ya sería compromiso, se llama compromiso, entonces no, no se puede”.</i></p> <p><i>“Desacuerdo cuando hay relaciones de por medio, por que ahí ya no se está haciendo el trabajo bien, pero más allá de eso no”.</i></p>	<p>Rodolfo señala no mantener ningún tipo de relación, ya que se presta para malos entendidos y su objetivo es realizar bien su trabajo.</p> <p>Según el contenido de las mismas relaciones, se señala el tipo de compromiso que se adquiere.</p>

		<p><i>“He visto que otros gendarmes han entablado relaciones y se ve mal visto por la jefatura, por la gente de afuera; si hay veces que ha pasado que se han pasado cosas para adentro, entonces prefiero prevenir en vez de todas esas cosas”</i></p>	
--	--	---	--

	<p>Existen relaciones de amistad.</p> <p><u>PRESENTE Y NO PRESENTE</u></p>	<p><i>“Yo he aprendido de esto porque igual me han aconsejado hartas personas, otros funcionarios más antiguos, eso poh, entonces los consejos de otros más antiguos a uno le van indicando cómo hacer las cosas”.</i></p> <p><i>“Yo creo que podría ser más amistad,</i></p>	<p>Según las experiencias vividas por Rodolfo, él no está dispuesto a mantener amistades dentro de la cárcel y a pesar de pasar gran parte del día con los internos, tampoco ve estas instancias como acompañamiento, ya que para él no es grata la compañía de</p>

		<p><i>amistad yo creo puede ser, al final todo el día vivir con una persona, se le puede pasar a un funcionario, porque tantas veces y tantos años trabajando ahí, vernos los mismos internos, el día a día, yo creo que puede ser, pero lo veo más como amistad. Acompañado no poh, porque para mi no es grato estar acompañado por el interno, para mi es trabajo. Es como pa pasar el día a día; la talla por aquí, la talla por acá, se produce una amistad yo creo".</i></p> <p><i>"Nunca me ha tocado verlo, pero no, no sabría decirte".</i></p>	<p>personas que están pagando por sus delitos, sino que es solo parte del trabajo.</p> <p>Sin embargo, no desconoce la existencia de amistades de los internos, la cual se forma con Gendarmes que llevan más años de servicio y el convivir a diario, por tal cantidad de tiempo, genera relaciones de amistad.</p> <p>En el caso de Rodolfo recién está comenzando su vida y experiencias en la cárcel pero sus colegas traspasan la línea o rol por el que tanto se cuidaron durante años, ya que la costumbre y el trato generaron otro nivel de relación.</p>
--	--	---	--

	<p>Existen relaciones por conveniencia.</p> <p><u>PRESENTE</u></p>	<p><i>“No, nunca. Nunca he hecho nada más que mi trabajo. Ni favores, no nunca”.</i></p> <p><i>“No, no, con mis colegas puedo hablar como amistad, tal vez contarle mis cosas personales, ni en los turnos largos tampoco”.</i></p>	<p>Rodolfo es categórico en señalar que no ha generado instancias en las cuales los internos pidan favores.</p> <p>Mantener límites y reglas claras permiten relacionarse desde conductas formales y que no generen compromisos.</p>
<p><u>Categoría 3</u></p> <p><i>Influencia del tipo de condena en el estrés de los funcionarios.</i></p>	<p>Tipo de condena.</p> <p><u>DE ACUERDO Y NO ACUERDO</u></p>	<p><i>“Si, si influye porque no es lo mismo un interno que está por violador que otro por tráfico. El tráfico son más manipuladores, entonces depende de cómo el perfil del delito de la persona”.</i></p> <p><i>“Es que como te digo yo no me acerco por delito poh, yo hago mi trabajo, pero si uno puede prevenir...y pa donde me mandan yo</i></p>	<p>En el caso de Rodolfo el tipo de condena influye en las percepciones, el trato, los conflictos y los niveles de agresividad en los cuales se ven involucrados.</p> <p>En su caso prefiere relacionarse con los internos que cumplen condenas por ebriedad, ya que son más educados y menos</p>

		<p><i>tengo q ir. Ahora si tuviera que elegir me iría a un lugar más tranquilo, por ejemplo hay un sector que llegan por estado de ebriedad; es como ese tipo de personas, más normales para la sociedad y con ellos preferiría estar por que son más tranquilos".</i></p> <p><i>"Con el insano como se le llama. Las personas que tienen problemas psicológicos por que ellos no están normal en su sano juicio, entonces las reacciones que tienen ellos no son normales, son más explosivos, más de peligro también. Ese tipo de personas".</i></p> <p><i>"Los más</i></p>	<p>agresivos. Sin embargo debe cumplir turnos y no es su decisión a que internos cuidar.</p> <p>Los internos más agresivos o difíciles de tratar son aquellos que cumplen condenas por más de 10 años, ya que no les afectan los castigos que pueden recibir.</p> <p>Otro de los internos complejos de tratar son los llamados "insanos", Rodolfo señala que su complejidad mental muchas veces lo mantienen en incertidumbre, ya que no sabe las reacciones que van a tener y debe estar siempre alerta para resguardar su integridad física.</p>
--	--	---	--

		<p><i>agresivos...es que a ver, si igual, yo creo que el tipo de condena no tanto, porque igual hay condenas que...a ver hay veces que más agresivos son los gallos que están rematados ya, que tienen condenas grandes, entonces a ellos como que le importa nada, ahora las personas que están haciendo conducta o que buscan beneficios, ellos se portan mejor, pero las personas que llevan hartos años presos y les quedan hartos años, no le importa nada poh, hacen lo que quieren, total no pierden nada”.</i></p>	<p>Rodolfo se ve sometido en un estrés contante, permaneciendo alerta a las conductas de los diversos grupos existentes y también por el tipo de condena en el cual se encuentran. momentos en los cuales los niveles de tensión bajan, son aquellos momentos en que pasa con internos menos peligrosos y agresivos.</p>
	<p>Cambio en el tipo de trato o</p>	<p><i>“Yo creo que si. Si igual influye, por</i></p>	<p>La relación que mantiene Rodolfo con</p>

	<p>relación.</p> <p><u>ACUERDO</u></p>	<p><i>ejemplo un violador igual me da rabia como persona, pero tengo que ser lo más profesional posible”.</i></p> <p><i>“Si, me ha tocado ver algunas veces gallos que son asesinos y te dicen algunas veces, cuando tienes que reducirlos porque se portan mal, ellos te dicen “soy asesino”, pero uno convive todo el día con violadores y asesinos, así que imagínate si uno anduviera con miedo, tendría que andar...no se podría estar así”.</i></p>	<p>los internos, no siempre es la misma ya que debe mantener una conducta asociada al tipo de delito de los internos.</p> <p>En lo personal, señala que para él no es grato trabajar con asesinos y violadores; los primeros realizan amenazas contantes y los violadores son rechazados por los internos.</p> <p>Aun así señala que debe mantener una conducta de “acero”, ante los hechos que presencia.</p>
	<p>Grupos de internos.</p> <p><u>ACUERDO</u></p>	<p><i>“Hay gendarmes que son más estrictos y otros que se pasan de la raya también cuando hay que decir las cosas como son,</i></p>	<p>Mantener relaciones afables con los diferentes grupos de internos le ayuda a manejar y a controlar las situaciones difíciles.</p>

		<p><i>también hay gendarmes que hacen bien su trabajo y yo creo que a ellos les gusta eso y se respeta eso, se nota los que hacen bien el trabajo y los que ya, como se dice, se pasan películas con ellos mismos y eso se respeta”.</i></p> <p><i>“O sea no aliados ni amigos, pero siempre definir quien manda más y siempre tratar de controlarlos poh y a través de ellos es como la única manera de controlarlos, al grupo. Es como que tení buena conducta con el jefe, por que adentro siempre hay como un líder en todas partes, entonces es mejor comunicarte con</i></p>	<p>Como señala Rodolfo no es bueno tener amistad con los internos, pero si mantener relaciones activas, de respeto y control con los “jefes” o líderes de cada grupo en la cárcel, ya que si se está en contacto con ellos es más fácil llegar a los demás.</p> <p>Sin embargo preferiría tratar con grupos pequeños y que están cumpliendo condena por delitos de menos grado.</p> <p>En esta oportunidad podemos identificar los códigos de convivencia que se han generado en la cultura carcelaria, saber manejarlos, tener disposición y actuar</p>
--	--	--	--

		<p>ellos”.</p> <p>“Si, si yo creo que hago mi trabajo y nada más que eso”.</p> <p>“con este grupo de interno que son más tranquilos, los que son delitos menos, estado de ebriedad, fraudes, son más respetuosos”.</p>	<p>como líder, son uno de los pilares para mantener relaciones tranquilas sin acudir a la violencia.</p>
<p><u>Categoría 4</u></p> <p>Tipo de Comportamiento de los gendarmes</p>	<p>Patrones conductuales</p> <p><u>ACUERDO</u></p>	<p>“Si, yo creo que si, yo creo que soy lo más profesional que puedo ser y estoy dentro de las normas”.</p> <p>“Si, si influye bastante, o sea si hay más problemas, uno cree que no influye, pero indirectamente igual le afecta a la vida diaria. Trabajando todos los días en lo mismo, o sea igual influye lo que pase adentro de la unidad”.</p> <p>“A veces si, me siento</p>	<p>Los hechos que ha presenciado Rodolfo, como ver internos suicidados, las horas que cumple y el estrés diario, le producen problemas emocionales, los que influyen y afectan su vida personal y laboral.</p> <p>En el caso de Rodolfo parece estar confundido si estos son o no problemas emocionales en él, pero tal como menciona indirectamente causan problemas en su</p>

		<p><i>estresado, aparte que la pega no es de lo más bonito, o sea uno no elige esta pega porque sea lo más bonito, si no por la estabilidad y no es tampoco el gran sueldo, pero es una seguridad y lo mejor para trabajar con cuarto medio, pero estresa, estresa, indirectamente a uno lo estresa".</i></p> <p><i>"Emocionalmente no, pero yo creo que indirectamente en otras cosas si. Yo creo que emocionalmente las emociones no mucho, pero no sé, ya el hecho de estar afuera como que se sobrecarga a la persona y todo tiene que ver con el trabajo</i></p>	<p>vida personal.</p> <p>Estos hechos nos señalan la prisionalización en la cual se encuentra inmerso Rodolfo, conviviendo a diario con temáticas de muerte, abusos, violencia, que a corto o largo plazo se transforman en cuadros depresivos, de despersonalización, depresiones, y la falta del sentido referente a la discriminación de las situaciones que le están afectando.</p> <p>Podíamos decir que a corto plazo además de cumplirse las características ya mencionadas, caer en el Bornout laboral será algo inevitable.</p>
--	--	---	--

		<p>también poh, por que uno pasa tantas horas adentro que a uno le afecta. Además yo he visto hartas cosas, gallos apuñalados, muertos, gallos suicidas, cortándose, entonces son hartas cosas que uno ve y uno tiene que reducirlos e igual no puede hacer nada, reaccionar y trabajar no más poh, o sea son 30 años de servicio, tení que trabajar no más poh, o sea uno no puede andar arrancándose de lo que pasa”.</p>	
<p><u>Categoría 5</u></p> <p>Segregación</p>	<p>Discriminación</p> <p><u>PRESENTE</u></p>	<p>“Como siempre los que más dan problema son los rematados, a ellos no los va a ver nadie, porque ya tienen 20 o 10 años</p>	<p>En el caso de Rodolfo, si está presente la discriminación entre los internos, ya que identificarlos ayuda no solo al tema de la</p>

		<p><i>presos y las visitas, ya la familia prácticamente no va nadie y cuando van, van a lo lejos, entonces ellos no tienen visitas, están todo el día encerrados, están todo el día solos, entonces cualquier cosa, ellos son como una bomba de tiempo, entonces cualquier cosa les molesta y ahí hay que actuar rápidamente por cualquier cosa y entre ellos mismos, cualquier cosa les molesta".</i></p> <p><i>"Si, no como reacciono, sino que somos partes de, y las condiciones en que vivimos tampoco son las más óptimas, o sea uno trabaja en partes</i></p>	<p>clasificación, sino también en la convivencia diaria por el nivel de hacinamiento al cual están expuestos.</p> <p>Otro problema que menciona es la falta ayuda por parte de la institución, ya que la infraestructura no es la adecuada para un profesional.</p> <p>Su malestar se presenta hacia la falta de recursos para mejorar el sistema y el bajo reconocimiento social de la labor que cumplen los Gendarmes a diario.</p> <p>Se encuentra insatisfecho frente a la organización a la que pertenece, ya que</p>
--	--	--	--

		<p><i>que no debería estar trabajando, o sea debería ser más profesional todo, o sea la infraestructura, todo el sistema debería ser más avanzado. Aquí en Chile no poh, Gendarmería hace maravillas yo creo con lo que tiene y eso no es muy reconocido por la sociedad”.</i></p>	<p>demanda tener mejores condiciones y cumplir turnos adecuados, pero no se han tomado las medidas que a ellos los mantengan trabajando de una forma saludable.</p>
<p><u>Categoría 6</u></p> <p>Condiciones laborales en los cuales se desempeñan los gendarmes</p>	<p>Percepción laboral.</p> <p><u>NO ADECUADA</u></p>	<p><i>“He estado en turnos de 24 horas seguidas y uno tiene que estar 1 o 2 horas más siempre, cambiándose ropa entonces es como lo más largo que he estado”.</i></p> <p><i>“Si, agotamiento, cansancio...uno igual sale afuera a descansar, si es pa despejarse, uno se despeja entonces igual</i></p>	<p>Para Rodolfo la realidad carcelaria tanto de los internos como de los Gendarmes es compartida en las falencias, como lo es el hacinamiento, largas horas de trabajo y el estilo de vida que existe dentro del recinto penal, con niveles de ansiedad, agotamiento y estrés elevadas, como señala Rodolfo, las</p>

		<p><i>influye”.</i></p> <p><i>“Influye en más pega, hay que estar con más cuidado porque hay mayor riesgo de fuga, de peleas, de los motines. Y cuando hay problemas, claro, están todos los internos ahí, entonces igual las proporciones de gendarmes para cuidar a tantos internos son como locas, entonces igual tení que estar tu ahí y me ha pasado por ejemplo estar yo solo cuidando a 100 internos, incluso en la noches, la unidad se deja a manos de 1 gendarme, toda la unidad, bueno a puertas cerradas”.</i></p> <p><i>“Es pura relación profesional, trato de</i></p>	<p>proporciones de Gendarmes versus internos es insuficiente, afectando en la falta de personal en el control de los internos y prolongando las horas de trabajo.</p> <p>Rodolfo presenta cansancio, agotamiento y se siente un interno más por las condiciones de vida.</p> <p>Se encuentra en un estado de Bornout y prisionización.</p>
--	--	--	--

		<p><i>verlos a todos de la misma manera y obviamente como se comportan hay que ver, porque las cosas hay que ganárselas y ellos, en el sistema tienen que demostrar y claro si le pueden dar mayores facilidades como las visitas, los permisos, cosas así que están dentro del reglamento, eso puede ser”.</i></p> <p><i>“No hay horas de descanso o sea trabajando, lugar de descanso no hay y por ejemplo el comedor es para todos, donde clasifican suboficiales y oficiales, las 2 plantas, pero no, en la unidad hay cuadras para el personal, pero no para el que está</i></p>	
--	--	---	--

		<p><i>trabajando, sino para el personal que vive en la unidad, pero o sea como que no se puede pedir mucho porque estamos como hacinados en la unidad, igual poh, las condiciones de vida, es una cárcel poh".</i></p> <p><i>"eso es lo que trato de hacer siempre, ser lo más profesional, igual me afecta estar mucho tiempo trabajando, pero trato de estar bien, o sea el ánimo que no me afecte mucho, trato de hacerlo".</i></p> <p><i>"Me gustaría que la sociedad reconociera más el trabajo que hace gendarmería que con los recursos que tiene gendarmería y la cantidad de reclusos</i></p>	
--	--	--	--

		<i>que hay es súper bueno el trabajo que realiza gendarmería”.</i>	
--	--	--	--

Análisis de entrevista número 7

CATEGORÍAS	SUB-CATEGORÍAS	EXTRACTO DE ENTREVISTA	ANALISIS
<p><u>Categoría 1</u></p> <p>Tipo de Comunicación</p>	<p>Tipo de comunicación.</p> <p><u>PRESENTE.</u></p>	<p><i>“Yo me dirijo a ellos con un vocabulario formal, ya que así ellos también me van a respetar y yo espero el mismo trato de parte de ellos. El coa se utiliza, pero cuando es una situación especial o se trata con internos que son más conflictivos”.</i></p> <p><i>“Como un trato formal, no siendo agresivo ya que necesito imponer respeto, sobretodo con las distintas personas con las cuales trato todos los días, así que no, formal, porque espero lo mismo de ellos conmigo”.</i></p> <p><i>“Eso depende, porque</i></p>	<p>Antonio utiliza una comunicación formal, basada en el respeto y la imposición de la autoridad en el trato diario con los internos.</p> <p>Es importante tener un manejo comunicacional controlado y así actuar con los internos desde la formalidad, para que ellos mantengan respeto hacia la figura de autoridad que representa el Gendarme.</p> <p>Comunicándose desde la complementariedad con los internos.</p>

		<p><i>hay algunos que son más irrespetuosos y como que no les importa si te tratan bien o te tratan mal, por ejemplo los que están mucho tiempo o que saben que no van a salir más del centro, son los que te tratan más mal, con groserías o cosas así, pero en general son bien respetuosos con uno, además nosotros somos la autoridad, entonces tienen que respetarnos”.</i></p>	
	<p>Comunicación desde la agresividad. <u>PRESENTE.</u></p>	<p><i>“Si, muy común, porque al final uno trata con todo tipo de gente, y de distintas partes, por ejemplo hay gente que viene de las poblaciones y esas personas como que son más irrespetuosas,</i></p>	<p>Es común ser agredido verbalmente, ya que las condiciones de estrés que se viven a diario propician estas instancias, más aún cuando los internos ocupan la agresividad como una forma de</p>

		<p><i>así que sí, es común que te traten mal".</i></p> <p><i>"No me interesa mucho, o sea igual a uno como que le afecta, pero al final tienes que pensar que es parte de tu trabajo y que no se puede hacer nada más con eso. Así que por eso trato que no me afecte en nada".</i></p>	<p>comunicarse y de enfrentar a la autoridad para que estos reaccionen de la misma forma.</p> <p>Referente a ello Antonio señala que caer en ese juego comunicacional, les quita autoridad frente a los internos y por lo tanto sería actuar desde la visión de la gente que resguardan.</p>
	<p>Comunicación respetuosa o formal.</p> <p><u>PRESENTE.</u></p>	<p><i>"Los que no son delincuentes, Los que están ahí por delitos más "elaborados" si se puede decir. Por ejemplo los que ingresan por estafas o los que están por manejo en estado de ebriedad, ellos son más respetuosos con uno".</i></p> <p><i>"Si, claro, porque al</i></p>	<p>Cuando Antonio se siente respetado y validado por los internos, le significa que está realizando bien su trabajo.</p> <p>El tipo de comunicación condicionará o cambiará la percepción que tenemos hacia las personas y</p>

		<p><i>final tienes que darte cuenta que estamos todo el día ahí y es lo que te gusta y es el trabajo que elegiste, entonces obviamente que es gratificante que te traten con respeto, pero en general si, como que se respeta el trabajo”.</i></p>	<p>posteriormente la manera en que nos comunicamos.</p>
	<p>Comunicación afectuosa.</p> <p><u>PRESENTE</u></p>	<p><i>“No, ninguna, porque no me interesa la verdad relacionarme más allá con el interno, además que es como mal visto por los otros el que uno se acerque más al interno, a no ser que sea por conveniencia, para que nos informen algo o nos digan donde guardan tal cosa, pero así como que me nazca, no”.</i></p> <p><i>“Yo personalmente no,</i></p>	<p>Antonio prefiere mantenerse al margen de relaciones que demuestren afectuosidad, ya sea en el lenguaje o conductas que ayuden a los internos; estas son vistas como trabajos de conveniencia.</p> <p>El contenido y relación, es un tipo de comunicación que entrega información respecto de la manera</p>

		<p><i>pero igual he visto que hay casos de otros colegas, pero como te decía anteriormente, no es muy bien visto dentro de la unidad, así que trato de no tener mayor contacto con los internos”.</i></p>	<p>que se realizaran las vinculaciones en el futuro, en este caso Antonio al mantener formalidad y cumplir su rol, le da a entender al interno que la relación será de respeto y formalidad.</p>
<p><u>Categoría 2</u></p> <p>Relación entre internos y Gendarmes</p>	<p>Existen relaciones afectuosas.</p> <p><u>PRESENTE</u></p>	<p><i>“No, solo una relación de trabajo. Uno en el penal tiene que llegar y cumplir sus funciones, porque hay veces que los internos como que se pasan películas o se quieren aprovechar cuando uno los trata mejor, a mi me ha pasado, por eso decidí que no, que solo voy a hacer mi trabajo para también imponer el respeto que tengo que tener ahí dentro”.</i></p> <p><i>“No, para mi son todos</i></p>	<p>En las situaciones de cárcel, las relaciones vienen predeterminadas por patrones de comportamientos que se deben establecer, luego es decisión personal que estilo comunicativo y de relación se llevará a cabo, teniendo libertad para elegir y regirse por sus propias pautas de comportamiento.</p> <p>Como en el caso de Antonio, al vivir</p>

		<p><i>los internos iguales, uno a veces ahí como que conversa y trata de hacer más agradable el tiempo, pero así como con uno en especial no, para nada. Además creo que para ninguna persona puede ser grato estar ahí adentro y tratar con delincuentes”.</i></p>	<p>experiencias, en que se vinculó desde relaciones más cercanas, la respuesta de los internos fue por conveniencia y fue así que eligió mantener un distanciamiento para que no se generen conductas inapropiadas.</p>
	<p>No existe ningún tipo de relación.</p> <p><u>NO PRESENTE</u></p>	<p><i>“Si, porque eso es lo que me corresponde hacer, además piensa que igual tenemos a cargo la seguridad de mucha gente, entonces tenemos que realizar nuestra labor de la mejor manera posible, y como te decía antes, la verdad es que no me interesa tener más relación con ellos, porque por último para</i></p>	<p>Mantener relaciones cercanas favorece a internos y Gendarmes que se encuentran coludidos, como dice Antonio, este tipo de vínculos son mal vistos una gran cantidad de agentes que se encuentran en el sistema carcelario.</p> <p>Personalmente, busca sus relaciones fuera del</p>

		<p><i>hacer amistades y esas cosas lo hago cuando estoy de franco”.</i></p> <p><i>“No, no estoy de acuerdo, porque eso se presta para malos entendidos o pasa cuando el gendarme está coludido con un interno y como que le debe favores, ¿me entiendes?, así que por eso no estoy de acuerdo con ese tipo de relaciones”.</i></p> <p><i>“Yo no he tenido ninguna mala experiencia, pero uno igual ve, o te cuentan los otros gendarmes que llevan más años dentro de la unidad, que igual pasaron cosas fomes, entonces como te decía anteriormente, es</i></p>	<p>recinto penitenciario y prefiere mantener su rol intacto y cumplir las labores de trabajo que le entregan.</p> <p>Este es un patrón común que se aprecia dentro de la cultura carcelaria, en donde los Gendarmes deben comprender los códigos y la intencionalidad de las frases que los internos entregan, ya que los mensajes entre líneas que entregan pueden hacer caer en un error a aquellos que recién comienzan, como le pasó a Antonio cuando fue más amable en sus relaciones.</p>
--	--	--	---

		<p><i>mejor que no, mantenerse al margen y poner los límites correspondientes”.</i></p>	
	<p>Existen relaciones de amistad.</p> <p><u>NO PRESENTE</u></p>	<p><i>“No he tenido relaciones de amistad dentro de la unidad por lo que te decía, no es bien visto y la verdad es que no me interesa”.</i></p> <p><i>“O sea obvio que si es un acercamiento afectivo, sería una amistad, pero al menos dentro de la unidad cuando se genera algo más es por conveniencia, y de los dos lados, así que no sé que tan afectivo pueda ser la verdad”.</i></p> <p><i>“Yo nunca lo he visto, pero obviamente si uno ve a alguien en la calle, se saluda de</i></p>	<p>Antonio ha mantenido un distanciamiento en sus relaciones, siguiendo las normas que son impuestas por la institución de Gendarmería, con el fin de mantener la distancia necesaria entre interno y Gendarme.</p> <p>Sin duda que actuar y regirse por normas, permitirá entablar relaciones con formalidad sin dar paso a conductas desadaptativas y que generan situaciones engorrosas.</p>

		<i>buena manera, de manera cordial y respetuosa, solo eso”.</i>	
	<p>Existen relaciones por conveniencia.</p> <p><u>NO PRESENTE</u></p>	<p><i>“O sea no, porque al final ellos saben que solamente tienen que tener una buena conducta para obtener los beneficios, que finalmente son para ellos mismos, pero nada más. También es porque uno no le da pie para que pase algo más, entonces es como que va por uno”.</i></p> <p><i>“Cuando los turnos son prolongados, o a uno le toca acompañar a un interno ahí como que le conversa para pasar el rato, para saber quien es y porqué está detenido, pero no, cuando uno se siente solo acudes a tus compañeros y ahí</i></p>	<p>En el caso de Antonio tener relaciones por conveniencia es traspasar un línea.</p> <p>Sus relaciones las mantiene con pares o con personas externas a la cárcel.</p> <p>Mantiene un resguardo laboral que le permite generar respeto de los demás y sobre todo a realizar el trabajo sin sentirse amedrentado ni expuesto a la población.</p>

		<i>conversas con ellos”.</i>	
<u>Categoría 3</u> <i>Influencia del tipo de condena en el estrés de los funcionarios.</i>	Tipo de condena. <u>DE ACUERDO</u>	<p><i>“No la verdad, porque para nosotros son todos los internos iguales, a lo mejor hay algunos que hay que tener más cuidado, porque son más peligrosos y tratan de amedrentarte, pero en las relaciones la verdad es que no, tratamos de ser con todos iguales”.</i></p> <p><i>“O sea si me dieran a elegir, yo no elegiría a ninguno, porque si están ahí es por algo, entonces uno tiene que realizar su trabajo de la mejor manera posible, claramente hay internos que son más fáciles de manejar, porque no son delincuentes propiamente tal, pero</i></p>	<p>Los internos que tiene condenas por delitos complejos, de gran peligrosidad, o por la autoridad que poseen dentro del recinto penal, son más difíciles de tratar, son agresivos, no respetan las normas ni límites y no les interesa dialogar u obtener beneficios, ya que por el tipo de delito sus condenas los mantienen durante un largo periodo de tiempo.</p> <p>El tipo de condena en muchas ocasiones se condice con el actuar delictual y el nivel de peligrosidad, por eso es importante identificarlos y tomar precauciones como resguardo laboral.</p>

		<p><i>al final uno trata de que sean todos iguales”.</i></p> <p><i>“Los que son narcotraficantes o los que conocen el mundo de la cárcel porque han estado antes o llevan años ahí, ellos son más complicados, porque de una u otra forma como que conocen el sistema y también no les importa mucho el tema de las normas y las reglas, entonces con ellos es más complejo trabajar”.</i></p> <p><i>“Los internos de alta peligrosidad, los que están por homicidio, los narcos, ellos son más complejos, porque se creen dueños del lugar y como que no dejan que les den</i></p>	<p>Antonio relata que es importante mantenerse firme, con conductas aprendidas, sin asustarse y saber afrontar estas situaciones para resolver problemas.</p>
--	--	---	---

		<p>órdenes y esas cosas, porque no les interesa la verdad, como saben que tienen que estar muchos años ahí y sin beneficios, no les importa comportarse de otra manera”.</p>	
	<p>Cambio en el tipo de trato o relación.</p> <p><u>NO ACUERDO</u></p>	<p>“No, para nada, para mi son todos iguales y hay que tratarlos a todos por igual, con respeto siempre cuando se pueda y con más cuidado con algunos, pero no, como que no cambia nada”.</p> <p>“Siempre como que están haciendo eso, así como que te enrostran el delito, “que yo tengo un homicidio” o “no, que yo sé donde vives”, y cosas así, pero uno no tiene que hacerles</p>	<p>Antonio señala que son amenazados por los internos según el delito cometido, pero el trato se mantiene hacia todos igual.</p> <p>Es importante mantener patrones conductuales claros en las interacciones con los internos, sin importar los mensajes que se envíen, pero teniendo cuidado y respeto con las normas impuestas dentro del penal para evitar conductas de amedrentamiento por</p>

		<p><i>caso ni dejarse amedrentar, solo tienes que continuar realizando tus labores de la mejor manera posible”.</i></p>	<p>parte de la población reclusa.</p>
	<p>Grupos de internos.</p> <p><u>ACUERDO</u></p> <p><u>NO</u></p> <p><u>ACUERDO</u></p>	<p><i>“No, no, ya que cuando hay problemas o dificultades uno pide apoyo a tus compañeros y ellos te ayudan con la seguridad, pero más que nada uno sabe que son amenazas, igual hay que tener cuidado, pero el mismo que se tiene dentro del recinto penal”.</i></p> <p><i>“Uno trata de mantener buenas relaciones, o sea, no buenas relaciones, pero si tratar de mantener algún contacto dentro de los grupos. Es lo que pasa con los</i></p>	<p>Identificar los grupos existentes dentro de los recintos ayudará al Gendarme para resguardar la seguridad y el orden de los mismos; pero también existen internos que prestan ayuda a cambio de beneficios, es el caso de los Mozos, quienes ayudan en los ranchos, con los almuerzos, el aseo y mantienen buenas conductas para obtener beneficios como un premio.</p> <p>Se condiciona la conducta de los internos y ellos a través de</p>

		<p><i>mozos, que ayudan a repartir la comida y eso, porque ellos igual te ayudan, te dan información, pero al final es por conveniencia tanto para él, como para mí, porque yo obtengo información que necesito y él puede optar por más beneficios”.</i></p> <p><i>“Si, por lo general se respeta la labor del gendarme dentro del penal y cuando no es así, de igual forma hay que cumplir con las reglas, así que ahí adentro si, me siento respetado en general”.</i></p> <p><i>“Con ninguno, para mi son todos iguales, al final lo que cambia es que si tienen estudios, que si son religiosos,</i></p>	<p>estímulos y refuerzos pueden optar a mantener relaciones que los benefician.</p> <p>El problema es relacionarse con aquellos internos de difícil conducta, pero mantener el rol ayuda a encuadrar las situaciones y mostrar la autoridad como Gendarme.</p>
--	--	---	--

		<p>homosexuales, violadores, etc. Tal vez uno se podría sentir mejor con los que son más formales, por ejemplo el que ha caído por estafa, que se nota que tiene estudios, pero nada más que con ellos”.</p>	
<p><u>Categoría 4</u></p> <p>Tipo de Comportamiento de los gendarmes</p>	<p>Patrones conductuales.</p> <p><u>NO ACUERDO</u></p>	<p>“Si, un comportamiento de respeto y también formal para cumplir con mi trabajo como se debe y como me lo exige la institución y si, yo creo que está bien como se debe proceder”.</p> <p>“O sea trato que no me influya, porque al final pasamos todo el día en la unidad y de cierta manera es difícil que pase así no más, pero cuando salgo de franco o estoy con mi familia,</p>	<p>El hacinamiento, los turnos prolongados y la falta de personal son unas de las falencias del sistema penitenciario que influyen a diario con el trabajo y el descanso que deberían tener los Gendarmes.</p> <p>En el caso de Antonio, a éste le afectan de manera conductual, emocional y cognitiva, ya que se estresa psicológicamente y presenta agotamiento</p>

		<p><i>trato de comportarme normal y de hablar normal, aunque igual es un poco imposible que no te influya el hecho de estar ahí con los internos todo el día”.</i></p> <p><i>“Faltan espacios, faltan más recursos en general, es como que nos han dejado muy de lado, entonces eso obviamente afecta...si a veces somos 3 en un turno para cuidar no sé, a 500 internos, entonces eso es como un poco complicado para nosotros”.</i></p> <p><i>“Yo creo que más bien las condiciones en las cuales se realiza nuestro trabajo, por ejemplo que uno no descansa cuando corresponde porque</i></p>	<p>debido a las demandas carcelarias.</p> <p>Presentando cuadros de estrés laboral y síntomas de la prisionización, como conductas que socialmente no son aceptadas por amigos y la familia, combatir con estas conductas resulta difícil si se pasa más tiempo en el lugar de trabajo que en el propio hogar.</p>
--	--	---	--

		<p><i>tiene que estar disponible las 24 horas del día, entonces yo creo que ahí a uno le afecta, pero ahí te das cuenta que tú estás preparado para hacer ese tipo de trabajo y ahí como que a uno se le olvida y como que se le pasa”.</i></p>	
<p><u>Categoría 5</u></p> <p><u>Segregación</u></p>	<p>Discriminación</p> <p><u>PRESENTE</u></p>	<p><i>“No, a lo mejor en la forma en la cual uno se comporta o en la manera en la cual uno se acerca a ellos, pero más que eso no...influyen, pero no mucho o a mi personalmente como que no me influye porque uno al final tiene que realizar su trabajo sea con quien sea”.</i></p> <p><i>“Mmm, no sé la verdad, porque la</i></p>	<p>En el caso de Antonio prefiere no discriminar y mantener un trato único para todos.</p> <p>Además de sentirse un interno más por las condiciones de hacinamiento que existen en los lugares diarios que se comparten con los internos y con los Gendarmes.</p> <p>El hacinamiento es parte</p>

		<p><i>manera de proceder es siempre la misma, así que no creo, por mi parte no creo”.</i></p> <p><i>“Uno está ahí, encerrado y conviviendo todos los días y todo el día, entonces como que la única diferencia es que uno puede salir algunas veces cuando anda franco y que te pagan, pero aparte de eso es como lo mismo, al final estamos todos ahí hacinados prácticamente, entonces si, como que igual me siento a veces como uno más”.</i></p>	<p>de la cultura carcelaria y una problemática que afecta al sistema penitenciario del país, no solo a los internos como tantas veces se relata, sino que también afectan la vida laboral y personal de los Gendarmes, contribuyendo con conductas negativas hacia el sistema y el agotamiento por las faltas de mejoras de las condiciones laborales.</p>
<p><u>Categoría 6</u></p> <p>Condiciones laborales en los cuales se desempeñan</p>	<p>Percepción laboral.</p> <p><u>NO ADECUADA</u></p>	<p><i>“Hay veces que estamos 24, 25 o hasta 28 horas en el turno, entonces igual pasamos harto tiempo dentro del recinto</i></p>	<p>Las extenuantes jornadas laborales, los turnos, el encierro, pasar fechas importantes dentro del penal, el resguardo diario, no</p>

<p>los gendarmes</p>		<p><i>compartiendo con ellos, yo creo que igual influye, porque somos como todos ahí, pero si hay que marcar la diferencia entre que uno es autoridad y ellos son los que están cumpliendo una condena, pero el respeto es fundamental para que el trabajo funcione".</i></p> <p><i>"Físicos como que no, pero uno extraña a sus amigos a sus familiares, porque por ejemplo las fiestas, los cumpleaños, uno no puede estar donde quiere, porque te toca turno o tienes que hacer guardia, entonces ahí uno como que se deprime y te baja la moral, pero al final tienes que pensar</i></p>	<p>realizar diferencias, mantener la autoridad y el rango como Gendarme, son pautas y características que se presentan día a día.</p> <p>La percepción laboral no es la adecuada y Antonio comparte las falencias en el sistema por falta recursos en mejoras estructurales, tanto para los internos, como hacia ellos, para realizar un mejor manejo del estrés, evitando las enfermedades. Generar interacciones sanas dentro de las cárceles les ayudarán a mantener el orden para los internos, para ello se requiere de mayor número de personal y mantener rutinas que les ayude a descansar el</p>
-----------------------------	--	--	---

		<p><i>que estás ahí por que tú lo elegiste, entonces ahí como que se pasa”.</i></p> <p><i>“Influye harto, ya que no son muy buenas las condiciones en las cuales uno desempeña sus funciones y en las relaciones como que uno se conoce más y se relaciona más, pero nada más”.</i></p> <p><i>“Prefiero estar así como con los internos que son más educados o los que no son tan “delincuentes”, por decir algo, y la relación es normal con todos, trato de no hacer diferencias entre uno u otro”.</i></p> <p><i>“Los espacios, si, igual son apropiados, hay diferencias para nosotros que igual hay</i></p>	<p>tiempo necesario para no caer en la prisionización y en el estrés en el que podrían llegar a padecer.</p>
--	--	--	--

		<p><i>que aprovecharlas, como por ejemplo el comedor, donde almorzamos solo los funcionarios, hay lugares para dormir que también son para nosotros, y ahí obviamente no tenemos contacto con el interno, así que no creo que fomente ni quite el trato con ellos".</i></p> <p><i>"Por ejemplo cuando vamos a la Posta, ahí uno pregunta que porqué está procesado o el delito, pero también eso sirve para que uno se dé cuenta del interno que tiene al lado".</i></p>	
--	--	--	--

IV. Análisis Conclusivo.

CATEGORÍAS	SUB-CATEGORÍAS	EXTRACTO DE ENTREVISTA	ANALISIS
<u>Categoría 1</u> <i>Tipo de Comunicación</i>	Tipo de comunicación	<p>Jans dice: “Siempre con respeto, vocabulario formal. Ahora depende de como lo trate el interno a uno, pero a mi siempre me han tratado con respeto”.</p> <p>Carlos dice: “Bueno yo me dirijo desde un vocabulario formal, ya que yo por lo menos no me rebajo al nivel de ellos, entonces es una estrategia que ocupo cosa que ellos hagan respetar al funcionario, en este caso a mi y ocupo siempre un vocabulario formal”.</p> <p>Jaime dice: “Mira, personalmente, lo que yo utilizo y lo que me ha</p>	<p>El relato de los siete entrevistados coincide en el tipo de comunicación que utilizan hacia los internos; estos se relacionan desde los rangos de jerarquía, con autoridad y manteniendo siempre el rol de Gendarme, esto quiere decir darse a respetar a través de tratos cordiales y que los internos reaccionen de la misma forma, comprendiendo que dentro de la cárcel, este tipo de comunicación es apropiada para referirse a la autoridad.</p> <p>El tipo de comunicación es desde la</p>

		<p><i>dado resultado es mantener un lenguaje formal, para de alguna forma, mantener cierta distancia con la gente privada de libertad, porque de una u otra forma, tú mantienes un grado superior a ellos, entonces el lenguaje formal te permite de alguna forma, mantener esa distancia”.</i></p> <p>Juan Pablo dice:</p> <p><i>“Bueno, cuando hablamos con los internos, o cuando yo personalmente hablo con el interno, con el privado de libertad, trato de dirigirme a él de manera formal, no violenta, para que así ellos me traten de la misma manera, porque al final si tú lo tratas mal, ellos se van a sentir con el derecho de</i></p>	<p>complementariedad. Está basada en la existencia de un máximo de diferencia, que se establece por una persona que la ejerce y somete a un otro en la relación.</p> <p>Tal como señalan los entrevistados el cambio en el trato ante situaciones conflictivas de parte de los internos, provoca una escalada de violencia en la cual, los Gendarmes deben reducir a los internos mostrándoles quien tiene el poder en la relación.</p> <p>Este tipo de códigos comunicacionales que se manejan en la cultura carcelaria permite tener instancias de convivencias centradas</p>
--	--	---	---

		<p><i>tratarte de la misma manera como decía anteriormente, así que no, siempre hablo con ellos de manera formal”.</i></p> <p>Andrés dice: <i>“Es un trato justo a los derechos carcelarios que tienen, como te decía antes, es como que tu das respeto y ellos te entregan lo mismo, al final es mutuo y uno como autoridad dentro del penal también debe hacer lo mismo”.</i></p> <p>Rodolfo dice: <i>“O sea lo más normal posible, sin utilizar mucho el coa, lo más normal y siempre autoritario demostrando que uno es la autoridad”.</i></p> <p>Antonio dice: <i>“Yo me dirijo a ellos con un vocabulario formal, ya que así ellos también me van a respetar y yo espero el mismo trato de</i></p>	<p>en el respeto mutuo.</p> <p>Tal como menciona Watzlawick, en los axiomas de la comunicación, jamás dejamos de comunicar, como primera afirmación y el tipo de comunicación basada en los niveles de contenido y relación, permite generar interacciones adecuadas; como conductas menos adaptativas.</p> <p>En ese sentido cuando los Gendarmes van comunicando diferentes mensajes, el contenido viaja por canales adecuados, los receptores entenderán esta información y podrán comunicarse de una forma efectiva, lo que tendrá implicancia en el</p>
--	--	---	--

		<p><i>parte de ellos. El coa se utiliza, pero cuando es una situación especial o se trata con internos que son más conflictivos”.</i></p>	<p>tipo de relaciones que se logren forjar.</p>
	<p>Comunicación desde la agresividad.</p>	<p>Jans dice: <i>“Depende del trato común, pero los internos son sancionados, según el reglamento si cometen faltas; se les sanciona con las encomiendas, el ingreso de alimentos u otras cosas que les traen los familiares”.</i></p> <p>Carlos dice: <i>“Cuando recién ingrese a trabajar, llevaba como un año más o menos... en cuando un interno empezó a amotinarse en una pieza y lo empezamos a reducir a sacarlo y empezó a agredirme. Me sentí con miedo porque igual era la primera vez que estaba</i></p>	<p>Para los internos el recurso más fácil o cotidiano es agredir a los Gendarmes cuando estos cumplen sus funciones, como reducir a aquellos de conductas agresivas, separarlos en las peleas o recibir insultos cuando los internos están en grupos.</p> <p>El grado de agresividad ya sea verbal o física es común en situaciones de motines o de los internos hacia Gendarmes que trabajan para ellos y reciben dinero a cambio.</p> <p>Para lograr mantener un</p>

		<p><i>con algo así, pero son medidas de la circunstancias”.</i></p> <p>Jaime dice: <i>“Lo que pasa es que en estas situaciones, en este rubro, uno igual debe reunir algunas características, por ejemplo si eres una persona débil, aquí no sirve, porque, por ejemplo si tiene, no sé, si te deprimas muy fácil, con 3 o 4 cosas que te digan tu no vas a volver la próxima vez y eso es algo que nos enseñan en la escuela, o sea, seas o no seas débil. Esto de las agresiones y todo te afecta igual, pero tienes que darte cuenta de quien viene, yo creo que esa es una de las formas para que no te afecte tanto”.</i></p>	<p>orden con los internos es necesario mantener la autoridad y ejercerla, ya que como mencionan varios entrevistados, el trato mutuo va a depender del respeto existente, y si los internos pasan esa barrera, los Gendarmes actuarán desde la agresividad ya que no pueden mostrarse débiles o dejarse amedrentar por insultos que son cotidianos en la cárcel, es parte del trabajo y la cultura a la cual están inmersos.</p> <p>En estas situaciones el tipo de comunicación que utilizan, como llamaba Watzlawick, desde la interacción simétrica y complementaria. Se produce una complementariedad al</p>
--	--	---	--

		<p>Juan Pablo dice: “Si poh, súper común, especialmente con los internos que son más peligrosos, o sea no sé si tan peligrosos, pero sí lo más choros, por ejemplo ese que viene de las poblaciones por tráfico, esos son los que utilizan un vocabulario más violento. A veces me hablan con Coa pensando que yo no lo sé usar, pero al final igual ellos saben que yo lo sé usar, entonces como que te tratan mal no más...pero yo no hago caso, al final me dedico a hacer mi trabajo no más”.</p> <p>Andrés dice: “No, ya que siempre se deben dirigir con respeto hacia los funcionarios, eso es lo fundamental para que exista una buena relación</p>	<p>momento de mantener los limites en las relaciones, pero cuando los internos realizan un movimiento simétrico, quedando con mínimo de diferencia en la relación, usan la violencia, a esto Gendarmes deben realizar una respuesta que baje el nivel de agresión; para ellos se realiza una escalada simétrica en cuanto a la relación y las interacciones que se dan en la misma , cuando un individuo realiza una escalada simétrica, el tipo de violencia, agresión, o movimiento debe ser superior, tal como se realiza en una movida de ajedrez y el mejor movimiento reduce, desestabiliza y mantiene control a quien a vencido.</p>
--	--	---	---

		<p><i>dentro del recinto. Se producen instancias de faltas de respeto cuando los mismos funcionarios dan la pauta para que los traten así, hay funcionarios que están coludidos con los internos, sobre todo con los traficantes, así que uno se da cuenta al tiro”.</i></p> <p>Rodolfo dice: <i>“Depende de la situación de ellos, en el estado que se encuentren ellos. De repente están enojados por alguna cosa, hay veces, días que amanecen medios malos, entre ellos mismos pelean y están más alterados, ahí es como más normal. Y la agresión es verbal, ahí ya cuando es física ahí es más difícil. Ahí te tratan de “pacos culiaos”,</i></p>	<p>Luego del efecto que se produce, las personas vuelven a recuperar el rol que los determina, en este caso los Gendarmes recuperan la autoridad y someten a los internos en la relación carcelaria.</p> <p>Este tipo de conductas afecta las labores diarias de los Gendarmes y produce grados de estrés en ellos, provocando el síndrome de Bornout, en donde la presión que reciben del medio produce un estado de alteración, agitación y cambios conductuales, problemas físicos como agotamiento y desgaste emocional.</p> <p>Este desgaste provoca síntomas como la despersonalización, falta</p>
--	--	--	--

		<p><i>“pacos hijos de perra”, “conchetumadre”, puras cosas así, y agresiones físicas nunca me ha llegado y no me ha tocado ver, pero ha pasado. Obviamente y de todas maneras cuando sucede eso nos tenemos que defender, por que como autoridad tenemos que mantener el orden también”.</i></p> <p>Antonio dice: <i>“Si, muy común, porque al final uno trata con todo tipo de gente, y de distintas partes, por ejemplo hay gente que viene de las poblaciones y esas personas como que son más irrespetuosas, así que sí, es común que te traten mal”.</i></p>	<p>de ánimo para realizar las tareas diarias, perdiendo el interés por las personas con quienes trabajan y produciéndose cambios a nivel de relaciones, como mencionan los Gendarmes se debe estar alerta a los presos más peligrosos, conflictivos, los más choros o que dependiendo del delito utilizan su estatus carcelario para presionar a los Gendarmes, los cuales terminan largas jornadas laborales agobiados y cansados mental y físicamente sin descansar las horas suficientes. Tal como se señala en el Bornout, están a punto de “quemarse mentalmente”, o algunos ya se han quemado sin encontrar</p>
--	--	--	---

			recursos para combatir el estrés.
	Comunicación respetuosa o formal.	<p>Jans dice: “Los que están por delitos como de estafa, que son más caballeros. Los violadores también son súper respetuosos, pero por un asunto de seguridad. Y eso...ahora los más adultos son más respetuosos que los jóvenes”.</p> <p>Carlos dice: “Los más respetuosos son los que viene por manejo en estado de ebriedad porque es gente que nunca ha delinquido, ósea porque cayó por como te digo un manejo en estado de ebriedad una estafa cosas a sí, ellos ocupan un buen vocabulario.</p> <p>Y los que se expresan de mala manera son ya los</p>	<p>La forma de comunicarse es a través del axioma de la comunicación, llamada tipo de contenido y relación, existentes en las interacciones humanas.</p> <p>Tal como se menciona en este axioma comunicacional, las personas al entablar relaciones, éstas se realizan a su vez por la existencia de interacciones humanas y la comprensión de las mismas.</p> <p>Cuando en los contenidos comunicacionales se categoriza la información en códigos, los cuales son entendidos por la cultura a la cual se pertenece, estos funcionan en los diálogos,</p>

		<p><i>que andan robando, los que dan lanzazos en la calle, drogadictos, ellos son más agresivos, por el mismo círculo de ellos, de sus poblaciones”.</i></p> <p>Jaime dice: <i>“Más respetuoso, me parece que es la gente que no está directamente relacionada con el delito, por ejemplo las personas que están ahí por manejar en estado de ebriedad, los estafadores, que no viven en el mundo de la delincuencia, ellos generalmente son más respetuosos, tratan de no romper las reglas, te tratan de cabo en algunos casos, tratan de ser más respetuosos”.</i></p> <p>Juan Pablo dice: <i>“Por lo general los internos que son más respetuosos son</i></p>	<p>como parte de pautas que adquirimos en las relaciones, por lo tanto esta información o contenido, ya sea bueno, malo, agresivo, cordial, dependiendo de lo que las personas han acordado, darán paso al tipo de relación que se mantendrá, ya sea formal, amorosa, de amistad, familiar o solo de trabajo, según nuestros contextos.</p> <p>Manejamos información, a través del contenido, que nos indicará los escalones ya sea de confianza o el tipo de trato que las personas deben tener hacia otras.</p> <p>Las conductas que tienen los Gendarmes se rige siempre por la formalidad</p>
--	--	---	---

		<p><i>los que no son delincuentes, no sé si me entiendes, por ejemplo una persona que llega por un estado de ebriedad, es muy respetuoso, porque él ingresó por casualidad no más, entonces tu sabes que él no es igual que el choro o el narco, me entiendes?. También los que ingresan por pensión alimenticia, son los menos, pero igual tu te das cuenta que son personas más respetuosas, porque ellos también no conocen todo este mundo de los internos, entonces tienen otras costumbres”.</i></p> <p>Andrés dice: “La mayoría de los internos nos tratan con un vocabulario respetuoso, se podría decir que los</p>	<p>y el respeto, pero traspasar los límites de está, entregan información referente al grado de las relaciones y la cercanía, más que un trato amistoso, la relación diaria de internos y Gendarmes dependerá del grupo al que se enfrentan.</p> <p>Manejar el tema de los acercamientos en las relaciones son rutinas que se viven a diario por Gendarmes, quienes al tener mayor conocimiento de las prácticas pueden estar informados para no ser utilizados, ahora bien existen grupos de internos que mantiene conductas condescendientes para obtener beneficios gracias a su conducta.</p>
--	--	---	---

		<p><i>que son más respetuosos son los que ingresan por estafas, estado de ebriedad o por cosas más fortuitas, no por ser un delincuente propiamente tal”.</i></p> <p>Rodolfo dice: <i>“Ehh, respetuoso...es que casi todos son respetuoso, pero en el montón es como que ellos son todos del montón poh, no se sabe quien es, pero igual hay tipos de internos que son más respetuosos que otros, como por ejemplo los internos políticos o personas más cultas, que han tenido estudios eso es la mayoría de las veces”.</i></p> <p>Antonio dice: <i>“Si, claro, porque al final tienes que darte cuenta que estamos todo el día ahí y es lo que te gusta y es el</i></p>	<p>Otro patrón que identifica a los internos es el grado de educación o población de la cual pertenecen, ya que con ellos se puede tener otro tipo de comunicación, siempre formal, pero que no genera problemas debido al nivel educacional que manejan; no así los internos de poblaciones que han llevado vidas delictuales desde temprana edad.</p> <p>Es común que los internos que han cometido delitos menores, como manejar en estado de ebriedad, pensiones alimenticias u otros, mantienen conductas adecuadas, para recibir beneficios.</p>
--	--	--	--

		<p><i>trabajo que elegiste, entonces obviamente que es gratificante que te traten con respeto, pero en general si, como que se respeta el trabajo”.</i></p>	<p>Los Gendarmes clasifican la educación, tipo de delito, lugar de procedencia, como indicadores próximos del tipo de relación que mantendrán.</p>
	<p>Comunicación afectuosa.</p>	<p>Jans dice: “Con él teníamos la misma edad, sensible, sencillo, por ejemplo cuando no lo iban a ver se ponía a llorar, ósea yo no lo veía como un interno, lo veía casi como un amigo. Lo trataba igual que a los demás con respeto, pero sentía una afecto distinto por él...estuvo alrededor de dos años, salió hace poquito y se fue por libertad”.</p> <p>Carlos dice: “No porque más que nada yo lo veo como el trabajo solamente. No tengo afecto con nadie de ellos,</p>	<p>El tipo de comunicación que se mantiene con los internos se rige por la complementariedad, ya que como hemos señalado al mantener diferencias sociales y culturales, estos crean formatos de convivencia. Dentro de estos las conductas afectuosas no se condicionan con el rol que cumple un Gendarme, el cual marca la diferencia que existe entre los protagonista, en este caso los Gendarmes mantienen tratos cordiales o agresivos cuando es necesario,</p>

		<p><i>es solamente el día a día cosas del trabajo”.</i></p> <p>Jaime dice: <i>“Mmm...lo que pasa es que dentro del mundo de la cárcel, si hay una cosa que es súper importante, es el respeto, entonces el respeto que se le da al gendarme, y que la autoridad le entrega al gendarme, no es el mismo respeto que el gendarme se gana en relación a los internos, por ejemplo tiene que ver con la validación, como tu, como el interno te valida, es como tú haces tu pega también, por ejemplo, si tu no te despeñas como corresponde en el penal, algunos internos se suben por el chorro, por ejemplo, por eso es tan importante el tema de los</i></p>	<p>pero siempre recordándoles a los internos que son ellos quienes ejercen autoridad y a quienes deben respetar. Dentro de estas conductas podemos encontrar las siguientes diferencias:</p> <p>En la mayoría de los casos los Gendarmes prefieren mantenerse lejos de toda vinculación.</p> <p>La prioridad a realizar las horas laborales y un buen desempeño es la meta de muchos, pero también existen relaciones amenas como es el caso de compartir con internos educados, que están presos por delitos menos graves o también mantener relaciones más cercanas con los Mozos</p>
--	--	---	---

		<p><i>tratos”.</i></p> <p>Juan Pablo dice: <i>“Por lo general los internos que son más respetuosos son los que no son delincuentes, no sé si me entiendes, por ejemplo una persona que llega por un estado de ebriedad, es muy respetuoso, porque él ingresó por casualidad no más, entonces tu sabes que él no es igual que el choro o el narco, me entiendes?. También los que ingresan por pensión alimenticia, son los menos, pero igual tu te das cuenta que son personas más respetuosas, porque ellos también no conocen todo este mundo de los internos, entonces tienen otras costumbres”.</i></p> <p>Andrés dice: <i>“No, no se</i></p>	<p>quienes a pesar de dar información de igual manera esperan ser recompensados por su buena conducta.</p> <p>La vinculación genera malos entendidos y asocian a los internos y Gendarmes en un trabajo mutuo, por ello entre menos contacto, es mejor para mantener los comentarios a un lado.</p> <p>Existe un caso, en el cual el Gendarme logró sentir empatía, afecto y cariño por uno de los internos, que en ese entonces tenía la misma edad que él, era respetuoso y se institucionalizó, llegando a ser Mozo dentro de la unidad penal. Logro verse en el otro y ponerse en su lugar, pensar que estaba</p>
--	--	---	---

		<p><i>deben tener ninguna muestra de afecto hacia ningún interno, porque ellos después se ponen subversivos y se sienten con el derecho de pedirte cosas y de hablarte de mala manera, entonces para evitar eso es mejor no tener relaciones con ninguno, obviamente hay unos que son más cercanos, pero a mi personalmente no me interesa establecer una relación con ellos”.</i></p> <p>Rodolfo dice: “No, no, porque esa barrera hay que tenerla bien clara uno, o sea aparte que se puede pensar para otras cosas y tampoco no pueden haber afectos poh, porque hay que separar el trabajo con la amistad y por ejemplo tampoco han llegado</p>	<p>preso por un acto inmaduro y que esa persona no merecía estar ahí, gracias a su buena conducta y que el delito tenía menos gravedad pudo salir en libertad, cuando esto se produjo Jans relata haberse sentido bien por él, pero a pesar de este lazo, de igual forma la relación no se podía mantener afuera ya que los comentarios siempre están presentes.</p> <p>La vinculación depende del delito cometido las horas que se pasan juntos y también la conducta que se mantiene dentro de la cárcel, son factores precisos que forjan lazos más allá de la labor estricta de cada día.</p>
--	--	--	---

		<p><i>amigos donde estoy yo, pero si me tocara no sabría como, tendría que estar en el caso. Al final hay que dejarle siempre en claro que es mi rol así, que es mi trabajo”.</i></p> <p>Alejandro dice: “No, o sea, yo personalmente no, pero igual he visto que hay casos de otros colegas, pero como te decía anteriormente, no es muy bien visto dentro de la unidad, así que trato de no tener mayor contacto con los internos”.</p>	<p>Como se aprecia la complementariedad es parte del rol que cumplen los Gendarmes y mantener ese tipo de comunicación es primordial para ellos.</p>
<p><u>Categoría 2</u></p> <p>Relación entre internos y Gendarmes</p>	<p>Existen relaciones afectuosas.</p>	<p>Jans dice: “Si. Por ejemplo a nosotros en las mañanas nos designan puestos y si yo estoy a cargo de un modulo y un jefe me dice anda a hacer esto con tal interno, yo voy y me desconecto al tiro de lo</p>	<p>Más que afecto en las relaciones identifican estilos de vida, de convivencia que generan maneras de vincularse sanamente, desde una “talla”, una risa y así pasar un momento grato que los hace olvidar en el</p>

		<p><i>que es la rutina, ósea paso a despejarme y hacer otra cosa...por ejemplo los mismos aseos de las unidades, ya no me tiene esclavizado en el modulo, son más relajados”.</i></p> <p>Carlos dice: “No grata, sino como se dice ayudan a pasar el día no más po`. Por ejemplo los “mocitos”, siempre trabajan con uno, cuando están los mozos a ellos uno le pide el café y nos preparan el café y todo eso, pero más nada es eso, echar la talla un rato así y reírse pero nada”.</p> <p>Jaime dice: “No...como decirlo igual uno comparte, pero no involucrarse tanto...alguna relación afectiva que yo te pueda decir, de que no sé, que</p>	<p>lugar que están.</p> <p>La rutina sin duda que genera conductas de abatimientos en ambos, pero cuando se relacionan desde el respeto, manteniendo los roles no hay problema para olvidarse del estrés y respirar un momento para seguir con las labores.</p> <p>Uno de los grupos de internos más nombrados son los mozos, estos realizan labores de aseo, dan información a los Gendarmes, y los atienden. También ayudan en el nexo con otros internos.</p> <p>Hay casos en que los Gendarmes prefieren mantener una conducta</p>
--	--	--	--

		<p><i>me dio pena, no sé, o que ayude a esta persona que estaba mal juzgada y que no debería estar ahí, es probable, sin embargo, siempre hay personas que te conmueven sus historias, y de repente uno trata de no vincularse mucho con eso, trata de no juntarse con ellos porque eso también influye en tu trabajo”.</i></p> <p>Juan Pablo dice: “Una vez como que me acerqué más a uno, pero era porque había sido vecino mío cuando yo era cabro chico, pero fue así como un hola, como está?, y sería, porque al final ellos, los internos, a veces se confunden y después como que olvidan de que uno es gendarme y te empiezan</p>	<p>única, con el mismo trato, un poco de indiferencia ya que pasar día a día encerrados ha influido en sus conductas, perdiendo el interés en las vinculaciones.</p> <p>Se produce una relación simétrica en las interacciones que los Gendarmes describen como diarias, utilizándolas como un escape al estrés que produce el hacinamiento.</p> <p>En los momentos que comparten a diario logran mantener diferencias mínimas que hace más grato el trabajo, si bien no se llega a generar relaciones de real amistad, se acompañan mutuamente, al identificarse con los internos, también</p>
--	--	---	---

		<p><i>a pedir favores, así como que le pasé cosas o que le entré cuestiones al módulo, así que como te decía antes, prefiero que no haya ningún tipo de relación con el interno”.</i></p> <p>Andrés dice: <i>“No ya que no tengo mucha relación con los internos, a veces uno conversa con ellos para pasar el rato o para sacarles información, por ejemplo con los mozos cuando ayudan a ordenar a los internos, pero más que eso no”.</i></p> <p>Rodolfo dice: <i>“No, de ningún tipo, la talla se tira a veces, pero no hay ningún tipo de relación, las tallas se tiran como el día a día, pero no relación”.</i></p> <p>Antonio dice: <i>“No, para mi son todos los internos iguales, uno a veces ahí</i></p>	<p>encontramos un cambio que se produce en el proceso de aculturación, pasan a sentirse un reo más y compartir; en este proceso los Gendarmes adquieren valores los cuales se asimilan, estos se adecuan según los comportamientos que deben existir en el individuo. El rol les entrega una investidura la cual adoptan para enfrentar la nueva realidad a la cual pertenecen.</p>
--	--	--	---

		<p><i>como que conversa y trata de hacer más agradable el tiempo, pero así como con uno en especial no, para nada. Además creo que para ninguna persona puede ser grato estar ahí adentro y tratar con delincuentes”.</i></p>	
	<p>No existe ningún tipo de relación.</p>	<p>Jans dice: “Claro, nada más que eso. Igual hartas veces me ha pasado hablar de los problemas y solucionar sus problemas, por ejemplo de las visitas. Cuando un interno no hace el escrito y la visita está en la puerta no puede entrar. Entonces uno se mueve por aquí y hace cosas para que puedan entrar las visitas”.</p> <p>Carlos dice: “No, yo no he tenido ninguna mala experiencia, pero por</p>	<p>En este caso se identifican dos tipos de comunicación, el primero es la complementariedad, ya que se mantiene el rol y se marca la diferencia, aunque se compartan momentos amenos, el Gendarme siempre tendrá el control y decidirá lo que se hará o no en las relaciones y los contextos adecuados que faciliten como ellos decían una talla del diario vivir; el segundo axioma tiene relación con la</p>

		<p><i>ejemplo por consejos de mi tío que trabaja en el penal de Gendarmería, me dice que está bien conversar con ellos y todo eso, pero entablar tanto una amistad porque ellos después empiezan a pedir cosas, por ejemplo piden que uno le entre un celular y le ofrecen plata y yo no, a mi no me interesa eso, gracias a Dios vivo tranquilo con mi sueldo, no me interesa”.</i></p> <p>Jaime dice: <i>“Claro, hay horarios que cumplir y el trabajo de nosotros es desgastante; sin embargo a mi de manera personal no me ha surgido la inquietud de mantener una relación con algún interno, lo cual no es una regla, por ejemplo dentro de la</i></p>	<p>imposibilidad de no comunicar. Tal como mencionan los Gendarmes, afirman no tener ningún tipo de relación con los Internos, pero si existe la de cuidador, guardián, vigilante, quien comunica a los internos el tipo de relación que se mantendrá y las pautas a seguir que no se deben transgredir, siempre se esta comunicando desde lo que no aceptan y lo permitido en la relación misma.</p> <p>Hay persona que se encuentran con familiares, amigos y vecinos, la situación es incomoda, ya que se debe tomar una decisión personal de como enfrentarlos, pero</p>
--	--	---	--

		<p><i>institución hay varios gendarmes que han tenido conocidos dentro del recinto y obviamente las relaciones son distintas, porque obviamente no es lo mismo estar custodiando a una persona que no tiene nada que ver contigo a estar custodiando a un amigo tuyo. Hay muchos gendarmes que si mantienen una relación un poco más afectiva”.</i></p> <p>Juan Pablo dice: “Yo personalmente hablando no estoy de acuerdo con las interacciones, porque como te decía en una pregunta anterior, esto es muy mal mirado por los mismos compañeros de trabajo y además le das el pie a los internos para que ellos después te</p>	<p>finalmente las opciones elegida es mantener el mismo trato hacia todo sin importar los lazos que se tenían afuera.</p> <p>Relaciones de amistad son pocas las que se generan ya que las vinculaciones y los comentarios son los primeros en aparecer, por ello la mayoría opta a mantenerse alejados de los internos.</p> <p>Culturalmente hay relaciones que son aceptadas, otras desaprobadas por todos, algunas por convivencia o para salir de la rutina, lo importante es hacerse responsable del tipo de relación que se mantendrá personalmente.</p>
--	--	---	--

		<p><i>falten el respeto. En la unidad uno sabe cuando hay algún gendarme que es muy amigo o no amigo, sino cercano con algún grupo y tu te dai cuenta al tiro que él está metido en algo raro con los privados de libertad, entonces al final uno como que se delata solo, porque para qué te vas a hacer cercano de los internos, sino es pa que te hagan un favor? Me entiendes, entonces mejor que no, yo prefiero mantenerme en mi cargo y hacer mi trabajo, el tema de la cercanía y esas cosas que lo hagan los que quieran, pero yo no, a mi no me interesa esas cosas”.</i></p> <p>Andrés dice: “Solamente al trabajo y hablando lo justo y necesario con los</p>	<p>Es imposible que no se generen interacciones o relaciones, ya sean positivas, negativas o indiferentes, ya que al momento de saludarnos, dar una orden, violentar a otro, ya se esta en una interacción, a través de la comunicación, ya que es imposible no comunicar, siempre hay mensajes implícitos que son entregados verbalmente de forma clara o aquellos que se comprenden tan solo con un gesto o que son parte de la relación.</p>
--	--	--	---

		<p><i>internos para que después no se confundan ellos y no crean que me quiero acercar o que quiero tener otro tipo de relación con ellos.</i></p> <p><i>Siempre es mejor evitar los acercamientos y las cosas así”.</i></p> <p>Rodolfo dice:</p> <p><i>“Desacuerdo cuando hay relaciones de por medio, por que ahí ya no se está haciendo el trabajo bien, pero más allá de eso no”.</i></p> <p>Antonio dice: <i>“Si, porque eso es lo que me corresponde hacer, además piensa que igual tenemos a cargo la seguridad de mucha gente, entonces tenemos que realizar nuestra labor de la mejor manera posible, y como te decía antes, la verdad es que no me interesa tener más</i></p>	
--	--	---	--

		<p><i>relación con ellos, porque por último para hacer amistades y esas cosas lo hago cuando estoy franco”.</i></p>	
	<p>Existen relaciones de amistad.</p>	<p>Jans dice: <i>“Acompañamiento. Conozco harta gente que ha estado presa y siguen los contactos, pero en el mismo penal. Por ejemplo en las horas con los mozos, que hay menos estrés y uno puede bajar un poco la alerta. Sirve harto acompañarse, porque pasamos muchas horas encerrados y los turnos son largos”.</i></p> <p>Carlos dice: <i>“En mi caso no ha existido”.</i></p> <p>Jaime dice: <i>“Ehhh....la verdad es que no veo como bueno entablar relaciones de amistad en la cárcel con los internos,</i></p>	<p>Amistad es una palabra que abarca muchas características relacionales, afectivas, emocionales y de disposición con otro.</p> <p>A la mayoría de los Gendarmes no les interesa relacionarse desde la amistad por que tiene vida y afuera pueden elegir a otro tipo de personas, ya que el mensaje que entregan, es que nadie quiere ser amigos de delincuentes por muchas horas que se pasen a diario con ellos.</p> <p>Mantener un nombre, una identidad un rango es un</p>

		<p><i>la pega es la pega y para eso uno tiene vida a fuera y otro tipo de amigos, en mi caso no lo veo necesario”.</i></p> <p>Juan Pablo dice: <i>“Como te digo para mi no hay amistades, uno va a trabajar, pero si a veces hay instancias en que pasan cosas divertidas, se hecha la talla y claro en esos casos a uno lo saca un poquito de todo el encierro”.</i></p> <p>Andrés dice: <i>“Solo lo vería como un acompañamiento, porque finalmente es una consecuencia el hecho de tener que relacionarnos, pero algo así como afectivo no, para nada y la verdad es que no me interesa, yo solo me dedico a hacer mi trabajo y nada más”.</i></p>	<p>trabajo que puede desaparecer si las relaciones se transforman en amistades.</p> <p>Existen otras opiniones, quienes afirman que si se sienten acompañados, ya que las rutinas que viven a diario facilita el contacto y da paso a salir del sistema estructurado de no relacionarse, algunos mencionan que después de pasar horas diarias y ver todos los días a las mismas personas ese acompañamiento se transforma en amistad, en este caso existe simetría en las relaciones volviéndose grato el acompañamiento, cuando esto sucede, los Gendarmes adquieren el llamado “contagio criminológico”, en el cual</p>
--	--	---	---

		<p>Rodolfo dice: “No sé, yo creo que igual, acompañamiento no creo, yo creo que podría ser más amistad, amistad yo creo puede ser, al final todo el día vivir con una persona, se le puede pasar a un funcionario, porque tantas veces y tantos años trabajando ahí, vernos los mismos internos, el día a día, yo creo que puede ser, pero lo veo más como amistad. Acompañado no poh, porque para mi no es grato estar acompañado por el interno, para mi es trabajo. Es como pa pasar el día a día; la talla por aquí, la talla por acá, se produce una amistad yo creo”.</p> <p>Antonio dice: “No he tenido relaciones de</p>	<p>adoptan conductas similares con los internos y pasan a sentirse un reo más de la organización, se identifican con los reclusos y las vivencias diarias.</p>
--	--	--	--

		<p><i>amistad dentro de la unidad por lo que te decía, no es bien visto y la verdad es que no me interesa”.</i></p>	
	<p>Existen relaciones por conveniencia</p>	<p>Jans dice: “Si, harto porque tienen la posibilidad de postular a un tipo de beneficio a través de la conducta”.</p> <p>Carlos dice: “No, porque nunca le he dado la confianza a un interno para que haga eso, mantengo los límites”.</p> <p>Jaime dice: “No, no... Lo que pasa es que dentro de este mundo, todo se sabe, entonces también a veces los mismos gendarmes se piden apoyo, por ejemplo más de algún gendarme está coludido con algún interno, pero en la parte mafiosa por decirlo de alguna forma, pero</p>	<p>Claramente este un patrón que siempre se repite, ya que la única forma de “moverse” dentro de la cárcel es a través de la conveniencia que genera mantener ciertos contactos.</p> <p>De parte de los internos la mayoría se acerca a los Gendarmes manteniendo buena conducta y siguiendo el mismos patrón, luego de creer que tiene cercanía comienzan a pedir favores; a los cuales ninguno acepta, siempre y cuando estos se traten y estén ligados con derechos de los internos</p>

		<p><i>también existen secretos dentro de la cárcel donde los gendarmes se dicen “oye este cabro es conocido, no lo tratís tan mal”...alguna pequeña regalía, pero también se da. Y para uno esos comentarios no son bien vistos, entonces es mejor mantenerse en línea”.</i></p> <p>Juan Pablo dice: <i>“Yo personalmente no, pero como te contaba algunos compañeros de trabajo sí, porque ellos mismos dan el pie para que los otros abusen, me entiendes? Después le andan pasando cosas, o a veces les entregan dinero a cambio de que le entren celulares y esas cosas, por eso uno tiene que mantener el respeto, porque a uno no le gustaría que los demás</i></p>	<p>y los Gendarmes deben gestionarlos, ya que es parte de su trabajo.</p> <p>La evitación de acercamientos se debe a que muchos Gendarmes trabajan para los internos, como relatan en las entrevistas están coludidos, entran celulares y otras cosas a cambio de dinero. Dentro de los códigos carcelarios estas prácticas son criticadas por los pares, quienes prefieren mantenerse alejados y así evitar comentarios.</p> <p>La existencia de este grupo de Gendarmes da paso al contagio criminológico, que se vive en la prisionización, en donde adquieren conductas delictuales y</p>
--	--	--	---

		<p><i>hablaran de uno. Hay colegas que se hacen 2 o 3 sueldos extras con los narcotraficantes, pero yo no, a mi me gusta mantenerme ahí dentro de mis funciones nada más, porque no quiero que después anden hablando de mi, o yo estar en la boca de los demás”.</i></p> <p>Andrés dice: <i>“No ya que se debe tener el menor contacto posible con ellos y cuando uno ve que los demás son utilizados, se dan cuenta al tiro que es netamente por conveniencia para ambos lados.</i></p> <p>Rodolfo dice: <i>“No, nunca. Nunca he hecho nada más que mi trabajo. Ni favores, no nunca”.</i></p> <p>Antonio dice: <i>“O sea no, porque al final ellos</i></p>	<p>se identifican los internos; trabajando para ellos y recibir dinero, este contagio, además los lleva a tener conductas simétricas, manteniendo lazos por conveniencia, perdiendo el rol de Gendarmes y pasando a ser tratados igual que un interno más.</p> <p>La mayoría mantiene un tipo de relación complementaria, una desvinculación y mantenerse al margen de estas prácticas, para ello las pautas de relación deben estar claras sin traspasar los límites.</p>
--	--	--	--

		<p>saben que solamente tienen que tener una buena conducta para obtener los beneficios, que finalmente son para ellos mismos, pero nada más. También es porque uno no le da pie para que pase algo más, entonces es como que va por uno”.</p>	
<p><u>Categoría 3</u></p> <p><i>Influencia del tipo de condena en el estrés de los funcionarios</i></p>	<p>Tipo de condena.</p>	<p>Jans dice: “Sí. Ehh, el interno...mmm...me quedé sin palabras. Siempre trato igual a todos aunque sea un violador, un narco, tengo que si o si tratarlos igual a todos. Por ejemplo los violadores me provocan lo mismo que todas las persona. Yo tengo una hija y sobrinos pequeños entonces imaginar o pensar en eso...uff...da rabia y más encima hay que cuidarlos”.</p> <p>Carlos dice: “Con los</p>	<p>El tipo de condena influye en las percepciones de los Gendarmes, ya que no tratan de igual manera a un violador, un narcotraficante, o a un pedófilo que a una persona que se encuentra por estado de ebriedad u otro.</p> <p>La mayoría de los entrevistados refieren el malestar que se siente al trabajar con violadores, ya que causa un rechazo a nivel cognitivo y</p>

		<p><i>violadores, porque discrimino yo ese delito, lo encuentro que es lo peor, como opinión personal, no me gusta tratar con los violadores”.</i></p> <p>Jaime dice: <i>“Como te decía, con los violadores, creo que no, personalmente creo que están muy enfermos de la cabeza, entonces no me gusta mantener ningún tipo de relación con ellos, pero es algo muy personal, entonces cuando me toca ir a su sector, llego y me dedico sólo a hacer mi trabajo”.</i></p> <p>Juan Pablo dice: <i>“Personalmente no me gusta tratar con los pedófilos o los que han matado gente. Creo que es lo peor que te puede pasar en la vida, igual que un violador.</i></p>	<p>afectivo referente al tipo de delito.</p> <p>El tipo de delito influye en aumentar el estrés en los Gendarmes ya que a los violadores deben cuidarlos y mantener un resguardo ante ellos, ya que los otros internos buscan la ocasión para causarles daño, por el delito cometido.</p> <p>Al igual que trabajar al cuidado de narcotraficantes, quienes mantienen conductas de poder con los mismos internos, denominándose jefes del lugar, por tanto lidiar con ellos, transforma las tareas de cuidado diario más minuciosas y los</p>
--	--	--	--

		<p><i>Lamentablemente uno no puede elegir con que interno te relacionas y con quien no, pero es desagradable estar con ellos. Más encima a los violadores tienes que estar cuidándolos para que no les hagan daño los otros internos, así que es doble trabajo pero si, esos son los peores”.</i></p> <p>Andrés dice: <i>“Si influye ya que no va a ser el mismo trato de un ladrón con el de un violador, por que los violadores no son tan peligrosos como el ladrón y además a los violadores hay que darles más cuidado y tener más ojo con ellos porque los demás internos no se llevan bien con ese tipo de gente, en cambio el ladrón o el choro de población es más lo que</i></p>	<p>Gendarmes se encuentran en un estado de alerta constante, a la defensiva y manteniendo el control de las situaciones para que no ocurran motines u otras conductas conflictivas.</p> <p>Este tipo de percepciones, generan sentimientos de despersonalización que aumentan el nivel de estrés en los Gendarmes, por el tipo de trabajo y las conductas de los internos que deben enfrentar, más las rencillas existentes entre ellos mismos; en este caso existe una indiferencia por los violadores, por el delito cometido, pero deben cuidarlos y realizar su trabajo a pesar del disgusto que les provoca</p>
--	--	---	--

		<p><i>hablan que lo que realmente hacen”.</i></p> <p>Rodolfo dice: <i>“Es que como te digo yo no me acerco por delito poh, yo hago mi trabajo, pero si uno puede prevenir...y pa donde me mandan yo tengo q ir. Ahora si tuviera que elegir me iría a un lugar más tranquilo, por ejemplo hay un sector que llegan por estado de ebriedad; es como ese tipo de personas, más normales para la sociedad y con ellos preferiría estar por que son más tranquilos”.</i></p> <p>Antonio dice: <i>“Si, o sea como te decía anteriormente, los internos de alta peligrosidad, los que están por homicidio, los narcos, ellos son más complejos, porque se</i></p>	<p>a diario.</p>
--	--	---	------------------

		<p><i>creen dueños del lugar y como que no dejan que les den órdenes y esas cosas, porque no les interesa la verdad, como saben que tienen que estar muchos años ahí y sin beneficios, no les importa comportarse de otra manera”.</i></p>	
	<p>Cambio en el tipo de trato o relación.</p>	<p>Jans dice: “No. A mí nunca me han amenazado”.</p> <p>Carlos dice: “Sí, porque, es como te digo, por ejemplo un interno que es narcotraficante hay que tratarlos de otra manera, porque ellos manejan plata adentro, no es con miedo, sino que es distinto el trato, hay que imponerse más, en cambio con los internos que son tranquilos, se les habla normal, todo depende del</p>	<p>Sin duda que saber el delito de los internos cambia la percepción hacia ellos. No es lo mismos para la mayoría de los Gendarmes tratar con violadores que con ladrones, todos tienen características distintas y provocan sentimientos de odio, desprecio, inferioridad e indiferencia, pero siempre les provocan algún sentimiento, a pesar de lo que puedan sentir, deben estar dispuesto y</p>

		<p><i>interno”.</i></p> <p>Jaime dice: “Si, sin duda. Por ejemplo si yo sé que una persona está detenida y está privada de libertad por violación, mi relación con ellos será más tosca, menos diplomática, más desafiante, porque creo que es el peor delito, es la escoria máxima”.</p> <p>Juan Pablo dice: “No, para mi son todos los internos iguales, ellos están privados de libertad y tienen que pagar por lo que hicieron, a veces uno te da más pena que otro, por que está injustamente privado de libertad, pero nada más, al final tienen que pagar por lo que cometieron”.</p> <p>Andrés dice: “No, ya que uno debe transar todos los días con ellos</p>	<p>mantener un trato igualitario para todos.</p> <p>A pesar que los Gendarmes señalan que de forma personal se sienten afectados, dependiendo a que interno traten, pero debe ser igualitario para todos; aun así no mantienen una expresión similar con todos.</p> <p>Aparece el axioma de la comunicación “Puntuación en las secuencia de hechos”. Podemos identificar patrones y códigos que aparecen en el intercambio de las interacciones; estos patrones enseñan a reconocer secuencias</p>
--	--	---	--

		<p><i>sea cual sea el tipo de condena y además nosotros debemos tratar igual con todos, así que tratamos con ellos y todos por igual, no nos importa, tal vez sirve para clasificarlos, pero nada más”.</i></p> <p>Rodolfo dice: <i>“Si, me ha tocado ver algunas veces gallos que son asesinos y te dicen algunas veces, cuando tienes que reducirlos porque se portan mal, ellos te dicen “soy asesino”, pero uno convive todo el día con violadores y asesinos, así que imagínate si uno anduviera con miedo, tendría que andar...no se podría estar así”.</i></p> <p>Antonio dice: <i>“Siempre como que están haciendo eso, así como que te enrostran el delito, “que</i></p>	<p>comunes, pero de gran importancia en las relaciones que afectan a las personas, según los mensajes que se van codificando en el intercambio. La importancia está dada en la identificación de la organización que se produce en los hechos conductuales y no en la categorización moral existente.</p> <p>Por tanto es importante identificar como la información de una persona, afecta a otra a través de la información que se produce a nivel interaccional, ya que la organización de pautas señala el cambio conductual que genera en las personas, como hemos visto en el relato</p>
--	--	---	--

		<p><i>yo tengo un homicidio” o “no, que yo sé donde vives”, y cosas así, pero uno no tiene que hacerles caso ni dejarse amedrentar, solo tienes que continuar realizando tus labores de la mejor manera posible”.</i></p>	<p>de los entrevistados.</p> <p>Ahora de que manera afecta el cambio conductual en los Gendarmes; provocando desinterés y negación frente a personas indeseadas como son los casos señalados, además favoreciendo el proceso de prisionización, y todo lo que ello genera desde estrés, hasta el contagio y la pérdida de interés en otros.</p>
	<p>Grupos de internos.</p>	<p><i>Jans dice: “El solo hecho de pasearse en un modulo de 30, 33 internos uno se siente amenazado porque hay menos cantidad de Gendarmes a y uno tiene que estar alerta de las fugas, los motines...a mi nunca me ha tocado ningún tipo de amenaza, pero siempre</i></p>	<p>Para los Gendarmes actuar ante los motines, fugas, riñas, reducir internos, lidiar con los jefes de grupo, es una tarea titánica, ya que el personal es insuficiente y los internos siempre serán más, las proporciones, según lo que señalan los</p>

		<p><i>hay que andar con cuidado. Por el hecho de los intentos de fuga, siempre, siempre. Uno teme cuando ellos quieren hacer algo, porque son más ellos que nosotros”.</i></p> <p>Carlos dice: <i>“Sí, por lo que te digo porque siempre hay que ser una pura línea y ellos saben que conmigo, no pueden ofrecerme nada”.</i></p> <p>Jaime dice: <i>“Si, como técnica para saber que es lo que sucede. Por ejemplo dentro de las cárceles el tema de los motines es algo que sucede a diario y es muy planificado entonces generalmente se conversa con algún interno para ganar o recopilar información, que es lo que va a pasar,</i></p>	<p>Gendarmes se encuentran desproporcionadas, manteniéndolos en alerta y también temiendo por su propia seguridad, ya que ante situaciones conflictivas deben preocuparse de los internos o grupos de internos que se encuentran peleando o incitando a motines, pero existen más internos alrededor que no se pueden dejar de vigilar o estar en alerta.</p> <p>Las interacciones dentro de la cárcel con los grupos existentes es diverso y se debe mantener el control, el orden y la seguridad de todos, ya que si los internos decidieran realizar uno de los tantos</p>
--	--	---	---

		<p><i>o donde mantienen instrumentos que provoquen algún tipo de caos, por ejemplo celulares o algo, por ejemplo la otra vez ingresó un interno que tenía problemas de drogas con otros y tenía riñas anteriores, entonces tuvimos que cambiarlo de sección para así evitar las peleas tan violentas. Entonces también es complicado por que uno se queda al medio de todo esto, es complicado”.</i></p> <p>Juan Pablo dice: <i>“Uno obviamente siempre va a querer estar, como te dijera, “resguardado” por decir algo, pero así como que busco amigos no, pero si uno habla cuando se pasa el rancho, o le pide ayuda a los mozos</i></p>	<p>motines.</p> <p>La falta de personal, hace que los Gendarmes recurran a los grupos de los mozos, quienes les prestan ayuda e información relevante en las dinámicas vividas a diario.</p> <p>El hacinamiento, también aporta a mantenerse en el alerta, ya que las medidas no son suficientes para los Gendarmes.</p> <p>La relación que mantiene los Gendarmes, no deja de ser desde la complementariedad, ya que la actitud autoritaria, no demostrar medio ante la mayoría, les proporciona seguridad y transmiten no sentirse</p>
--	--	--	--

		<p><i>que existen en la unidad penal. También a veces ellos te entregan información muy valiosa sobre los motines y esas cosas, por ejemplo el otro día uno de los mozos me indicó donde guardaban los celulares las personas del penal, entonces para uno como trabajador del penal le sirve, me entiendes, pero es más que nada por conveniencia solamente”.</i></p> <p>Andrés dice: “Con ninguno ya que como dije anteriormente no se debe tener preferencia por ninguno se tratan a todos por igual, siento que esa gente no le interesa tener buenas relaciones con uno como funcionario, y a nosotros tampoco, así que debemos realizar nuestro trabajo y nada</p>	<p>amedrentados.</p> <p>Debido a esto nos encontramos con otro axioma de la comunicación, el cual se relaciona con la comunicación analógica y digital. Los Gendarmes se relacionan a través de la digitalización de su discurso, pero también desde las señales analógicas que su cuerpo, postura o gestos van demostrando a otros, por ejemplo en el relato de los casos, relatan sentir miedo al ver que son más internos que Gendarmes, pero al andar los patios no demuestran esa sensación, sino que comunican estar armados, y listos ante cualquier situación.</p>
--	--	---	--

		<p><i>más”.</i></p> <p>Rodolfo dice: <i>“Es que pienso dentro de todo que los internos igual ven con que persona pueden hacer cosas y cosas no. Como hay gendarmes que son más estrictos y otros que se pasan de la raya también cuando hay que decir las cosas como son, también hay gendarmes que hacen bien su trabajo y yo creo que a ellos les gusta eso y se respeta eso, se nota los que hacen bien el trabajo y los que ya, como se dice, se pasan películas con ellos mismos y eso se respeta”.</i></p> <p>Antonio dice: <i>“: Con ninguno, para mi son todos iguales, al final lo que cambia es que si tienen estudios, que si</i></p>	
--	--	--	--

		<p><i>son religiosos, homosexuales, violadores, etc. Tal vez uno se podría sentir mejor con los que son más formales, por ejemplo el que ha caído por estafa, que se nota que tiene estudios, pero nada más que con ellos”.</i></p>	
<p><u>Categoría 4</u></p> <p><i>Tipo de Comportamiento de los gendarmes</i></p>	<p>Patrones conductuales</p>	<p><i>Jans dice:</i></p> <p><i>“Nunca....mmm...igual sentí alegría con el interno que te conté yo, y eso puede ser una emoción, me sentí súper contento porque el hombre por una cosa estúpida perdió a la familia y calló a la cárcel, entonces me dio alegría saber que se iba. Pena he sentido, pero no por algún interno, sino que una vez cayeron como ocho funcionarios detenidos, presos, y me</i></p>	<p>El vivir bajo los efectos de la prisionalización producen causas a nivel personal, laboral, familiar, afectando varias áreas, muchas veces los Gendarmes pasan a ser un interno más por las condiciones que viven, de hacinamiento, el exceso de horas y tiempo en los penales.</p> <p>Los Gendarmes sienten la presión de ser un interno más y vivir preso, sin ver a sus familias.</p>

		<p><i>toco verlos ósea estar con ellos, y ver que esperaban visitas igual que los internos...y me dio pena, saber que eran funcionarios me entristeció”.</i></p> <p>Carlos dice: <i>“No, a mi no me ha afectado, pero lo que más me ha afectado es no tener contacto con mi familia”.</i></p> <p>Jaime dice: <i>“Me parece que el primer año si, si tu me lo hubieses preguntado hace 2 años atrás te hubiese dicho que si, que el hecho de que esta gente no es capaz de darse cuenta y decir que quiere cambiar su vida, porque hay mucha gente que entra y sale, entra y sale, y no cambia, entonces eso en el fondo te afecta un poco, pero a medida que</i></p>	<p>Sufren cambios en su comportamientos, ya sea emocionales, conductuales, mayor estrés, menos capacidad de asombro, perdiendo el interés por el ser humano.</p> <p>El mundo carcelario consume expectativas, realizaciones personales y la motivación en el trabajo.</p> <p>La presencia de Bornout, es notorio en el relato de los Gendarmes quienes se sienten desmotivados, despersonalizados, agobiados, cansados físicamente y sobretodo su vida laboral está afectando más áreas personales; como lo son las emociones, la vida</p>
--	--	--	--

		<p><i>pasa el tiempo eso ya cambia y tu vas perdiendo la capacidad de asombro, entonces tienes que hacer tu trabajo y esto es un trabajo más y tienes que pensarlo así, si te pones a ver cada caso del que tu te enteras dentro de la cárcel tu te volverías un poco preso.</i></p> <p><i>Necesitaríamos mucho más apoyo no sé, psicológico, no sé, no sabría como explicarte”.</i></p> <p>Juan Pablo dice: “Más que el contacto con ellos como que te afecta lo que pasa con la familia, con lo que te contaba anteriormente, pero no, con ellos no, porque yo me dedico a trabajar y a hacer lo que me corresponde. Nada más, trato de mantenerme</p>	<p>diaria y la falta de contacto con las familias, la perdida de realización personal.</p> <p>Los conflictos trabajo versus familia, siempre están presente den los Gendarmes ya que los dos agentes forman parte importante de sus vidas. Pero no funcionan como aliados.</p>
--	--	---	--

		<p><i>alejado y eso”.</i></p> <p>Andrés dice: <i>“Si como que te provoca un cansancio psicológico, pero no es tanto por estar en contacto con los internos, sino que es más por estar tanto tiempo en la unidad. Es por lo que te decía anteriormente, las condiciones son malas, los turnos son malos, muy extensos, entonces eso más te cansa”.</i></p> <p>Rodolfo dice:</p> <p><i>“Emocionalmente no, pero yo creo que indirectamente en otras cosas si. Yo creo que emocionalmente las emociones no mucho, pero no sé, ya el hecho de estar afuera como que se sobrecarga a la persona y todo tiene que ver con el trabajo</i></p>	
--	--	--	--

		<p><i>también poh, por que uno pasa tantas horas adentro que a uno le afecta. Además yo he visto hartas cosas, gallos apuñalados, muertos, gallos suicidas, cortándose, entonces son hartas cosas que uno ve y uno tiene que reducirlos e igual no puede hacer nada, reaccionar y trabajar no más poh, o sea son 30 años de servicio, tení que trabajar no más poh, o sea uno no puede andar arrancándose de lo que pasa”.</i></p> <p>Antonio dice: <i>“O sea como te decía anteriormente, uno trata que no te afecten esas cosas, pero no sé si el contacto sea lo que me afecte, yo creo que más bien las condiciones en</i></p>	
--	--	---	--

		<p><i>las cuales se realiza nuestro trabajo, por ejemplo que uno no descansa cuando corresponde porque tiene que estar disponible las 24 horas del día, entonces yo creo que ahí a uno le afecta, pero ahí te das cuenta que tú estás preparado para hacer ese tipo de trabajo y ahí como que a uno se le olvida y como que se le pasa”.</i></p>	
<p><u>Categoría 5</u></p> <p>Segregación</p>	<p>Discriminación</p>	<p>Jans dice: “<i>Depende del delito, ya que es la única forma de separarlos. Personalmente hay que tratar a todos de la misma manera, siempre”.</i></p> <p>Carlos dice: “<i>Sí, eso depende de la unidad, en las cárceles hay calles y galerías, entonces en Santiago uno son puros módulos, están los</i></p>	<p>De los Gendarmes entrevistados, algunos presentan conductas despersonalizadas, manteniendo un discurso de indiferencia hacia los internos, ya que responder que los tratan a todos igual porque les da lo mismo que delito cometieron, ya que cumplen su trabajo,</p>

		<p><i>máxima, los alta, mediana complejidad y así po` entonces por ejemplo, los traficantes con los que roban se llevan mal, el trafico es mal mirado dentro de la unidad, el trafico y la violación es lo más mal mirado dentro de la unidad, entonces los que la "llevaban" dentro de las unidades son los internos que roban pa fuera, roban bancos, esos tiene más autoridades".</i></p> <p>Jaime dice: <i>"De los gendarmes dices tu? Si, claramente, por ejemplo a los violadores se les trata como, no sé como graficarlo, pero si se puede tratar como un perro, se trata como un perro, por el delito que hizo, al lanza internacional se trata con</i></p>	<p>claramente es porque se han cansado de realizar las mismas tareas y el interno deja de tener importancia a nivel personal.</p> <p>Hay otros, que prefieren actuar ante los internos de manera formal, con autoridad, pero a nivel personal mantienen rechazado por los internos, según su delito cometido, haciéndose complicado poder asimilar la conducta que se debe tener, lo esperado, con aquello que se siente y que produce saber que se está cuidando a un pedófilo, un violador o asesinos, afecta de manera interna ya que son delitos repudiados socialmente, pero el</p>
--	--	---	--

		<p><i>más respeto, no con respeto sino con diplomacia, tratas de mantener tu vocabulario con respeto, formal, pero imponiendo respeto siempre, siempre hay que ir manteniendo los protocolos, las reglas y el orden”.</i></p> <p>Juan Pablo dice: <i>“Si, puede ser, pero es por algo más mio, más personal. Por lo que te dije antes, es como que los pedófilos o los asesinos son como lo peor, pero para mi es así, puede que para un compañero no sea tan terrible y pase tranquilo, pero para mi es terrible, por un tema de mis valores y con lo que uno conoce, cachay? Porque no es lo mismo estar con un manejo en estado de</i></p>	<p>trabajo se rige por normas y reglas que se deben cumplir y respetar de ambos lados.</p> <p>Otros internos señalan que discriminan a los internos según su delito y el nivel de peligrosidad; según su peligrosidad, tendrán más trabajo que realizar, lo que conlleva cansancio y abatimiento en el ámbito laboral, nuevamente contribuyendo a conductas de estrés entre los Gendarmes que deben cuidar su integridad y la de otros internos.</p>
--	--	--	--

		<p><i>ebriedad que estar con una persona que violó a un niño, es como distinta la cosa”.</i></p> <p>Andrés dice: <i>“No ningún tipo de discriminación hacia ningún interno, en ese sentido uno tiene que pensar que todos los internos son iguales y si están ahí es por algo, así que da lo mismo de donde vengan y en donde estén, uno igual tiene que realizar su trabajo de la mejor manera posible”.</i></p> <p>Rodolfo dice: <i>“Si, influye en lo laboral poh, por que si hay diferencias uno tiene que tratar de minimizar los problemas, porque entre más problemas, más pega pa uno, entonces es complicado. Como siempre los que más dan</i></p>	
--	--	---	--

		<p><i>problema son los rematados, a ellos no los va a ver nadie, porque ya tienen 20 o 10 años presos y las visitas ya la familia prácticamente no va nadie y cuando van, van a lo lejos, entonces ellos no tienen visitas, están todo el día encerrados, están todo el día solos, entonces cualquier cosa, ellos son como una bomba de tiempo, entonces cualquier cosa les molesta y ahí hay que actuar rápidamente por cualquier cosa y entre ellos mismos, cualquier cosa les molesta, ese tipo de internos”.</i></p> <p>Antonio dice: “No, a lo mejor en la forma en la cual uno se comporta o en la manera en la cual uno se acerca a ellos,</p>	
--	--	--	--

		<p><i>pero más que eso</i></p> <p><i>no...influyen, pero no mucho o a mi</i></p> <p><i>personalmente como que no me influye porque uno al final tiene que realizar su trabajo sea con quien sea”.</i></p>	
<p><u>Categoría 6</u></p> <p><i>Condiciones laborales en las cuales se desempeñan los gendarmes</i></p>	<p>Percepción laboral.</p>	<p><i>Jans dice: “Ehh...igual trato de responder siempre todas las cosas, con alguna consulta y si puedo ayudar en algo como te digo, lo hago, si hay algún problema lo hago, incluso me he quedado de voluntario a trabajar si hay problemas o cuando hay un 24 o de noches también me quedo trabajando.</i></p> <p><i>Siempre dispuesto con respeto y ayudar a todos por igual, esa es nuestra pega, por algo estamos ahí y a mi me gusta mucho lo que hago.</i></p>	<p>La mayoría de los Gendarmes entrevistados, se sienten un reo más, en condiciones de hacinamiento carcelario; hacinamiento en las piezas de los Gendarmes, falta de personal, turnos desgastantes, no tener horas de descanso, mantenerse siempre disponible en turnos de 24 horas.</p> <p>En las condiciones</p>

		<p><i>Siempre trato de estar dispuesto, pero a veces no veo a los internos por los turnos”.</i></p> <p>Carlos dice: “No, porque, por ejemplo en las piezas que dormimos nosotros es para 10, 15 funcionarios y también podría decirte que estamos hacinamos (risa), por no son muy grandes, entonces por ejemplo cuando a ti te toca descansar, el colega del lado se está despertando, porque le toca trabajar a él. Y el ruido o que entra cualquiera a la pieza, es poco lo que se puede dormir. Tenemos un puro comedor para todos los funcionarios, solo para Gendarmes”.</p> <p>Jaime dice: “Si...claro, lo que pasa es que este</p>	<p>laborales, se acentúan los conflictos, generando mala percepción hacia el mismo. Según el relato de los entrevistados, entre ellos encontramos:</p> <p>Falta de seguridad laboral.</p> <p>Turnos extenuantes.</p> <p>Disposición las 24 horas del día.</p> <p>Hacinamiento.</p> <p>Estrés.</p> <p>Agotamiento físico.</p> <p>Contagio criminológico.</p> <p>Despersonalización.</p> <p>Aculturación.</p> <p>Síndrome de Bornout, en su tercer nivel.</p> <p>Problemas personales, ya sea desempeño.</p>
--	--	--	--

		<p><i>mundo es tan cruel, de todo punto de vista, o sea la calidad que tenemos nosotros como Gendarmes, no es la más óptima y el hacinamiento de los internos es absolutamente nefasta, es asquerosa como viven ellos. Y eso influye, porque a uno igual le da pena como viven y a veces uno piensa quizá en como ayudarlos, pero uno tiene que mantener un rol...entonces...es algo que a uno le produce malestar igual...ehh, bueno respecto a lo otro, claro que influye la vinculación porque hay más internos que Gendarmes, eso influye muchas veces negativamente por el tema de los motines y de como manejar esas</i></p>	<p>Problemas familiares.</p> <p>Todos estos síntomas o características contribuyen al Bornout, y se debe al tipo de cultura en el cual se está inmerso, provocando problemas en el funcionamiento laboral, las cuales se traspasan a otras áreas de la vida y de los procesos de socialización, afectando en el cambio conductual, de humor, afectivo y llevando a los Gendarmes a caer una espiral de frustración y perdida del sentido laboral al cual se enfrentan.</p> <p>Es común que además se sientan un reo más por</p>
--	--	--	---

		<p>cosas”.</p> <p>Juan Pablo dice: “Como te decía anteriormente tenemos horas de descanso, pero eso se pasan dentro del recinto y al final como que estamos todos igual de hacinados, si se puede decir así, porque estamos como todos juntos, igual son partes especiales que pone Gendarmería para nosotros, pero no creo que sean apropiados para nada, porque al final uno no descansa nada por la bulla, el ruido y como que igual uno trata de no meter bulla, pero no se puede por que como que entran y salen a cada rato”.</p> <p>Andrés dice: “Nosotros tenemos que tener disponibilidad las 24hrs al</p>	<p>las condiciones de hacinamiento que viven al cuidar a otros y la falta de implementación ya sea a nivel estructural de las cárceles que condiciones mejoras en el sistema laboral y en las horas de descanso que se vuelven conductas carcelarias, como el estar hacinados, la falta de empatía con los pares y con los mismos internos.</p>
--	--	---	---

		<p>día, porque los turnos que tenemos, independiente si estás descansando o no, si te llaman por una emergencia por algo así, uno tiene que ir no más, y da lo mismo tu descanso, y si influye en la vinculación, yo creo que no influye de ninguna manera, porque uno tiene que realizar sus labores de igual manera”.</p> <p>Rodolfo dice: “Influye en más pega, hay que estar más cuidado porque hay mayor riesgo de fuga, de peleas, de los motines. Y cuando hay problemas, claro, están todos los internos ahí, entonces igual las proporciones de gendarmes para cuidar a tantos internos son como locas, entonces igual tení que estar tu ahí y me ha</p>	
--	--	--	--

		<p><i>pasado por ejemplo estar yo solo cuidando a 100 internos, incluso en la noches, la unidad se deja a manos de 1 Gendarme, toda la unidad, bueno a puertas cerradas, pero ¿y si pasa algo?, como lo que pasó para el terremoto, fue de noche y en la noche quedan todos encerrados por eso hay pocos gendarmes, pero hay que sacarlos y la cantidad que hay, podrían haberle hecho cualquier cosa a los funcionarios, más encima quisieron arrancarse donde vieron que la seguridad estaba más debilitada, entonces no es como muy seguro por la cantidad de gente”.</i></p> <p>Antonio dice: “Hay veces que estamos 24, 25 o hasta 28 horas en el</p>	
--	--	---	--

		<p><i>turno, entonces igual pasamos harto tiempo dentro del recinto compartiendo con ellos, yo creo que igual influye, porque somos como todos ahí, pero si hay que marcar la diferencia entre que uno es autoridad y ellos son los que están cumpliendo una condena, pero el respeto es fundamental para que el trabajo funcione”.</i></p>	
--	--	---	--

V. SÍNTESIS PROPOSITIVA.

Sin lugar a dudas, la realización de esta investigación nos ha aportado conocimientos claves en lo que se refiere a la vinculación que existe entre los funcionarios de gendarmería, con las personas que ingresan a los diversos penales existentes en nuestro país. Principalmente en aquellos a donde pertenecen los entrevistados.

Si bien nuestra muestra no es representativa de la población, si nos llama la atención la gran cantidad de factores que se repiten constantemente. Existen las mismas definiciones para una misma problemática, hay preguntas que incluso se pueden interpretar tal cual la una con la otra, pudiendo pensar en una copia del discurso, pero por fortuna, ninguno de los gendarmes entrevistados tuvo algún contacto anterior con el otro, llegando incluso a trabajar en diferentes recintos, pero siempre con un factor común, la poca importancia que se mantiene con el hecho de generar relaciones de cercanía o vinculación entre gendarmes y reclusos.

Proposiciones:

- El trabajo investigativo, cumple con una de las características planteadas al comienzo; aportar información teórica relevante, que beneficie la bibliografía nacional al trabajo realizado por Gendarmería de Chile, como también es de esperar, motive a otros estudiantes a realizar más investigaciones carcelarias.

- Nuestro segundo planteamiento se relaciona con aportar en la formación de las futuras mallas curriculares que imparte la Escuela de Gendarmería de Chile; nos parece un punto relevante a considerar, ya que como varios entrevistados señalaron, se sienten capacitados al momento de identificar a los internos, a mantener un rol autoritario activo, pero no se les enseña conductas de autocuidado, de manejo de estrés, ni se preparan para enfrentar el hacinamiento y el trato a diario que se mantiene con los mismos internos. Referimos la importancia que se realiza en el tema de fuerzas militares y de como generar conductas que los mantengan alertas ante agresiones y conflictos conductuales hacia ellos, pero carecen de herramientas emocionales, como saber que hacer frente los duelos, los suicidios, el consumo problemático de Gendarmes cuando caen en estrés; o a manejar el cambio de aculturación que se produce una vez que se pertenece a una organización cerrada. El conocimiento psicológico de los mismos internos, sin duda ayudará a enfrentar temáticas laborales que se perfeccionan en la práctica, pero en temáticas emocionales y el control de las mismas, encontramos falencias, las cuales se evaden y terminan en problemáticas personales afectando la vida familiar, personal y laboral de los Gendarmes, teniendo como consecuencia un aumento en licencias médicas por estrés, generado por un síndrome de Bornout.
- Tal como propusimos; esperamos que este trabajo de un punta pie inicial a las nuevas generaciones, que se interesen en estudiar, observar e investigar las temáticas carcelarias, desde el punto de vista de los Gendarmes, ya sea para comprender en la doble cultura que viven a diario, al cumplir labores de

trabajo en una organización que al vivir tras las rejas ha creado códigos y transformado conceptos para su propio entendimiento. Los invitamos a seguir profundizando y a través de sus estudios dar a conocer la realidad que viven los Gendarmes y podamos aportar tanto al individuo como a la sociedad. Es muy importante que se generen nuevos estudios, los cuales no solo tomen una parte de la cárcel, sino que la totalidad de ella, con todos sus actores, los internos, la organización y los Gendarmes, quienes cumplen diferentes labores, como de antimotines, custodiar la seguridad carcelaria, trabajo en tribunales y juzgados.

Cuando nos planteamos inquietudes concretas a desarrollar y el aporte que brindaríamos en esta investigación, pudimos llegar a las siguiente síntesis a mejorar; las dificultades que se viven a diario son compartidas de una forma transversal por los entrevistados confirmando realidades y derribando algunos mitos culturales.

Dentro de nuestros objetivos específicos planteados, hemos llegado a recabar información importante que nos revela el tipo de comunicación existente entre Gendarmes e internos, cómo influye el tipo de vínculo en la salud mental que provocan estrés, cómo afecta la segregación en los cambios conductuales de los Gendarmes y la identificación de condiciones laborales compartidas.

- Según las entrevistas realizadas a los Gendarmes, nos dimos cuenta de la existencia de un patrón de respuestas similares entregadas por ellos.

La composición del tipo de comunicación por la que interaccionan a diario, se basa en la complementariedad, ya que se respetan los grados de los

Gendarmes y la autoridad que representan en sus uniformes, su forma de actuar y de dirigirse hacia los internos. A pesar de lidiar con situaciones conflictivas y agresivas a diario, siempre se esperará una comunicación mantenida desde el respeto, enseñando a los internos que ese será el canal por el cual se comunicarán. Existirá agresión de parte de los internos, pero en esos momentos los Gendarmes les comunican la diferencia que existe entre ellos y que deben volver a reanudar el equilibrio que mantenían; la complementariedad se caracteriza por poseer una gran diferencia en las relaciones, ya sea de estatus, de poder, de conocimiento, de rangos o roles diferentes que se asumen en la vida dependiendo del contexto en el cual nos encontramos. Es así como se somete al interno a cumplir el rol que desempeña en la cultura a la que pertenece y se vuelve a la relación original.

Es necesario realizar intervenciones que les ayuden a los Gendarmes a mantener una comunicación sana, que en este caso no afecte su vida laboral y familiar, creemos que es importante que el factor de la comunicación y sus implicancias sean enseñadas en la escuela de Gendarmería; sean incluidas en la malla académica, para que así tengan mayor conocimiento en su trabajo a futuro. Permitiéndoles manejar a los internos y no caer en los dinámicas diarias de agresividad.

- Al conocer el tipo de comunicación que se utiliza de forma general y estereotipada entre Gendarmes e internos; nos ayuda a reconocer el tipo de relaciones que se forman entre ellos.
 - No es común generar relaciones de amistad con lazos profundos, ya que dentro de la cultura carcelaria, cuando un Gendarme se acerca

demasiado a un interno, da a entender que la relación que se produce entre ellos es ilícita, ya que hay internos que le pagan a Gendarmes para que realicen trabajos que van desde comprar alimentos o favores que piden internos, hasta el tráfico de objetos, dinero u otros; este tipo de conductas son sancionados por internos y Gendarmes, ya que aquellos Gendarmes que realizan este tipo de practicas pierden el respeto y autoridad que los caracterizaba, siendo objeto de criticas y descalificaciones por los mismos presos y la evitación de sus pares.

- Las relaciones por conveniencia son utilizadas por Gendarmes e internos; los primeros utilizan a internos, como los mozos para obtener información que los ayudará en su trabajo, como el conocimiento de motines, lugares en donde se guardan elementos prohibidos u otros. Como así también de parte de los internos que realizan estas practicas para obtener beneficios, es común que internos mantengan buena conducta hacia los Gendarmes y tal como relataban “ganarse su respeto”, someterse a la autoridad y pasar a ser internos institucionalizados, para obtener beneficios. En casos mínimos se reconoce la existencia de relaciones por amistad o lazos menos autoritarios, ya que convivir con internos que mantienen conductas adecuadas el trabajo se torna menos estresante y pasan a sentirse acompañados por otro.

En el tema de las relaciones es importante señalar que dentro de la cultura carcelaria hay códigos que ayuda a la facilitación en el trabajo diario y poder actuar desde las interacciones que se conocen. Actuar desde la conveniencia, es una

interacción que involucra a internos y Gendarmes y en muchos casos les ayuda para así conseguir beneficios. El problema que se presenta al interior, es el pago de internos a Gendarmes, este tipo de relaciones que es conocida, es un foco problemático, el cual debería ser fiscalizado. Nos parece que debería existir una comisión que investigue estos ilícitos para acabar con la delincuencia desde adentro, es obvio que entre los Gendarmes delatar a un compañero no es parte de los códigos, pero si los mantienen identificados. Esto también se debe a la falta de personal y el hacinamiento que se produce en las cárceles, en donde los Gendarmes caen en la prisionización y son un interno más, trabajando con ellos para así conseguir beneficios propios.

- Otro punto importante tiene relación con el tipo de delitos de los internos y el efecto a nivel psicológico que esto tiene en la salud de las personas y de que forma aumenta o produce cuadros de estrés. Se produce un desgaste emocional, conductual, físico y psicológico que aportan a la aparición de cuadros depresivos, cansancio y el síndrome de Bornout. Esto se puede evidenciar en el relato de los entrevistados quienes referían lo siguiente:
 - Se evidencia un agotamiento físico referente a las horas laborales que se debe pasar encerrado, los efectos de la prisionización causan efecto en los Gendarmes, cambiando estructuras cognitivas, agudizando juicios respecto a los mismos internos, en muchos casos sintiéndose un interno más por las condiciones de vida a las cuales se ven enfrentados. El tipo de delito afecta de manera personal y genera un cambio emocional, ya que sentir irá, desprecio, odiar a un violador se contraponen con la labor que deben ejercer manteniendo un trato

igualitario, pero afecta en el tipo de relación y laboralmente, ya que hay grupos de internos quienes mantienen conductas agresivas y conflictivas diariamente, realizando quejas, organizando motines, lo cual afecta la carga laboral y el estrés en los Gendarmes, quienes han descansado pocas horas y deben volver a los turnos, o muchas veces cuando entregan el turno se generan disturbios a los cuales deben acudir. Deben mantenerse siempre alertas a algún tipo de agresión en las celdas, en los patios, manteniéndolos en alerta, tensionados y manteniendo su rol de autoridad. La falta de personal, aumenta los horarios, los turnos y la disponibilidad de los Gendarmes, afectándolos y atentando contra su salud.

- Uno de los efectos debido al estrés que se ha evidenciado en los relatos de Gendarmes, es el estado de despersonalización, encontrándose la mayoría en la segunda etapa de. Mostrando disgusto ante ciertas tareas que se relacionan con la labor en si, la de cuidar a los internos, han perdido la capacidad de asombro y de interés de aquellos que deben cuidar, con quienes se relacionan a diario, se produce un negativismo en las relaciones y en las percepciones referente al trabajo diario, estando a un paso de avanzar a la siguiente etapa del Bornout, en donde la persona se siente inútil y no genera o no interesa cambiar la situación en la cual vive, en los casos mencionados, existe más de una opinión que ha referido no importarle nada en relación con los internos o con la institución que los ha abandonado, relatando que solo cumplen las horas de trabajo y nada más.

El tipo de condena influye en los procesos cognitivos y emocionales de quienes trabajan a diario con internos de alta peligrosidad. La prisionización, causa despersonalización y agudiza los estados de Burnout que viven las personas, desinteresándose por su trabajo y las interacciones diarias. Nos parece de gran importancia la implementación de talleres en las horas libres que tiene los Gendarmes, los cuales estén guiados a manejar emociones y los niveles de estrés, para que así puedan separar su rol de su vida diaria. También sabemos, como han señalado los entrevistados que los turnos y la falta de personal no ayudan a mantener rutinas sanas. En este caso por parte de la organización, la mejora en el hacinamiento de las piezas de los mismos Gendarmes, sería un paso pequeño, pero importante que mejore el tipo de descanso que se debe tener a diario. Entre estas mejoras, es necesario mejorar el tamaño de los cuartos, servicios básicos y regular las horas de descanso. Otro factor importante es que las personas se mantengan alertas y generen cambios en sus rutinas que los ayuden a mejorar mentalmente, en el caso del Burnout hay medidas complejas, como las ya mencionadas que dependen de la institución y otras de las propias personas. Nos parece que si la institución generara espacios de esparcimiento como áreas en donde puedan realizar actividad física o algún deporte, aportarían para bajar los niveles de estrés. Sin embargo, nos parece que además de mejorar las condiciones físicas y el lugar en donde viven a diario, es necesario generar programas de atención psicológica que ayude a los Gendarmes a controlar la despersonalización o la falta de sentido en sus vidas, muchos se ven enfrentados a conductas de violencia, agresión y manejar temáticas como suicidios y muertes por peleas en los patios, estos hechos causan problemas psicológicos en las personas, si no son atendidas a tiempo.

- También evidenciamos cómo afecta la segregación en los cambios conductuales de los Gendarmes, el tipo de delito es una información que sirve para discriminar al interno y ubicarlo en un espacio determinado dentro de la cárcel, pero también esa información es valiosa para los Gendarmes, ya que pueden identificar patrones conductuales, amistades con otros internos, agresividad, tipo de vocabulario delitos cometidos y el número de veces que ha reincidido en el sistema. Claramente se mantuvo una tendencia en la que los Gendarmes se sentían afectados emocionalmente con los internos quienes ingresaban por delitos relacionados con violaciones, pedófilos, sicarios, quienes producían rechazo, solo por el tipo de delito cometido, en que muchos manteniendo su rol, de igual manera discriminaban en el tipo de relación que mantenían con ellos, ya que se limitaban solo a llevar conductas concretas que se establecían en el reglamento de trabajo, pero se denota un cambio en la forma de actuar con aquellos internos quienes pertenecen al polo contrario de las cárceles aquellos que mantienen buena conducta. Estos son tratados de forma más amena, es más fácil trabajar con ellos y menos estresantes, ya que siguen las órdenes para obtener beneficios, u otros que realmente forman lazos de amistad o una cercanía de cordialidad. Como también se encuentran los internos que se relacionan al límite, provocando desordenes y causando más trabajo para los gendarmes.

Claramente las personas realizan preferencias que van desde el estatus de otras personas, su forma de pensar, de actuar o desde lo moral, en el caso de los Gendarmes deben lidiar a diario con personas que les causan rechazo por el tipo de

delito que han cometido y deben cuidarlos a diario en los patios o galerías que están destinados. En este aspecto falta contención por parte de la organización a nivel nacional, ya que las personas asumen patrones de conducta que deben tener por el rol que cumple, pero hay un abandono psicológico, sobre lo que esto les produce a cada uno. En este sentido nos parece que deberían existir intervenciones psicológicas, ya sea de atención individual y también grupal, para que ayude a los Gendarmes a realizar una contención entre ellos, con las herramientas que se les entregue, como identificar problemáticas que les afecten o ayudar a los Gendarmes que empiezan en el mundo laboral. Ya que la vivencia de cada uno aportaría a cómo enfrentar situaciones conflictivas y no salir confusos de los hechos y a como desenvolverse en el trabajo diario al reconocer el tipo de interno que deben cuidar a diario.

- El último punto a evaluar y que ha sido uno de los más criticados, se relaciona con la identificación de condiciones laborales compartidas. Pocos son los casos, quienes se sienten a gusto con las instalaciones y agradecidos de lo que han logrado a nivel personal por su trabajo. Pero las demandas se hacen presentes:
 - Los Gendarmes relatan sentirse un interno más por las condiciones de vida, que son las mismas que comparten con internos, el hacinamiento, el encierro y el estrés, relatan que la única diferencia es que ellos tiene días de franco y reciben un sueldo, pero se sienten un reo más.
 - Las condiciones de hacinamiento y la falta de personal, generan problemas a la hora de cambiar turnos y de la misma vigilancia a diario en los patios, ya que se sienten desprotegidos, por que las

proporciones entre internos y Gendarmes son abismantes. Se sienten más cansados y estresados. Y en las horas de descanso las piezas de los Gendarmes se encuentra hacinada al igual que la de los internos, contando con pocos espacios en donde poder distraerse, descansar y volver renovados a los turnos laborales.

- Se sienten poco admirados y respetados socialmente por la labor que cumplen, pertenecen al sistema de seguridad Nacional, pero no pertenecen a las ramas militares, apareciendo en la Parada Militar o validados como los Carabineros por la labor que cumplen, se sienten desplazados por las entidades relacionadas a resguardar el orden y desvalorizados socialmente, siendo que refieren realizar una labor importante y sacrificada a diario.
- Las condiciones laborales los aleja de las reuniones familiares y fechas importantes, como de vacaciones u cumpleaños importantes, navidades y otros. Genera problemas interpersonales, lo que afecta aún más el cuidado a los internos que se transforma tediosa al no poder pasar más tiempo con la familia.

Un factor preocupante son las falencias en el sistema laboral por el cual se rigen los Gendarmes. Pasan más horas en servicio que en sus propios hogares, comparten más con los internos que con sus familias, falta de personal las proporciones desiguales entre Gendarmes e internos facilitan a que se produzca estrés laboral, despersonalización y caer en la cultura carcelaria sin separar la propia vida de la laboral.

Tal como se ve, el estrés, la transformación cultural y los factores negativos que influyen en los Gendarmes, tiene un factor común que es vivir en hacinamiento. En nuestro marco referencial, citamos las condiciones de la cárcel Española, las cuales están lejos de la realidad que se vive en nuestro país. Han trabajado durante años para terminar con el hacinamiento y reforzar la reinserción social de los internos. Ayudándolos a terminar sus estudios, encontrar trabajo, participar de los talleres y manteniendo una estructura en la que cada profesional se preocupa de ejercer su rol, ya sea de Gendarme, psicólogos, asistentes sociales y otros. La importancia que se le ha dado a nivel de país, les a ayudado a progresar en temáticas como el hacinamiento, manteniendo cárceles que parecen centros vacacionales de cinco estrellas, con la finalidad de asegurar la reinserción social y así los internos al salir en libertad no reincidan nuevamente al sistema, esta es usan forma de mantener el sistema con tasas de hacinamiento nulas. Además de contar con el personal adecuado y en donde los Gendarmes realizan la labor de cuidadores y mantener el orden, permitiéndoles mantener su vida personal y familiar.

En nuestra investigación pudimos identificar patrones de conductas que se mantienen dentro de la cárcel y códigos entre Gendarmes e internos que son respetados para mantener un orden interaccional. El tipo vinculación que se genera en el cual encontramos lazos afectivos, amistades, relaciones laborales, por conveniencia, relaciones protocolares, y otras de acompañamiento mutuo para olvidar por un rato el mundo al cual se está inmerso.

Una de las preocupaciones es el grado o niveles de estrés existentes en los Gendarmes, quienes van perdiendo satisfacción por su trabajo y se olvidan de otro,

discriminándolo por los hechos que se encuentra preso y la negatividad que ronda a muchos en su forma de pensar y actuar. Otros que prefieren utilizar su energía con la familia y olvidar los problemas laborales.

La vinculación entre internos y Gendarmes siempre estará presente, ya que una mirada, un gesto o una palabra están simbolizando la presencia de actos interaccionales en donde, las personas creen que obviando o siendo indiferentes con otros no se involucrará, pero tal como hemos visto es imposible dejar de comunicar, ya que siempre estamos enviando mensajes de lo que nos gusta, o nos disgusta de nuestras emociones, de como afrontamos los problemas, las situaciones que nos molestan y otros. La negación es parte de una interacción, ya que se está dando a conocer el no querer mantener relaciones con otro.

Esperamos que los puntos mencionados sean atendidos para mejorar las relaciones interpersonales de las futuras generaciones de Gendarmes y se pueda evitar o manejar de mejor forma temáticas como el estrés, la prisionización y el efecto cultural que cambia percepciones y conductas entre las personas desanimándolas a realizar la labor por la cual optaron.

Se necesitan mejoras laborales y de infraestructura, las cuales se deben realizar desde la organización misma, un nuevo cambio cultural y modificación de las dinámicas a diario ayudarán a terminar con conductas que son ilícitas. Sobretodo con el hacinamiento que afecta a internos y Gendarmes. Dándoles a estos últimos más carga laboral.

Referente al tema de la vinculación entre Gendarmes e internos, mantienen códigos claros los cuales les permiten convivir de desde la comunicación complementaria y en otros casos simétrica, al cual los Gendarmes entienden al momento de vincularse en el trabajo, ya que en la etapa de formación no tienen conocimientos del tipo de comportamiento que se mantienen, señalan que llegan en su rol de autoridad, pero que con el tiempo y el día a día les va enseñando que deben modificar ciertas conductas que mantenían o el rol en el cual los empoderaron. Sería de importancia que dentro de sus mallas la comunicación, la interacción y los axiomas comunicacionales, para que así comprendieran las distintas formas en que las personas se comunican y los mensajes que entregan que en muchos casos se vuelven confusos cuando no se manejan los mismos códigos.

En ese sentido implementaríamos horas de atención psicológica de forma individual, para aquellos casos en donde han visto situaciones que pueden causar estrés postraumático, como ver a personas morir, o cuando son amenazados por los enfermos de SIDA, quienes amenazan con contagiarlos al momento de reducirlos.

Y también atención psicológica grupal, segregándolos por edades y el tiempo que llevan de servicio, sería beneficioso para así mantener una unión entre pares y que les permita mantener una cohesión y no aislarlo y remitirse a las labores diarias, que generen herramientas que los ayuden en momentos de estrés o situaciones adversas.

Crear talleres o lugares que ayuden a bajar los niveles de estrés, como realizar deportes, salidas extra laborales que los vinculen con las familias y así no sientan parte de la prisionalización que viven a diario.

BIBLIOGRAFIA

1. D. Alarcón; Juan. Campos; Jorge. Pérez. (2009). "*Efectos de la prisionización del personal uniformado del C.D.P. Santiago I*". Tesis. Escuela de Gendarmería de Chile.
2. Guy, J. (1995). "*La vida personal del psicoterapeuta. El impacto de la práctica clínica en las emociones y vivencias del terapeuta*". Buenos Aires, Editorial Paidós.
3. Janine Puget. (1995), "*Vínculo-Relación objetal. En su significado instrumental y epistemológico*". Revista Psicoanálisis. Buenos Aires. Argentina.
4. José Luis Pérez Guadalupe. (2000). "*La construcción social de la realidad carcelaria*". Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú
5. María Rutte B; Alejandra Bastías M; Carlos Madariaga D; Paola Velasco R; Fernando Pérez F. (2004). "*Psicología penitenciaria: Estado actual y Proyecciones. Primer encuentro Nacional de Psicología Jurídica*". Cuaderno de Psicología Jurídica.
6. Luis Ramirez. B., Juan Pérez .V. (2010). "*Aspectos Históricos de Gendarmería en el Bicentenario*". Gobierno de Chile. Santiago, Chile.
7. P. Watzlawick, J. Breavin Bavelas, D.D. Jackson. (1997). "*Teoría de la comunicación Humana. Interacciones, patologías y paradojas*". Biblioteca de Psicología, textos universitarios. Liberdúplex, S.L. Madrid, España.

8. Francisco Prado. (2008). El sistema penitenciario chileno, una aproximación crítica. Agenda Pública, Año V: N°8.
9. Revista de estudios criminológicos y penitenciarios. (2003). Ministerio de Justicia; Gendarmería de Chile. UNICRIM. Número 7.
10. Revista de estudios criminológicos y penitenciarios. (2007). Ministerio de Justicia; Gendarmería de Chile. UNICRIM. Número 11.
11. Revista de estudios criminológicos y penitenciarios. (2008). Ministerio de Justicia; Gendarmería de Chile. UNICRIM. Número 12.
12. Entrevista a Marco Aurelio González Berendique, (2003). *“Seminario “Rol del Psicólogo en la Reforma Procesal Penal”* Gendarmería de Chile.

Referencias de Internet

- ❖ <http://www.sabidurias.com/tags/carcel/es/2064>
- ❖ <http://www.gendarmeria.cl>
- ❖ <http://www.psicologoaldia.cl>
- ❖ <http://www.sochipe.cl>
- ❖ <http://milodoncychachacha.blogspot.com/2004/12/diccionario-coa.html>.
- ❖ <http://www.apocatastasis.com/diccionario-glosario-coa.php#axzz1bXIEE6Ua>.
- ❖ <http://apdeba.org/publicaciones/1995/02/pdf/Puget.pdf>.
- ❖ <http://www.definicionabc.com/social/hacinamiento.php>
- ❖ www.apocatastasis.com/chilenismos-diccionario.php
- ❖ <http://www.agendapublica.uchile.cl/n8/4.pdf>
- ❖ <http://www.flacso.cl/home/images/extension/congreso/lasa2006-sistema-penitenciario.pdf>
- ❖ <http://gendarmeschilenos.blogspot.com/2011/05/preocupantes-niveles-estres-en.html>.
- ❖ <http://www.asociacionpsicologiajuridica.cl/biblioteca/documentos/psicologia.pdf>.
- ❖ <http://www.elrancaguino.cl/news/la-problematica-situacion-carcelaria-en-chile-el-hacinamiento-y-la-falta-de-rehabilitacion-en-los-centros-de-reclusion/>
- ❖ <http://www.institucionpenitenciaria.es/web/portal/Reeducacion/programasOcioyCultura.html>

ANEXOS

ENTREVISTAS

Entrevista número 1

NOMBRE:	Jans
EDAD:	23 años
CENTRO PENITENCIARIO:	Cárcel de Alta Seguridad.
AÑOS DE SERVICIO:	5 años
GRADO:	Gendarme Primero. Guardia Interna
HORAS DE TRABAJO SEMANALES:	12 horas al día turnos de noche y día

1- ¿Cuándo se dirige a un interno de que manera lo hace? ¿Utiliza el COA, gestos, utiliza vocabulario formal, es amistoso, otra?

R: Siempre con respeto, vocabulario formal. Ahora depende de como lo trate el interno a uno, pero a mi siempre me han tratado con respeto. Yo estuve trabajando un tiempo con el tema de la visita, entonces lo que más esperan ellos es las visitas; y si uno trata bien a las visitas ellos nos tratan súper bien.

2- ¿Cómo definiría el trato que realiza hacía los internos?

R: De manera respetuosa, formal. A todos los trato con respeto, sin pasar a llevar a nadie, nunca llegar a los golpes.

3- ¿De qué forma se dirige un interno hacía su persona?

R: De la misma manera, si yo los trato bien, con respeto ellos me tratan igual.

4- ¿Es común la agresión verbal?

R: Depende del trato común, porque los internos son sancionados, según el reglamento si cometen faltas; se les sanciona con las encomiendas, el ingreso de alimentos u otras cosas que les traen los familiares. O se les lleva a una celda de aislamiento, ese depende del jefe de la unidad. En mi caso no, ya que siempre es con respeto, es mutuo.

5- ¿Cómo se siente cuando es agredido?

R: Nunca he agredido a nadie, ni he sido agredido.

6- ¿Qué grupo de internos, utilizan un vocabulario respetuoso hacia usted?

R: Los que están por delitos como de estafa, que son más caballeros. Los violadores también son súper respetuosos, pero por un asunto de seguridad. Y eso...ahora los más adultos son más respetuosos que los jóvenes. En general recibo el mismo trato que doy y no he tenido problemas.

7- ¿Se siente validado, respetado en su trabajo, cuando lo tratan de manera cordial?

R: Si. Yo si. Se nota el cambio. Hay funcionarios que trabajan en unidades comunes, que vienen hablando el COA y se les pega el "tú", el "él", el "oye", y no entienden que eso se presta para otras cosas, malos entendidos en el trato y pensar hay algo más....se pasan a llevar unos a otros, palabras sacan palabras y se llegan a los conflictos.

8- ¿Se han generado conductas de afecto o cariño, de su parte hacia algunos internos? ¿Qué le han provocado?.

R: En mi caso si. Había el año 2009 más o menos, había un interno que estaba por....como se llama, bueno el delito no me acuerdo, pero el nombre tampoco lo puedo decir. Él era súper respetuoso y responsable; era tan responsable que

él pasó a ser mozo de nosotros. Tienen que hacer aseo, ayudan a los desperfectos, se pueden andar por otros pabellones, tiene más accesos y trabajar para nosotros, “trabajar para la casa”. Con él teníamos la misma edad, sensible, sencillo, por ejemplo cuando no lo iban a ver se ponía a llorar, ósea yo no lo veía como un interno, lo veía casi como un amigo. Lo trataba igual que a los demás con respeto, pero sentía una afecto distinto por él...estuvo alrededor de dos años, salió hace poquito y se fue por libertad y me sentí contento por él.

E: Crees que puedas tener una amistad a afuera con él? O está prohibido?.

R: Ehh...no, no. No está prohibido, pero se prestaría para malos entendidos, porque siempre van a...pueden pensar mal, porque por ejemplo si algún funcionario me ve con él, eso se puede prestar para malos comentarios y no me gustaría que pasará eso, que de mi se trataran esos malos comentarios. Por ejemplo “él está trabajando con el”, siempre mantener el respeto y a través de eso mantener distancia, para que no metan la “punta” como se dice...que no se sobrepasen, por ejemplo que le digan a uno “Oiga sabe que tengo plata, necesito esto, podría usted, ya que una vez a la semana esperan la visita y la encomienda.

Bueno referente al caso yo siempre mantuve el respeto, porque es súper mal visto el tema de la falta de respeto dentro de las unidades. Y evitar los comentarios.

9- ¿Ha sentido afecto por algún interno en especial, pero su rol de Gendarme no le ha permitido acercarse?

R: En el caso que conté sentía un afecto especial, pero jamás hay que salirse del rol de Gendarme ya que si se mantiene el respeto las cosas van bien.

10- ¿En los años que lleva de servicio ha generado o establecido relaciones de afecto por algún interno?

R: Aparte del que dije recién, no nunca. Como que fue el que más me llamó la atención porque era como si lo hubiese conocido en la calle al hombre o algo así.

11- ¿Ha sentido que la compañía de algún interno le ha sido grata?

R: Si. Por ejemplo a nosotros en las mañanas nos designan puestos y si yo estoy a cargo de un modulo y un jefe me dice anda a hacer esto con tal interno, yo voy y me desconecto al tiro de lo que es la rutina, ósea paso a despejarme y hacer otra cosa...por ejemplo los mismos aseos de las unidades, ya no me tiene esclavizado en el modulo, son más relajados. De repente no falta su tallita, pero algo chiquitito, por ejemplo un caso, yo como funcionario no puedo tomar la escoba y ponerme a hacer aseo. Pero no falta el chistosito que lo mira a uno y le dice: "ya po`haga aseo", pero nada más que eso, siempre su tallita, igual a ellos les sirve salir a despejarse a hacer aseo y no ven los módulos en donde están encerrados viendo las rejas.

12- ¿Se dedica solo al trabajo en vez de entablar relaciones con internos?

R: Claro, nada más que eso. Igual hartas veces me ha pasado de hablar de los problemas de los internos y solucionar sus problemas, por ejemplo de las visitas. Cuándo un interno no hace el escrito y la visita está en la muerta no puede entrar. Entonces uno se mueve por aquí y hace cosas para que puedan entrar las visitas.

E: Qué te motiva a ti ayudarlos?

La conducta...si se portaran mal igual lo haría, porque a todos se les da el mismo trato, porque igual puede generarse un conflicto, por ejemplo si la visita no ingresa y viene de viña y es medio complicado que uno le haga devolverse, puede generarse conflictos a dentro.

13- ¿Está en desacuerdo con las interacciones entre internos y gendarmes?.

¿Por qué?

R: Sí. Porque sirve para ambos lados. Para el funcionario para entender y estudiar al interno. Y lo mismo del interno al funcionario.

14- ¿Tuvo o ha tenido alguna mala experiencia, por la cual no desee entablar una relación más que de interno y cuidador?

R: No ninguna hasta el momento. De los años que llevo no he tenido conflictos. Puede que sea por lo mismo, por el respeto que no se sientan pasados a llevar.

15- ¿Qué ha influido para entablar una relación de amistad?

R: Las horas que uno pasa en con internos y las historias de vida, también la conducta de como sea el trato mutuo. Ahora para no entrar en malos entendidos es mejor no tener amistades con los internos. Yo tengo amigos que han estado presos, pero los conocía de antes, pero han estado en otro penal, en el mismo que yo trabajo no, porque me ha tocado ver que a compañeros por realizar comentarios los pasan a otras unidades por medidas de seguridad.

16- ¿Definiría un acercamiento afectivo como una amistad, o solo como acompañamiento?

R: Acompañamiento. Conozco harta gente que ha estado presa y sigo los contactos, pero en el mismo penal. Por ejemplo en las horas con los mozos, que hay menos estrés y uno puede bajar un poco la alerta. Sirve harto

acompañarse, porque pasamos muchas horas encerrados y los turnos son largos.

17- ¿Cuándo un interno cumple su condena, la relación sigue a fuera?

R: Es que haber como te explico...donde estoy yo nunca ha caído un conocido y no he sabría que decirte que puede pasar...mmm...pero yo voy por lo segundo un no. Depende de como esté y dónde esté.

18- ¿Se ha sentido utilizado por algún interno?, ¿De qué forma?

R: Si, harto porque tienen la posibilidad de postular a un tipo de beneficio a través de la conducta.

19- ¿Usted ha generado una relación de más confianza con los internos para no sentirse solo?

R: Sí. Siempre van cambiando los mozos del aseo y hay que conocer a la gente. Esas situaciones me agradan porque cambian la rutina, y pasamos todos a despejarnos. A ellos y nosotros nos sirve, porque los internos ven rejas y el cielo con mallas y nosotros los gendarmes trabajamos en los subterráneos, entonces es agradable salir a trabajar al patio. Y para ellos un cielo sin mallas. Es agradable compartir esas instancias de relajó.

20- ¿Influye el tipo de condena a las relaciones que se tiene a diario con los internos?

R: Sí. Ehh, el interno...mmm...me quedé sin palabras. Siempre trato igual a todos aunque sea un violador, un narco, tengo que si o si tratarlos iguala todos. Por ejemplo los violadores me provocan lo mismo que todas las persona. Yo tengo una hija y sobrinos pequeños entonces imaginar o pensar en eso...uff!!...da rabia y más encima hay que cuidarlos para que los otros internos no los “agarren” (no los violenten física y sexualmente).

21- ¿Elige acercarse a los internos, según el delito cometido?

R: Todos por igual. Porque los puestos están designados y pasa a ser...ósea es una orden que da el jefe; si el jefe dice que hay que ir para allá, uno va. Si te dicen anda a trabajar con este, y no vas, eso queda como faltas en la hoja de vida, hasta el momento tengo hartas meritorias.

22- ¿Con que internos, según su delito, no mantiene o no le gustaría mantener un tipo de relación?

R: Con los violadores, pero tengo que hacerlo, ósea es parte la pega, solo por el tipo de delito, lo que provoca eso...cuando vemos las fichas leemos el tipo de delito y decimos ahh violación. (expresión de disgusto). Hasta los mismos internarlos repudian y hay que cuidarlos que no se junten con otro tipo de internos porque.....mal... hay que cuidarlos.

23- ¿Quiénes son los internos más agresivos, se condice con el tipo de delito cometido?

R: Los internos que cumplen condenas largas de años. No siempre el tipo de delito se condice con la agresividad. Pero las personas que tiene que estar más de 20 años, incluso unos que salen en el 2050, por ejemplo que vana estar de pro vida en la cárcel, a ellos les da lo mismo ser agresivos y cometer faltas, ya que si los sancionan van a pasar el mismo tiempo preso, entonces les da igual. Los traficantes se creen malos pero no lo son, tiene roces los traficantes y los que están por delitos con robos.

Los "choros" también son violentos, andan armando armas con fierro adentro. Pero evita a través de la segregación de los internos.

24- ¿Saber el delito cometido por los internos, cambia la percepción y el trato hacía él?

R: Sí, si. A todos los gendarmes, yo creo que a ti te pasaría lo mismo saber por qué están ahí. Pero uno lo tiene que hacer la pega igual y tratarlos de la misma manera que a los demás. Pero la pega es la pega, y hay que hacerlo no queda otra.

25- ¿Alguna vez, los internos le han amenazado usando como una forma de amedrentarlo el delito por el cual está en la cárcel?

R: No. A mí nunca me han amenazado.

26- ¿Se siente amenazado por los grupos de internos agresivos, “los choros”?

R: El solo hecho de pasearse en un modulo de 30-33 internos uno se siente amenazado porque hay menos cantidad de Gendarmes y uno tiene que estar alerta de las fugas, los motines...a mi nunca me ha tocado ningún tipo de amenaza, pero siempre hay que andar con cuidado. Por el hecho de los intentos de fuga, siempre, siempre. Uno teme cuando ellos quieren hacer algo, porque son más ellos que nosotros, y piden cosas, como la mejora de trato, pero a través de visita, o que se extiendan los horarios de visita, y bueno ahí los jefes de unidad lo manejan y las cosas se conversan, pero es tenso eso, hace poco pasó, pero se solucionó.

27- ¿Busca tener como amigos a los grupos de internos subversivos?

R: Mmm....amigos no. Pero puede ser...mmm.....no se es que nunca me ha tocado, no sabría decirte. Solo tratarlos bien.

28- ¿Se siente respetado por los diferentes grupos existentes en la cárcel?

R: Sí. Igual me sirvió trabajar en la visita, en los turnos largos, porque me sirvió para conocerlos a ellos. Y que se genere respeto. Eso es lo más importante.

29- ¿Con cuál grupo de internos se siente más a gusto?

R: Con los que están a punto de irse (risas), son más tranquilos tienen conducta perfecta, la mayoría son mozos.

30- ¿Se siente identificado con el comportamiento que debe mantener dentro del establecimiento?

R: Sí, si...yo las cumplo, y no piden nada de otro mundo. Lo que piden que uno sea puntual, que ande ordenado, limpio, no es nada del otro mundo.

31- ¿De qué manera influye el contacto diario que mantiene con los internos? ¿Estos influyen en su vida personal?

R: Sí, si, siempre llego a contarle historias a mi polola de lo que pasó. Del día, de lo que hice, o me sirve igual para aconsejar a unos primos. Los turnos son cansadores y hay que estar dispuesto cuando suena el teléfono y partir no más...a veces uno está con la familia pero hay que ir no más.

32- ¿Se siente estresado en su ambiente laboral? ¿De qué manera?

R: Sí. Por ejemplo hoy día en la mañana, no he dormido nada, cuando estábamos entregando el turno, hubo un pequeño conflicto (casi se produjo un motín) y ahora hay que desestresarse. Pero igual es una pega en la que hay hartos beneficios.

33- ¿Emocionalmente, le ha afectado el contacto con internos?

R: Nunca....mmm...igual sentí alegría con el interno que te conté yo, y eso puede ser una emoción, me sentí súper contento porque el hombre por una cosa estúpida perdió a la familia y calló a la cárcel, entonces me dio alegría saber que se iba. Pena he sentido, pero no por algún interno, sino que una vez cayeron como ocho funcionarios detenidos, presos, y me tocó verlos ósea estar con ellos, y ver que esperaban visitas igual que los internos...y me dio pena, saber que eran funcionarios me entristeció.

34- ¿Existen diferencias entre los reos de una u otra calle?¿En lo personal como influyen en usted?

R: Depende del delito, ya que es la única forma de separarlos. Personalmente hay que tratar a todos de la misma manera, siempre.

35- ¿La clasificación de la incorporación de nuevos reos a las calles existentes, generan discriminación en el trato posteriormente, de su parte?

R: De nuestra parte no existiría, pero de parte de los internos si. Hacía ellos mismos. Los violadores son más discriminados por todos internos. Los portadores de VIH están en otro piso separados, están los individuales. Los homosexuales, las locas, que uno los identifica a través de los gestos que hacen...son súper chistosos. Donde estoy yo hay uno que conozco y el hombre es súper simpático.

36- ¿En el día a día por las condiciones de trabajo se siente un interno más?

R: Lo veo difícil, porque sé que un día más voy a salir a la calle. Se siente bien, lo que pasa que no paso más de un día encerrado.

E: Pero cuando tienes los turnos de 24 horas?

R: Uhh...eso si que es difícil. Es cansador, porque hay que estar 24 horas despierto. Ahí si, en esas condiciones uno se siente un interno más.

37- ¿Cuántas horas al día pasa en el recinto penitenciario?¿De qué manera influye en la vinculación con los internos?

R: Encerrado si estoy de día entre 8 y 10. Serán como 9 horas, es que eso depende de la unidad, en la peni hay funcionarios que no ven la calle en 7 días. No salen, ósea salen pero hay una medida que se llama saliente 20, que

pueden salir a una hora y volver a otro. Ellos trabajan 7 días, depende de la pauta, pero eso les pasa a los más nuevos.

La vinculación depende del turno, porque si me toca de noche, ellos están encerrados y es la hora de dormir, así que lo que uno está con ellos es casi nula. Tenía más contacto con ellos cuando estaba de día. Y en los ratos de labores con los mozos, porque igual uno se despreocupa un poquito, el asunto de los que están por libertad(a punto de salir), hace que se bajen las alertas que quieran escapar o hacer motín, entonces eso se hace más grato y hablar de otras cosas.

38- ¿Las horas que pasa en el centro penitenciario, han causado en usted problemas físicos y/o psicológicos, estos afectan en su trabajo?

R: Físico, solamente el sobrepeso que estamos comiendo mucho (risas). No, no ninguno. Es que igual tenemos un día y medio para descansar. Uno no puede dejar el puesto botado porque pasa a ser una falta de servicio y pasa a ser una falta y nota de merito, ósea no corresponde.

39- ¿De qué manera influye el hacinamiento en su vida laboral? Fomenta o disminuyen la vinculación con los internos?

R: Es que no se ve en donde estoy yo, porque viven de 2 a 3 por pieza, en el caso de los portadores viven de solos, uno por celda, pero no se ve el hacinamiento, no te puedo decir que están todos durmiendo en colchonetas o uno encima de otro, como es en la peni, que debajo de la mesa...están viviendo en todos lados, se habilitan lugares hacía arriba y eso no se ve. Los internos son ordenados y eso ayuda a que esté todo en orden sin mayor problemas y el trato es mejor.

40- ¿Con que grupo de internos pasa mayoritariamente a diario?¿Cuales son de su preferencia?¿De que manera se relacionan?

R: Ahora con los turnos que tengo los recibo a todos encerrados, entonces no puedo entrar a una pieza y conversar con alguien. Además que eso se presta pa` malos entendidos, hay muchas cámaras y si uno se acerca a conversar con los internos queda todo grabado en las imágenes y después pueden decir que uno anda en cosas raras. De día si se puede porque no se ve mal, pero si yo entro en una pieza que estén todos encerrados su puede prestar para malos comentarios, pero sí día un internos se me acerca a hablar ahí no hay problema.

41- ¿Tiene horas de descanso dentro del reciento?¿Son apropiados los espacios físicos? En términos de permitir el vinculo con los internos.

R: Desayuno y almuerzo. Solamente lo práctico y seguir con la pega, porque no podemos tomarnos mucho tiempo porque se hacen relevos y todo esta dispuesto a una hora y no hay que llegar tarde. Y los recintos son esos lo que hay para los gendarmes, pero estamos a parte de los internos en esos momentos y todo depende a lo que a uno lo manden.

42- ¿Cuándo tiene turnos prolongados, sus condiciones anímicas le permiten entablar una conversación con los internos?

R: Ehh...igual trato de responder siempre a todas las cosas, con alguna consulta de los internos y si puedo ayudar en algo como te digo, lo hago, si hay algún problema lo hago, incluso me he quedado de voluntario a trabajar si hay problemas o cuando hay un 24 o de noches también me quedo trabajando. Siempre dispuesto con respeto y ayudar a todos por igual, esa es nuestra

pega, por algo estamos ahí y a mi me gusta mucho lo que hago. Siempre trato de estar dispuesto, pero a veces no veo a los internos por los turnos.

E: Deseas agregar algo.

R: Eh...como te digo a mi me ha servido hartito, la formación en la escuela fue más difícil porque nos tiene todo el día derechitos, pero a mi este trabajo me ha dado todo, imagínate en cinco años, ya me compre mi casita, me sirve para pagar mis cosas, mis, y todo lo que tengo es por el trabajo.

E: Muchas gracias por tu tiempo y disposición.

Entrevista número 2

NOMBRE:	Carlos
EDAD:	25
CENTRO PENITENCIARIO:	Unidad penal de Santiago 1
AÑOS DE SERVICIO:	3 años y medio
GRADO:	Gendarme primero.
HORAS DE TRABAJO SEMANALES:	Depende de los turnos. Disponibilidad las 24 horas.

1- ¿Cuándo se dirige a un interno de que manera lo hace? ¿Utiliza el COA, gestos, utiliza vocabulario formal, es amistoso, otra?

R: Bueno yo me dirijo desde un vocabulario formal, ya que yo por lo menos no me rebajo al nivel de ellos, entonces es una estrategia que ocupo cosa que

ellos hagan respetar al funcionario, en este caso a mi y ocupo siempre un vocabulario formal.

Para no usar el COA, bueno yo lo sé usar, se sus palabras todo eso, pero no lo ocupo porque no me gusta simplemente. Hay compañeros que si lo ocupan, pero eso va a depender de cada funcionario, hay funcionarios que si lo ocupan, hasta en su diario vivir, en cambio yo alomejor lo ocupo sí, a veces en el trabajo, pero para la casa no, no lo llevo. Eso lo utilizo dependiendo como es el interno, si hay internos más peligros, ven el manejo de uno y tratan de hablarle en COA para ver si uno entiende. Y al responderle creen que uno lleva harto tiempo trabajando y no lo pasan a llevar. El COA se aprende trabajando

2- ¿Cómo definiría el trato que realiza hacía los internos?

R: No un trato normal, no soy agresivo ni nada, sino que normal, a lo que amerita la circunstancia. Cuando se ponen agresivos hay que tratar de reducirlos, con los distintos medios, gas lacrimógeno, distintas formas que hay en la unidad.

3- ¿De qué forma se dirige un interno hacía su persona?

R: Cabo, me dicen cabo, con respeto, bueno eso es como yo siempre he impuesto respeto, nadie gracias a Dios me ha faltado el respeto.

Eso va en uno, depende de los compañeros, va en uno, que de repente están coludidos con los internos, y ellos les faltan el respeto siempre, ya que son prácticamente uno más de ellos. Adentro hay mucha plata de las unidades penales, los internos manejan plata. Entonces a veces ahí hay funcionarios que están encalillados y bueno, temas familiares y la solución más rápida es ingresar elementos a la unidad y ellos se coluden con los internos y estos les entregan plata

4- ¿Es común la agresión verbal?

R: Si es común cuando uno ingresa al patio a sacar la cuenta, al rancho (instancia en que se les reparten los alimentos), pero siempre andan en grupo. Ahí gritan pero siempre en grupo, como se dice no de frente.

5- ¿Cómo se siente cuando es agredido?

R: Cuando recién ingrese a trabajar, llevaba como un año más o menos... en cuando un interno empezó a amotinarse en una pieza y lo empezamos a reducir a sacarlo y empezó a agredirme. Me sentí con miedo porque igual era la primera vez que estaba con algo así, pero son medidas de la circunstancias.

6- ¿Qué grupo de internos, utilizan un vocabulario respetuoso hacía usted?

R: Los más respetuosos son los que viene por manejo en estado de ebriedad porque es gente que nunca ha delinquido, ósea porque cayó por como te digo un manejo en estado de ebriedad una estafa cosas a sí, ellos ocupan un buen vocabulario.

Y los que se expresan de mala manera son ya los que andan robando, los que dan lanzazos en la calle, drogadictos, ellos son más agresivos, por el mismo circulo de ellos, de sus poblaciones, porque los internos que han caído por estado de ebriedad, han caído gente famosa, de la tele, entonces ellos nunca han estado metidos en ese círculo y se dirigen de buena manera con respeto.

7- ¿Se siente validado, respeta en su trabajo, cuando lo tratan de manera cordial?

R: Sí, porque yo siento que por parte de los mismos internos y de la jefatura a uno lo tratan con respeto porque hace el trabajo de buena manera.

8- ¿Se han generado conductas de afecto o cariño, de su parte hacía algunos internos? ¿Qué le han provocado?

R: No porque más que nada yo lo veo como el trabajo solamente. No tengo afecto con nadie de ellos, es solamente el día a día cosas del trabajo.

9- ¿Ha sentido afecto por algún interno en especial, pero su rol de Gendarme no le ha permitido acercarse?

R: Sí, porque también tengo amigos privados de libertad en la cárcel de Rancagua y que han caído por algo injusto, que después se ha comprobado que no es, pero los familiares de las víctimas tenían ayuda en los tribunales y ahora igual está preso, y yo lo he ido a ver y a uno los mismo Gendarmes lo miran mal, como “y que anda viendo a internos”, entonces igual como que uno se siente reprimido en eso, porque tengo ganas de ir a verlo porque es un amigo, pero más no se puede hacer.

10- ¿En los años que lleva de servicio ha generado o establecido relaciones de afecto por algún interno?

R: No. No con ninguno.

11- ¿Ha sentido que la compañía de algún interno le ha sido grata?

R: No grata, sino como se dice ayudan a pasar el día no más po`. Por ejemplo los “mocitos”, siempre trabajan con uno, cuando están los mozos a ellos uno le pide el café y nos preparan el café y todo eso, pero más nada es eso, echar la talla un rato así y reírse pero nada.

12- ¿Se dedica solo al trabajo en vez de entablar relaciones con internos?

R: Sí lógico, para mi lo primordial es mi trabajo, ya que si me llegara a vincular con algún interno sería mal mirado de parte de mi jefe. Me podría costar hasta mi trabajo, entonces yo lo veo por ir a hacer bien mi trabajo y así no tener problemas. A veces los saco a tribunales, al hospital y ese es el contacto más directo que tengo con ellos. Casi la mayor parte del día paso vigilando el penal

y me la paso en las visitas, los que vienen a ver a los internos, más que con los mismos internos.

13- ¿Está en desacuerdo con las interacciones entre internos y gendarmes?.

¿Por qué?

R: No, no en desacuerdo, sino que es algo que es normal, ya que pasa todo el día con ellos, es normal que uno converse, tire la talla, porque es tan monótono el trabajo de nosotros que es salir de la rutina.

14- ¿Tuvo o ha tenido alguna mala experiencia, por la cual no desee entablar una relación más que de interno y cuidador?

R: No, yo no he tenido ninguna mala experiencia, pero por ejemplo por consejos de mi tío que trabaja en el penal de Gendarmería, me dice que está bien conversar con ellos y todo eso, pero entablar tanto una amistad porque ellos después empiezan a pedir cosas, por ejemplo piden que uno le entre un celular y le ofrecen plata y yo no, a mi no me interesa eso, gracias a Dios vivo tranquilo con mi sueldo, no me interesa.

15- ¿Qué ha influido para entablar una relación de amistad?

R: En mi caso no ha existido.

16- ¿Definiría un acercamiento afectivo como una amistad, o solo como acompañamiento?

R: Mmmm.....A veces para pasar el día y la rutina y las horas que hay pasar en los turnos. Pero en mi caso no de amistad, si no que el día a día.

17- ¿Cuándo un interno cumple su condena, la relación sigue a fuera?

R: Yo he visto que las relaciones se dejan ahí, hay colegas que se han topado a los internos que están en libertad y ellos los saludan y ¿Cómo está? y eso nada más.

18- ¿Se ha sentido utilizado por algún interno?, ¿De qué forma?

R: No, porque nunca le he dado la confianza a un interno para que haga eso, mantengo los límites.

19- ¿Usted ha generado una relación de más confianza con los internos para no sentirse solo?

R: No, porque ahí me afirmo más en mi familia cuando paso esto o lo otro, siempre apoyándome en mi familia.

20- ¿Influye el tipo de condena a las relaciones que se tiene a diario con los internos?

R: Sí, porque por ejemplo un interno que está por violación siempre es más sumiso con los funcionarios porque siempre nos tratan con respeto, como los que viene por conducir en estado de ebriedad. No así, por ejemplo como los narcotraficantes, los que están robando, los lanzas profesional, porque ellos siempre quieren ser más que los funcionarios y entonces tratan de mostrar que son más ellos que los funcionarios.

21- ¿Elige acercarse a los internos, según el delito cometido?

R: No, no es que me da... como te explicaba es poco lo que me relaciono con ellos y me dedico al trabajo y me da lo mismo con que interno me toca trabajar. Eso si me gusta más trabajar con los reos peligrosos, porque ahí se aprende más de la unidad penal. Se aprende más con ellos.

22- ¿Con que internos, según su delito, no mantiene o no le gustaría mantener un tipo de relación?

R: Con los violadores, porque lo discrimino yo ese delito, lo encuentro que es lo peor, como opinión personal, no me guata tratar con los violadores.

23- ¿Quiénes son los internos más agresivos, se condice con el tipo de delito cometido?

R: A veces por el tipo de delito son agresivos, pero no siempre es la mayoría, depende de cada interno no más, en todos lados siempre va haber un agresivo.

24- ¿Saber el delito cometido por los internos, cambia la percepción y el trato hacía él?

R: Sí, porque, es como te digo, por ejemplo un interno que es narcotraficante hay que tratarlos de otra manera, porque ellos manejan plata adentro, no es con miedo, sino que es distinto el trato, hay que imponerse más, en cambio con los internos que son tranquilos, se les habla normal, todo depende del interno.

25- ¿Alguna vez, los internos le han amenazado usando como una forma de amedrentarlo el delito por el cual está en la cárcel?

R: Si po`, yo una vez, como experiencia salí con un interno a la posta central y llegaron los familiares de él, como le avisaron, no teníamos ideas, entonces él estaba por tráfico y llego la señora y que quería verlo, y yo estaba a cargo de la comisión ese día, entonces el interno...yo tuve que decirle que no. Y se me tiro encima y me dijo "paco, tanto y tanto y te voy a matar", así que ahí procedía a lo que había que hacer, comuniqué a la unida que estaban la familia de los internos así que hay que llevarlos a unidad de apoyo y eso, pero otras veces no.

26- ¿Se siente amenazado por los grupos de internos agresivos, "los choros"?

R: No, no por nada, no me siento amedrentado por nadie.

27- ¿Busca tener como amigos a los grupos de internos subversivos?

R: No, es que es relativo eso, como se dice uno se va haciendo un nombre dentro de la unidad, por ejemplo este “cabro es choro”, o como dicen ellos entras con “una ficha” a los módulos conflictivos y no se le hablas a alguien te va a hacer caso. Ahora si uno hace la pega bien, te vinculas con ellos; ellos si te ofrecen que entres droga, platal o que sea y uno siempre de una sola línea, ellos te respetan. Si yo soy un funcionario que siempre esté coludido con ellos, después uno va a los módulos y nadie te va a respetar. Yo en caso particular sé de funcionarios todo, pero tampoco no me meto ellos verán lo que hacen, porque es su vida, yo me preocupo por estar bien yo.

28- ¿Se siente respetado por los diferentes grupos existentes en la cárcel?

R: Sí, por lo que te digo porque siempre hay que ser una pura línea y ellos saben que conmigo, no pueden ofrecerme nada.

29- ¿Con cuál grupo de internos se siente más a gusto?

R: No, no. Me da lo mismo con quien trabajar.

30- ¿Se siente identificado con el comportamiento que debe mantener dentro del establecimiento?

R: Sí. Haber, me adecuo a las reglas que colocan, no tengo problemas.

31- ¿De qué manera influye el contacto diario que mantiene con los internos? ¿Estos influyen en su vida personal?

R: De anécdotas que de repente yo cuento a mis amigos, pero eso no más. Son anécdotas que pasan adentro, pero que influyan en yo llevar en mi vida no. En nada.

32- ¿Se siente estresado en su ambiente laboral? ¿De qué manera?

R: Sí, por mis turnos, yo nose po[^], ya van tres años que no paso un año nuevo con mi familia, trabajando, entonces son cosas que las hechas de menos, se

hecha de menos a la familia. Y no se po` uno pide permiso administrativo, las vacaciones para ir con la familia y los jefes siempre dicen que no, que no se puede. Entonces ellos tampoco ven por el lado humano de uno. Piensan que uno siempre debe estar como roble en la pega, a disposición de ellos, el punto es que dan ganas de mandar todo lejos y no seguir trabajando, buscar otro trabajo, pero lo que más me afirma ahí es tener una estabilidad económica y surgir con mi familia. Hay poco personal y además el mismo gobierno invierte poco en gendarmería uno se puede dar cuenta en a las mismas matrices cuando dicen “tanta plata para carabineros, para policía de investigaciones” y nunca para Gendarmería, están más preocupados de ellos y a nosotros nos tiene despreocupados, faltan funcionarios a nivel de todo el país.

33- ¿Emocionalmente, le ha afectado el contacto con internos?

R: No, a mi no me ha afectado, pero lo que más me ha afectado es no tener contacto con mi familia.

34- ¿Existen diferencias entre los reos de una u otra calle?¿En lo personal como influyen en usted?

R: Sí, eso depende de la unidad, en las cárceles hay calles y galerías, entonces en Santiago uno son puros módulos, están los máxima, los alta, mediana complejidad y así po` entonces por ejemplo, los traficantes con los que roban se llevan mal, el trafico es mal mirado dentro de la unidad, el trafico y la violación es lo más mal mirado dentro de la unidad, entonces los que la “llevaban” dentro de las unidades son los internos que roban pa fuera, roban bancos, esos tiene más autoridades.

Cuando los internos llegan, la voz se corre altiro dentro de la cárcel, ellos saben altiro quien es, como se llama, porque viene, que delito hizo, saben todo

altiro. La destinación viene dada de los tribunales, nosotros tenemos la ficha de clasificación y ahí sabes a donde van a ir y se segregan en distintos módulos, por ejemplo allá el modulo 30, 31 es de puros robos, el 17,18 son de trafico, el 36,37 es de personas mayores de 40 años, y así que no anden peleando y se va segregando. Y así.

35- ¿La clasificación de la incorporación de nuevos reos a las calles existentes, generan discriminación en el trato posteriormente, de su parte?

R: Es que eso va igual en cada funcionario el ser discriminado, si a mi me mandan a trabajar a un modulo de puro abuso y violaciones, pucha yo sería pesado todo el día, no los dejaría que ni hablaran, les daría pocos beneficios. Porque por el delito yo....discrimino harto ese delito.

36- ¿En el día a día por las condiciones de trabajo se siente un interno más?

R: Si, nosotros mismos como colegas nos conversamos allá, de repente hablamos que somos uno más, que tenemos sueldo y días franco y días libres, pero prácticamente con los turnos que tenemos somos un preso más, porque igual se pasa el 18, pascua, año nuevo, tu cumpleaños, de repente fiestas, cumpleaños de familiares que tu quisieras estar pasando con ellos, pero estas trabajando.

37- ¿Cuántas horas al día pasa en el recinto penitenciario?¿De qué manera influye en la vinculación con los internos?

R: Yo paso todo el día en la unidad, cuando tengo que ir a descansar, paso todo el día dentro de la unidad, voy a las piezas fiscales y ahí descanso.

Entonces yo, no a mi no me influye mucho, como te decía yo trato de vincularme lo menos posible con ellos, pero yo estoy todo el día dentro de la unidad.

38- ¿Las horas que pasa en el centro penitenciario, han causado en usted problemas físicos y/o psicológicos, estos afectan en su trabajo?

R: No, psicológico así, gracias a Dios; Dios me ha mantenido bien, pero de repente agotamiento, cansancio, pero no nada más.

39- ¿De qué manera influye el hacinamiento en su vida laboral? Fomenta o disminuyen la vinculación con los internos?

R: Yo creo que lo que más se conoce en Gendarmería es el hacinamiento, pero igual el contacto con ellos influye, porque si fueran menos internos uno estaría menos preocupado, de repente en un modulo son 3 funcionarios, para un modulo que es de 200, 300 internos, entonces uno no da abasto y tiene que estar igual con ellos. Por ejemplo los mismos “mozos” (internos de buena conducta que sirven a los Gendarmes y obtiene beneficios en sus tareas), uno los llama y entonces le dice que vamos a repartir el rancho y empiezan a gritar “ya po` el rancho”, y ahí vienen los internos y prestan un poco de apoyo.

40- ¿Con que grupo de internos pasa mayoritariamente a diario? ¿Cuales son de su preferencia? ¿De que manera se relacionan?

R: Es que me toca vincularme con todo tipo que como te dan trabajo estable en los módulos. El periodo que estoy cumpliendo yo de guardia armada, el turno es inestable. Cuando nos vinculamos con ellos, es cuando prestamos apoyo al interior de los módulos y cuando salimos al exterior con los internos, pero los funcionarios que trabajan en guardia interna, ellos están fijos en un módulo, por ejemplo pueden trabajar 3, 4 meses en un mismo módulo y los van rotando por

lo mismo para que no creen lazos con alguien, los van rotando. En enero yo pasaría a guardia interna. Yo prefiero esta guardia, por que se trabaja de 4 a 6, te podí ir todos los días a tu casa y ya no tení que vivir todos los días en la unidad, entonces ya podí por lo menos hacer vida. Cuando uno recién ingresa siempre tení que ser guardia armado y de repente son dos años....yo ya llevo tres años y medios, pero aburrido igual porque es sacrificado, igual estuve un año trabajando en el sur, en Valdivia y ahí si que era sacrificado, porque no tení familia, nada...todos aquí en Rancagua.

41- ¿Tiene horas de descanso dentro del recinto?¿Son apropiados los espacios físicos? En términos de permitir el vinculo con los internos?

R: No, porque, por ejemplo en las piezas que dormimos nosotros es para 10, 15 funcionarios y también podría decirte que estamos hacinamos (risa), por no son muy grandes, entonces por ejemplo cuando a ti te toca descansar, el colega del lado se esta despertando, porque le toca trabajar a él. Y el ruido o que entra cualquiera a la pieza, es poco lo que se puede dormir. Tenemos un puro comedor para todos los funcionarios, solo para Gendarmes.

42- ¿Cuándo tiene turnos prolongados, sus condiciones anímicas le permiten entablar una conversación con los internos?

R: Sí, por ejemplo cuando toca estar en las salidas con los internos, una vez tuve que llevar a uno a un centro asistencial y ahí hay que estar 8 horas con ellos y le conversai, por ultimo para no aburrirse, qué hace él, el delito, el por qué lo hizo, por último preguntar con que interno está, si es peligroso o no para estar más atento. Lo hago para conocer al interno y su compromiso delictual más que nada. Por estar más atento con él o un poquito más relajado, pero siempre en vigilancia.

E: Tienes algo que agregar referente al tema de los vínculos entre Gendarmes e internos.

R: Si, por mi experiencia, como yo trabajo en guardia armada tengo vínculo con ellos, pero no tanto, yo pienso que pasando a la guardia interna a lo mejor...nose...estando en más contacto con ellos puede que genere un vínculo, pero se va a ver más adelante cuando esté ahí.

Por lo que dicen los colegas de guardia interna, igual sirve tener un lazo con los internos, con los mocitos porque obviamente nose po`, querí saber dónde tiene las caletas (lugar en el cual guardan sus cosas, celulares, drogas, alimentos), entonces uno les dice, "oye tu has visto algún celular", entonces nos dicen, "sí jefe, en tal lugar hay celulares". Entonces más que nada para tenerlos como una ayuda.

Y sobre la vinculación; yo pienso que hay harta vinculación, pero todo depende del funcionario de como los sepa llevar. Porque si el funcionario es correcto nunca va a tener problemas con los internos, pero así como se ha escuchado que hay funcionarios que están vinculados con ellos, y han internos que le han pegado a los Gendarmes y los insultas, porque les dicen "Que te metí tú, si pasái celulares, pasái droga, yo te hago un sueldo a parte", entonces con que moral uno va pedir respeto al interno. Así que no...eso del vínculo va a existir siempre, porque el contacto está.

Yo pienso que igual puede haber un vínculo más sano, de amistad o mejor....pero no le he visto, pero yo pienso que si, porque igual hay personas que han caído por estado de ebriedad, no han matado a nadie, por andar "curados", problemas de ellos, pero no son delincuentes, y el trato de ellos y de

su familiares...no son delincuentes. Yo pienso que sí, nose con el tiempo se va viendo eso.

E: Muchas gracias por tu tiempo y disponibilidad.

Entrevista número 3

NOMBRE:	Jaime
EDAD:	26
CENTRO PENITENCIARIO:	Unidad penal de Santiago 1
AÑOS DE SERVICIO:	3 años y medio
GRADO:	Gendarme primero.
HORAS DE TRABAJO SEMANALES:	Depende de los turnos. Disponibilidad las 24 horas.

1- ¿Cuándo se dirige a un interno de que manera lo hace? ¿Utiliza el COA, gestos, utiliza vocabulario formal, es amistoso, otra?

R: Mira, personalmente, lo que yo utilizo y lo que me ha dado resultado es mantener un lenguaje formal, para de alguna forma, mantener cierta distancia con la gente privada de libertad, porque de una u otra forma, tú mantienes un grado superior a ellos, entonces el lenguaje formal te permite de alguna forma, mantener esa distancia.

2- ¿Cómo definiría el trato que realiza hacía los internos?

R: Mira, el trato con los internos es generalmente apegado a las reglas, que significa, que generalmente cuando se comportan de manera inadecuada, nosotros tenemos que de alguna forma, reducirlos y utilizar la violencia cuando la situación lo amerita. De hecho hay internos que son súper violentos y con el lenguaje formal no siempre te entienden, así que también uno tiene que utilizar ciertas herramientas que te dispone el centro. De alguna forma, no es la herramienta que se utiliza como número uno digamos, la violencia, sin embargo es el método más efectivo para controlar al interno cuando existen problemas

3- ¿De qué forma se dirige un interno hacia su persona?

R: Mira personalmente, bueno como te contaba llevo tres años trabajando ahí, en este lugar, y uno se va haciendo ciertos conocidos y ciertos... como explicarte...se va ganando cierto respeto con el tiempo, entonces de acuerdo a la experiencia y mi paso por este centro, me he ganado el respeto creo yo y el trato de ellos hacia mi es súper de autoridad. Yo soy la autoridad y ellos me tienen que respetar como tal. Gracias a dios, no he tenido ningún problema en ese sentido.

4- ¿Es común la agresión verbal?

R: Por supuesto, si, si, sobretodo cuando ingresa gente nueva, y se pasean por los pasillos, de "Porque estaí trayendo a este hueón, que te creí", y en muchos casos tiran hasta escupos, por decirte algo, pero la agresión verbal es constante, de hecho es su herramienta para agredir....

bueno, dentro del penal existen algunos protocolos, por ejemplo cuando una situación se está saliendo de todo control, se llama a la unidad, uno pide refuerzos, pide apoyo, porque de alguna forma, hay muchísimos internos, y ahí viene el problema del hacinamientos, y ahí tu lo debes controlar. Por ejemplo

cuando se ponen demasiado agresivos, uno tiene que realizar el protocolo correspondiente para calmar la situación.

5- ¿Cómo se siente cuando es agredido?

R: Lo que pasa es que en estas situaciones, en este rubro, uno igual debe reunir algunas características, por ejemplo si eres una persona débil, aquí no sirve, porque, por ejemplo si tiene, no sé, si te deprimas muy fácil, con 3 o 4 cosas que te digan tu no vas a volver la próxima vez y eso es algo que nos enseñan en la escuela, o sea, seas o no seas débil. Esto de las agresiones y todo te afecta igual, pero tienes que darte cuenta de quien viene, yo creo que esa es una de las formas para que no te afecte tanto.

6- ¿Qué grupo de internos, utilizan un vocabulario respetuoso hacía usted?

R: Más respetuoso, me parece que es la gente que no está directamente relacionada con el delito, por ejemplo las personas que están ahí por manejar en estado de ebriedad, los estafadores, que no viven en el mundo de la delincuencia, ellos generalmente son más respetuosos, tratan de no romper las reglas, te tratan de cabo en algunos casos, tratan de ser más respetuosos.

7- ¿Se siente validado, respeta en su trabajo, cuando lo tratan de manera cordial?

R: Yo creo que la validación en este trabajo parte por uno, si tu no validas lo que haces, es muy poco probable que los demás lo hagan, por que generalmente estás recibiendo críticas de los mismos internos, y críticas por decirlo de alguna forma, que son malas palabras, malos tratos, escupitajos, entonces es complicado, por eso te decía que las personas que trabajan acá como gendarmes tienen que tener ciertas características. Hay mucha gente, me ha tocado ver gente que no le ha gustado el trabajo por los mismos malos

tratos y se ha ido y no le ha gustado el sistema. A pesar de estudiar dos años, hay gente que es más débil que otras, entonces no duran nada acá en la institución, porque al final la gente se da cuenta si le gusta o no cuando está inserto en la cárcel, también hay otras cosas que influyen en tu estado anímico, por ejemplo no es lo mismo estar plenamente en tu trabajo que estar trabajando a medias y más encima teniendo malos tratos y sin poder ver a tu familia, entonces por eso también hay gente que decide retirarse y se van no más a hacer otra cosa.

8- ¿Se han generado conductas de afecto o cariño, de su parte hacia algunos internos? ¿Qué le han provocado?

R: No de mi parte, lo que pasa es que hay muchos entornos en los cuales los gendarmes se vinculan con los internos, se vinculan pero no es la forma, no es lo que te enseñan, no es lo que te dicen, o sea tu tenís que ir allá y hacer tu pega y no vincularte ni afectivamente, ni cariñosamente con ninguno, porque eso suele mal interpretarse dentro del penal. Tení que pensar que en este mundo, el líder es el que la lleva, entonces si tú eres más sumiso que el que la lleva, vas a estar a sus servicios entonces el gendarme no puede caer en eso.

9- ¿Ha sentido afecto por algún interno en especial, pero su rol de Gendarme no le ha permitido acercarse?

R: Lo que pasa es que dentro del mundo de la cárcel, si hay una cosa que es súper importante, es el respeto, entonces el respeto que se le da al gendarme, y que la autoridad le entrega al gendarme, no es el mismo respeto que el gendarme se gana en relación a los internos, por ejemplo tiene que ver con la validación, como tu, como el interno te valida es como tú haces tu pega también, por ejemplo, si tu no te despeñas como corresponde en el penal,

algunos internos se suben por el chorro, por ejemplo, por eso es tan importante el tema de los tratos.

10- ¿En los años que lleva de servicio ha generado o establecido relaciones de afecto por algún interno?

R: No...como decirlo igual uno comparte, pero no involucrarse tanto...alguna relación afectiva que yo te pueda decir, de que no sé, que me dio pena, no sé, o que ayude a esta persona que estaba mal juzgada y que no debería estar ahí, es probable, sin embargo, siempre hay personas que te conmueven sus historias, y de repente uno trata de no vincularse mucho con eso, trata de no juntarse con ellos porque eso también influye en tu trabajo.

11- ¿Ha sentido que la compañía de algún interno le ha sido grata?

R: Si, porque existen muchos espacios para conversas con los internos, nosotros pasamos gran parte del tiempo ahí, gran parte del día por el tema de los turnos, y sin duda se genera alguna conversación, se tira la talla, porque en el fondo también se hace más ameno y eso a uno lo saca un poquito de todo el estrés.

12- ¿Se dedica solo al trabajo en vez de entablar relaciones con internos?

R: Claro, hay horarios que cumplir y el trabajo de nosotros es desgastante; sin embargo a mi de manera personal no me ha surgido la inquietud de mantener una relación con algún interno, lo cual no es una regla, por ejemplo dentro de la institución hay varios gendarmes que han tenido conocidos dentro del recinto y obviamente las relaciones son distintas, porque obviamente no es lo mismo estar custodiando a una persona que no tiene nada que ver contigo a estar

custodiando a un amigo tuyo. Hay muchos gendarmes que si mantienen una relación un poco más afectiva.

13- ¿Está en desacuerdo con las interacciones entre internos y gendarmes?

¿Por qué?

R: Si...si bien es cierto están cumpliendo una pena, alguna gente podría interpretarlo como “bueno, se lo merecen”, pero tampoco hay que dejar de pensar que es un ser humano, entonces las relaciones que puedan surgir, me parece que son parte del trabajo. Si bien es cierto no es necesario tener una relación tan afectiva, me parece que el gendarme cumple un doble rol, tiene que ver con la seguridad, pero también tiene que ver con que es la única persona externa que ve el interno, entonces también tienes que fijarte que uno trae información de afuera, preguntan no sé, por ejemplo cuando hay partidos, los gendarmes también traen información, no sé, cosas por el estilo.

14- ¿Tuvo o ha tenido alguna mala experiencia, por la cual no desee entablar una relación más que de interno y cuidador?

R: Mira, en estos tres años que llevo trabajando no he tenido ninguna mala experiencia, sin embargo hay cosas que son de la pega, por ejemplo cuando se hacen motines o cuando se hacen situaciones más complejas de riñas entre pandillas o grupos, tiene que ver también con eso un poco. Sin duda de repente no te quieres ver enfrentado a ciertas situaciones. Uno como Gendarme fantasea mucho en el sentido de que no te gustaría estar metido en un motín y estar tu contra 40 internos que te quieren quitar tus instrumentos de defensa y te quieren matar, pero como te contaba no he tenido ninguna mala experiencia y no me gustaría tenerla tampoco.

15- ¿Qué ha influido para entablar una relación de amistad?

R: Ehhh....la verdad es que no veo como bueno entablar relaciones de amistad en la cárcel con los internos, la pega es la pega y para eso uno tiene vida a fuera y otro tipo de amigos, en mi caso no lo veo necesario.

16- ¿Definiría un acercamiento afectivo como una amistad, o solo como acompañamiento?

R: Como una compañía, lo que pasa es que los internos, si viene cierto, tu estás ahí para controlarlos y que las cosas salgan bien, no hay que desconocer tampoco que ellos son una compañía, durante todo el día. Como te decía, tienes que pensar que pasas gran parte del tiempo en este recinto y ellos son compañía. En algunas ocasiones una mala compañía y en otras ocasiones es parte de tu trabajo y tu también tienes que tomarlo así.

17- ¿Cuándo un interno cumple su condena, la relación sigue a fuera?

R: Personalmente no me interesa, sin embargo te puedo contar que eso sucede, no se si tanto de llamar por teléfono, pero en más de una ocasión compañeros míos se han topado con internos que han cumplido sus condenas y las relaciones se han dado; si dentro de la cárcel existió una buena relación, afuera se mantiene con mucha diplomacia, pero no es algo tan cercano como un abrazo ni mucho menos.

18- ¿Se ha sentido utilizado por algún interno?, ¿De qué forma?

R: No, me parece que uno tiene que poner los límites, sin embargo el interno es astuto en todo sentido, entonces también siempre están tratando de manipular las situaciones, por ejemplo de ofrecer dinero, de ofrecer ciertas regalías, porque también uno está haciendo su trabajo, pero hay muchos

Gendarmes que caen ciertamente en estas “tentaciones” por decirlo así, que de alguna forma te vinculan al reo, no de la forma profesional como debía ser.

19- ¿Usted ha generado una relación de más confianza con los internos para no sentirse solo?

R: No, no... Lo que pasa es que dentro de este mundo, todo se sabe, entonces también a veces los mismos gendarmes se piden apoyo, por ejemplo más de algún gendarme está coludido con algún interno, pero en la parte mafiosa por decirlo de alguna forma, pero también existen secretos dentro de la cárcel donde los gendarmes se dicen “oye este cabro es conocido, no lo tratís tan mal”...alguna pequeña regalía, pero también se da. Y para uno esos comentarios no son bien vistos, entonces es mejor mantenerse en línea.

20- ¿Influye el tipo de condena a las relaciones que se tiene a diario con los internos?

R: Sin duda, no es lo mismo estar vinculándote con narcotraficantes o con traficantes pequeños, con los que ingresan por robo, con los lanzas internacionales, con asesinos, o sea obviamente no es lo mismo, a uno no le interesa relacionarse con los mismos violadores. A mí, en mi caso puntual, aborrezco a la gente que ingresa a la unidad por ese delito, no me gusta vincularme con ellos.

21- ¿Elige acercarse a los internos, según el delito cometido?

R: Si, es verdad, te asignan ciertos módulos y ciertas calles, pero por ejemplo cuando te toca estar una semana seguida con cierto grupo o un primerizo y tiene que hacer una condena por un atropello o algo así, la interacción es mejor, digámoslo así, porque tu estas relacionándote con esas personas y tu

sabes que no son agresivos, entonces tu tratas de interactuar con la gente que no te va a dar problemas y ellos son unas de esas personas.

22- ¿Con que internos, según su delito, no mantiene o no le gustaría mantener un tipo de relación?

R: Como te decía, con los violadores, creo que no, personalmente creo que están muy enfermos de la cabeza, entonces no me gusta mantener ningún tipo de relación con ellos, pero es algo muy personal, entonces cuando me toca ir a su sector, llego y me dedico sólo a hacer mi trabajo.

23- ¿Quiénes son los internos más agresivos, se condice con el tipo de delito cometido?

R: Va a depender de donde provenga, curiosamente cuando vienen de poblaciones que son súper peligrosas, como te decía todo se sabe, y como todo se sabe, el interno que viene de una población más peligrosa, viene con un estatus de afuera, entonces es complicado tratar con ellos, porque hay algunos que se creen jefes o superiores y también depende del delito que cometiste, así te ganas el respeto incluso con los mismos internos.

24- ¿Saber el delito cometido por los internos, cambia la percepción y el trato hacía él?

R: Si, sin duda. Por ejemplo si yo sé que una persona está detenida y está privada de libertad por violación, mi relación con ellos será más tosca, menos diplomática, más desafiante, porque creo que es el peor delito, es la escoria máxima.

25- ¿Alguna vez, los internos le han amenazado usando como una forma de amedrentarlo el delito por el cual está en la cárcel?

R: Todo los días. Es muy común esto de los choros, por que esto también es una forma de ganarse el respeto. Una de las formas que existen dentro de la cárcel para ganarse el respeto es esa, tirarte encima el delito por el que están dentro y que conocen gente y que tienen contactos, te hablan en COA pensando que tu no lo entiendes, entonces es algo del diario vivir, pero uno está acostumbrado, así que no es algo que me complique la verdad. Pero como te decía, yo trato de hacer mi trabajo y chao, no me interesa relacionarme con ellos ni mantener ningún tipo de contacto, finalmente para eso me pagan y yo cumplo con mis labores. Pero es súper complejo.

26- ¿Se siente amenazado por los grupos de internos agresivos, “los choros”?

R: Si, por ejemplo hay lugares que son muy complejos y los reos poseen otro status dentro del recinto penitenciario y sin duda son distintos, pero fundamentalmente el tipo de delito y la segregación que existe por parte de la institución genera, inevitablemente, las diferencias, pero no en el sentido de la cercanía, sino en el sentido de lo que se espera del grupo que convive dentro de ese sector.

27- ¿Busca tener como amigos a los grupos de internos subversivos?

R: Si, como técnica para saber que es lo que sucede. Por ejemplo dentro de las cárceles el tema de los motines es algo que sucede a diario y es muy planificado entonces generalmente se conversa con algún interno para ganar o recopilar información, que es lo que va a pasar, o donde mantienen instrumentos que provoquen algún tipo de caos, por ejemplo celulares o algo, por ejemplo la otra vez ingresó un interno que tenía problemas de drogas con

otros y tenía riñas anteriores, entonces tuvimos que cambiarlo de sección para así evitar las peleas tan violentas. Entonces también es complicado por que uno se queda al medio de todo esto, es complicado.

28- ¿Se siente respetado por los diferentes grupos existentes en la cárcel?

R: Como te digo, el respeto te lo entrega la institución porque tú estás vestido de forma distinta, sin embargo el respeto se gana dentro, más allá del uniforme que tu utilizas, porque por decirte afuera el carabinero se gana el respeto por el atuendo y el uniforme de carabineros, sin embargo frente a una protesta el carabinero es uno más a quien atacar, que es lo que piensa en el fondo el delincuente, entonces también hay que ganarse el respeto del interno y eso se hace haciendo bien tu pega y no siendo cómplices con ellos.

29- ¿Con cuál grupo de internos se siente más a gusto?

R: Con ninguno en realidad, pero si tu me pedí que elija me parece que con las personas que ingresan por primera vez, las personas que ingresan por problemas de alcohol, las personas que tuvieron algún accidente son súper respetuosos en el fondo, entonces se puede dialogar distinto, ellos te entienden de forma distinta, tu les explicas como funciona esto y ellos te entienden.

30- ¿Se siente identificado con el comportamiento que debe mantener dentro del establecimiento?

R: Es una pregunta súper complicada, por que uno como integrante de la institución...ehh... muchas veces lo conversamos, pero si en este lugar no existieran reglas, se provocaría una situación muy difícil de controlar. En ese sentido, la institución de gendarmería tiene sus reglas muy claras, que se cumplan o no se cumplan, ese es otro tema; pasa por los mismos funcionarios,

pero si me siento identificado en el sentido que tienen que existir reglas por que estas personas son personas peligrosas en el fondo.

31- ¿De qué manera influye el contacto diario que mantiene con los internos?¿Estos influyen en su vida personal?

R: Claro como te contaba hay días en que hay motines, separar a los internos por peleas, recibir gente nueva, lidiar con internos que a uno le provocan rechazo, entonces aunque uno a veces no quiera esas cosas afectan, además que los turnos que tenemos no nos permiten pasar tiempo con la familia o hacer actividades que a uno le gusta, porque siempre hay que estar disponible pa` todo.

32- ¿Se siente estresado en su ambiente laboral?¿De qué manera?

R: Es sumamente estresante trabajar en la cárcel, por el tipo de horario tu no pasas, por ejemplo las fechas importantes, festividades, año nuevo, los cumpleaños de tus familiares, no pasái fechas importantes con ellos, o sea tu tienes que hacer tu trabajo. Yo creo que hay un montón de otros trabajos que funcionan en base a turnos, pero este no es el más cómodo, porque también las condiciones laborales en las cuales se trabaja no son las más aptas. Por ejemplo tu tení que, o sea si sabes que te toca trabajar de noche tienes que llevar implementos para no pasar frio, por ejemplo, porque gendarmería no proporciona esos recursos, entonces tu tienes que preocuparte de llevar tu buzo térmico o alguna ropa que te abrigue, etc., entonces las condiciones laborales no son buenas y eso obviamente lo hace más estresante el trabajo.

33- ¿Emocionalmente, le ha afectado el contacto con internos?

R: Me parece que el primer año si, si tu me lo hubieses preguntado hace 2 años atrás te hubiese dicho que si, que el hecho de que esta gente no es capaz

de darse cuenta y decir que quiere cambiar su vida, porque hay mucha gente que entra y sale, entra y sale, y no cambia, entonces eso en el fondo te afecta un poco, pero a medida que pasa el tiempo eso ya cambia y tu vas perdiendo la capacidad de asombro, entonces tienes que hacer tu trabajo y esto es un trabajo más y tienes que pensarlo así, si te pones a ver cada caso del que tu te enteras dentro de la cárcel tu te volverías un poco preso. Necesitaríamos mucho más apoyo no sé, psicológico, no sé, no sabría como explicarte.

34- ¿Existen diferencias entre los reos de una u otra calle?¿En lo personal como influyen en usted?

R: Si, claramente, ósea entre ir donde los narcotraficantes, los violadores a estar con los nuevos o que se van en distinta la cosa...hay calles en que los reos son más agresivos, conflictivos y uno siempre tiene que andar alerta, en cambio hay calles en donde están las personas mayores que son más tranquilas o la de los contagiados de SIDA...entonces cuando ya sabe que turno le toca y las calles a cuidar igual cambia la disposición que se va a tener, referente al trato hacía ellos.

35- ¿La clasificación de la incorporación de nuevos reos a las calles existentes, generan discriminación en el trato posteriormente, de su parte?

R: De los gendarmes dices tu? Si, claramente, por ejemplo a los violadores se les trata como, no sé como graficarlo, pero si se puede tratar como un perro, se trata como un perro, por el delito que hizo, al lanza internacional se trata con más respeto, no con respeto sino con diplomacia, tratas de mantener tu vocabulario con respeto, formal, pero imponiendo respeto siempre, siempre hay que ir manteniendo los protocolos, las reglas y el orden.

36- ¿En el día a día por las condiciones de trabajo se siente un interno más?

R: Si, me parece que si, nosotros estamos todo el día metidos allá, con la única diferencia que nosotros recibimos un sueldo, y podís salir de vez en cuando, pero tampoco son mayores las regalías, tu estai pa mantener el orden pero también tení condiciones fomes de trabajo, por ejemplo cuando vai a descansar estai como hacinado con los demás gendarmes entonces pasai a ser un interno más dentro de la cárcel. Mira para terminar quisiera decir que dentro de la cárcel se mantiene un vínculo entre los reos y gendarmes por que a los 2 les conviene mantener eso, por ejemplo los internos mantienen relaciones con los gendarmes porque les entran cosas, celulares, droga; y los gendarmes les conviene hacer relaciones con los reos porque les entregan dinero a cambio de los favores y al final se hacen doble sueldo. Todo esto tiene que ver con coimas, dinero, cuidarse las espaldas, no es que uno lo busque, pero si hay gendarmes que también lo hacen.

37- ¿Cuántas horas al día pasa en el reciento penitenciario?¿De qué manera influye en la vinculación con los internos?

R: Eso depende de los turnos, pero siempre tiene que estar con el celular prendido por si necesitan ayuda de motines o llevar a cabo procedimientos internos, entonces depende de eso pero a veces hay que quedarse en turnos de 24 horas seguidas, de toda la semana y son varias horas las que uno está ahí. Como te digo la vinculación va a depender de los horarios si son turnos de día o de noche y bueno también de cada uno, porque si hay internos que a uno no le gusta se vincula de manera diferente manteniendo una conducta bien marcada.

38- ¿Las horas que pasa en el centro penitenciario, han causado en usted problemas físicos y/o psicológicos, estos afectan en su trabajo?

R: Si, el cansancio, uno se siente agotado porque no descansa lo que debería. Además que hay que pasar encerrado igual que ellos y hay momentos que uno quisiera irse de ahí...es estresante.

39- ¿De qué manera influye el hacinamiento en su vida laboral? Fomenta o disminuyen la vinculación con los internos?

R: Si...claro, lo que pasa es que este mundo es tan cruel, de todo punto de vista, o sea la calidad que tenemos nosotros como Gendarmes, no es la más óptima y el hacinamiento de los internos es absolutamente nefasta, es asquerosa como viven ellos. Y eso influye, porque a uno igual le da pena como viven y a veces uno piensa quizá en como ayudarlos, pero uno tiene que mantener un rol...entonces...es algo que a uno le produce malestar igual...ehh, bueno respecto a lo otro, claro que influye la vinculación porque hay más internos que Gendarmes, eso influye muchas veces negativamente por el tema de los motines y de como manejar esas cosas.

40- ¿Con que grupo de internos pasa mayoritariamente a diario?¿Cuales son de su preferencia?¿De que manera se relacionan?

R: Mmmm....eso depende del turno, y como dije si son penas pequeñas son internos de mi preferencia.

41- ¿Tiene horas de descanso dentro del recinto?¿Son apropiados los espacios físicos? En términos de permitir el vinculo con los internos?

R: Si, a veces depende de los turnos uno tiene que estar ahí, pero los espacios que hay están hacinados y no hay mucho en donde distraerse, más que salir a

comprar a algún negocio y salir un rato a tomar aire. Y por lo mismo uno ya después no le interesa mucho pasar con los internos, lo justo y necesario.

42- ¿Cuándo tiene turnos prolongados, sus condiciones anímicas le permiten entablar una conversación con los internos?

R: No, porque lo que uno quiere es irse luego y a veces el ánimo no está para andar haciendo amigos, como se dice, entonces me dedico a hacer bien la pega no más.

E: Tienes algo que agregar referente al tema de los vínculos entre Gendarmes e internos.

R: Ehhh. Bueno me parece que uno debe seguir ciertas reglas con cierto tipo de internos, pero más que una amistad hay veces que pasar un rato menos tenso con grupos menos subversivos igual ayudan en el día a día...eso...

E: Muchas gracias por tu tiempo y disponibilidad.

NOMBRE:	Juan Pablo
EDAD:	26 años
CENTRO PENITENCIARIO:	Unidad penal de Santiago 1. Unidad de Imputados
AÑOS DE SERVICIO:	3 años
GRADO:	Gendarme primero. Unidad de Imputados.
HORAS DE TRABAJO SEMANALES:	Depende de los turnos. Disponibilidad las 24 horas.

1. **¿Cuándo se dirige a un interno de que manera lo hace? ¿Utiliza el COA, gestos, utiliza vocabulario formal, es amistoso, otra?**

R: Bueno, cuando hablamos con los internos, o cuando yo personalmente hablo con el interno, con el privado de libertad, trato de dirigirme a él de manera formal, no violenta, para que así ellos me traten de la misma manera, porque al final si tú lo tratas mal, ellos se van a sentir con el derecho de tratarte de la misma manera como decía anteriormente, así que no, siempre hablo con ellos de manera formal.

2. **¿Cómo definiría el trato que realiza hacía los internos?**

R: No, es un trato de respeto porque finalmente ellos también te tratarán de la misma manera, entonces si tu los respetas, ellos te respetarán a ti también y es así una cadena. Uno ve que algunos gendarmes se tratan así como de tu a tu con los internos, y eso igual es malo porque al final ellos te pierden el respeto y

no te ven como una autoridad dentro del penal, entonces tienes que ser respetuoso y ellos te respetarán.

3. ¿De qué forma se dirige un interno hacia su persona?

R: No, me dicen “Cabo” o “Mi Cabo”, es que nosotros también tenemos que imponer eso poh, porque como te decía anteriormente, si tu no te haces respetar, ellos tampoco lo harán por ti, me entiendes? Entonces ellos igual son respetuosos contigo, pero tú también tienes que hacerte respetar.

4. ¿Es común la agresión verbal?

R: Si poh, súper común, especialmente con los internos que son más peligrosos, o sea no sé si tan peligrosos, pero sí lo más choros, por ejemplo ese que viene de las poblaciones por tráfico, esos son los que utilizan un vocabulario más violento. A veces me hablan con Coa pensando que yo no lo sé usar, pero al final igual ellos saben que yo lo sé usar, entonces como que te tratan mal no más...pero yo no hago caso, al final me dedico a hacer mi trabajo no más.

5. ¿Cómo se siente cuando es agredido?

R: No, a mi me da lo mismo, porque yo hago mi trabajo y me dedico a cumplir no más con lo que es la guardia, si al final uno sabe que esto lo hace por su familia, entonces como que no hago caso. También uno tiene que cachar con la gente que se está rodeando, entonces no hago caso, me da lo mismo en realidad.

6. ¿Qué grupo de internos, utilizan un vocabulario respetuoso hacia usted?

R: Por lo general los internos que son más respetuosos son los que no son delincuentes, no sé si me entiendes, por ejemplo una persona que llega por un

estado de ebriedad, es muy respetuoso, porque él ingresó por casualidad no más, entonces tu sabes que él no es igual que el choro o el narco, me entiendes?. También los que ingresan por pensión alimenticia, son los menos, pero igual tu te das cuenta que son personas más respetuosas, porque ellos también no conocen todo este mundo de los internos, entonces tienen otras costumbres.

7. ¿Se siente validado, respeta en su trabajo, cuando lo tratan de manera cordial?

R: Mmmm, no, no sé, como que me da lo mismo lo que hagan o lo que digan los internos. Trato de no involucrarme mucho con ellos, si no lo justo y lo necesario, pero la verdad que me traten bien o me traten mal, como que me da lo mismo la verdad, como que no me afecta ni para bien ni para mal.

8. ¿Se han generado conductas de afecto o cariño, de su parte hacia algunos internos? ¿Qué le han provocado?

R: Mmm, no, mmm, como que a veces me dan pena algunos, pero algunos si, no todos. Es como cuando te dai cuenta que están ahí por algún error o alguna injusticia que cometieron, pero más allá, así como que les tenga cariño cariño...no, sólo algunos que me dan pena, porque los van a ver sus familiares y ellos lloran, y ahí a uno como que le da pena, que siente que es injusto, pero nada más, nunca ha sido como para que se forme un cariño, así como cercano, no. Igual a veces hay amigos o conocidos que ingresan al penal, y ahí como que a uno le dan ganas de hacer algo, pero al final uno no puede hacer nada y trata también que los otros no se den cuenta que tú lo conoces porque eso es mal mirado dentro de la unidad, entonces de lejos no más con todos.

9. ¿Ha sentido afecto por algún interno en especial, pero su rol de Gendarme no le ha permitido acercarse?

R: O sea como te decía, no sé si cariño o afecto como me dices tú, pero si un poco de pena porque están ahí a veces por injusticias o por que la víctima tenía contactos, no sé poh, cosas así, pero cariño y afecto no, nunca, porque también es mal visto dentro de la unidad, así que prefiero que no. Me dedico sólo a hacer mi trabajo y a cumplir con lo que se me solicita.

10. ¿En los años que lleva de servicio ha generado o establecido relaciones de afecto por algún interno?

R: Una vez como que me acerqué más a uno, pero era porque había sido vecino mío cuando yo era cabro chico, pero fue así como un hola, como estáí?, y sería, porque al final ellos, los internos, a veces se confunden y después como que olvidan de que uno es gendarme y te empiezan a pedir favores, así como que le pasí cosas o que le entrí cuestiones al módulo, así que como te decía antes, prefiero que no haya ningún tipo de relación con el interno.

11. ¿Ha sentido que la compañía de algún interno le ha sido grata?

R: A veces uno se acerca a ellos, y se ríe con ellos, pero es como pa pasar el rato. Igual que uno se pone a hablar con el Mozo y ellos te cuentan en que están acá adentro, pero nada más. Igual hay algunos que son buenos para la talla y uno se ríe, sobretodo cuando los turnos son largos y uno no tiene tiempo para nada más, pero su talla y su chiste por ahí no más.

12. ¿Se dedica solo al trabajo en vez de entablar relaciones con internos?

R: Si, yo cuando ingreso al turno, me dedico a trabajar y a hacer la pega que resulte bien, porque usted sabe que estar ahí adentro es muy peligroso, porque ahí hay gente que es muy mala, entonces uno tiene que estar atento todo el

rato que está ahí adentro, porque uno nunca sabe si va a salir de ahí. Yo he visto que algunos compañeros los han golpeado o los escupen y ellos quedan heridos, y ahí uno se da cuenta que arriesga su vida siempre, entonces hay que dedicarse a trabajar siempre no más, y uno lo hace por su familia también, o sea la estabilidad económica y esas cosas así.

13. ¿Está en desacuerdo con las interacciones entre internos y gendarmes?

¿Por qué?

R: Yo personalmente hablando no estoy de acuerdo con las interacciones, porque como te decía en una pregunta anterior, esto es muy mal mirado por los mismos compañeros de trabajo y además le das el pie a los internos para que ellos después te falten el respeto. En la unidad uno sabe cuando hay algún gendarme que es muy amigo o no amigo, sino cercano con algún grupo y tu te dai cuenta al tiro que él está metido en algo raro con los privados de libertad, entonces al final uno como que se delata solo, porque para qué te vas a hacer cercano de los internos, sino es pa que te hagan un favor? Me entiendes, entonces mejor que no, yo prefiero mantenerme en mi cargo y hacer mi trabajo, el tema de la cercanía y esas cosas que lo hagan los que quieran, pero yo no, a mi no me interesa esas cosas.

14. ¿Tuvo o ha tenido alguna mala experiencia, por la cual no desee entablar una relación más que de interno y cuidador?

R: No, yo no he tenido ninguna experiencia, pero si he visto que hay algunos que no son muy bien vistos dentro del penal, lo que contaba anteriormente, es lo que pasa cuando uno como funcionario se junta con el interno, cachay?, pero yo no he tenido malas experiencias o sea por ejemplo cuando se da el rancho, es así como una instancia para conversar, pero es que nosotros

tenemos que estar vigilando y además hay que estar atentos en caso de cualquier imprevisto, así que es como un momento y luego continuamos con nuestras funciones.

15. ¿Qué ha influido para entablar una relación de amistad?

R: Nada, porque no ha sido mi caso.

16. ¿Definiría un acercamiento afectivo como una amistad, o solo como acompañamiento?

R: Mmmm...como te digo para mi no hay amistades, uno va a trabajar, pero si a veces hay instancias en que pasan cosas divertidas, se hecha la talla y claro en esos casos a uno lo saca un poquito de todo el encierro.

17. ¿Cuándo un interno cumple su condena, la relación sigue a fuera?

R: No, yo he visto que se saludan con respeto, pero nada más. A no ser que sea alguien conocido o un amigo, pero en general no, solo respeto de las 2 partes.

18. ¿Se ha sentido utilizado por algún interno?, ¿De qué forma?

R: Yo personalmente no, pero como te contaba algunos compañeros de trabajo si, porque ellos mismos dan el pie para que los otros abusen, me entiendes? Después le andan pasando cosas, o a veces les entregan dinero a cambio de que le entren celulares y esas cosas, por eso uno tiene que mantener el respeto, porque a uno no le gustaría que los demás hablaran de uno. Hay colegas que se hacen 2 o 3 sueldos extras con los narcotraficantes, pero yo no, a mi me gusta mantenerme ahí dentro de mis funciones nada más, porque no quiero que después anden hablando de mi, o yo estar en la boca de los demás.

19. ¿Usted ha generado una relación de más confianza con los internos para no sentirse solo?

R: No, para nada, a veces un rato, pero para pasar el rato no más o cuando estás con el interno, los 2 solos, por ejemplo cuando se sacan para algún procedimiento o para ir a la posta, pero nada más, es más que nada para saber con que persona estás tratando, pero como te decía, no me interesa mantener relaciones con nadie allá adentro.

20. ¿Influye el tipo de condena a las relaciones que se tiene a diario con los internos?

R: Si, un poco la verdad, pero es más que nada para saber con quien estás tratando, porque es distinto estar hablando con un violador que estar hablando con un manejo de ebriedad, por ejemplo, pero para eso no más...nada más. Igual uno se da cuenta al tiro con quien estás tratando, se ve el tema de la educación, que hablan mejor, que no utilizan el coa, entonces ahí uno mismo se va haciendo una imagen, que no vienen de la población y cosas así, pero yo trato de mantenerme firme con todos, si no después se aprovechan.

21. ¿Elige acercarse a los internos, según el delito cometido?

R: O sea no, si yo pudiera elegir, no me acercaría a ninguno (risas), pero es algo que tienes que hacer por tu trabajo. Obviamente si pudiera elegir me iría a las partes más tranquilas, a donde uno pueda andar más relajado y no se encontrara con armas ni con probables motines, pero como el trabajo del gendarme es así, uno se mezcla con todos los tipos de delincuentes.

22. ¿Con que internos, según su delito, no mantiene o no le gustaría mantener un tipo de relación?

R: Mmm, personalmente no me gusta tratar con los pedófilos o los que han matado gente. Creo que es lo peor que te puede pasar en la vida, igual que un violador. Lamentablemente uno no puede elegir con que interno te relacionas y con quien no, pero es desagradable estar con ellos. Más encima a los violadores tienes que estar cuidándolos para que no les hagan daño los otros internos, así que es doble trabajo. pero si, esos son los peores.

23. ¿Quiénes son los internos más agresivos, se condice con el tipo de delito cometido?

R: Es que no sé si son los más agresivos, porque ellos vienen como marcados desde sus hogares, por ejemplo los choros o el narcotraficante o el de la población, son personas que han crecido viviendo en ese mundo, entonces para ellos es normal ser así, y buscan amedrentarte y tratan de que te asustes, pero al final ellos saben que tu eres autoridad, me entiendes?, o sea igual se relaciona el delito, porque el homicida o el ladrón ese del lanzazo, si es más agresivo.

24. ¿Saber el delito cometido por los internos, cambia la percepción y el trato hacía él?

R: No, para mi son todos los internos iguales, ellos están privados de libertad y tienen que pagar por lo que hicieron, a veces uno te da más pena que otro, por que está injustamente privado de libertad, pero nada más, al final tienen que pagar por lo que cometieron.

25. ¿Alguna vez, los internos le han amenazado usando como una forma de amedrentarlo el delito por el cual está en la cárcel?

R: Si, todo el tiempo, pero no me preocupa eso, porque uno sabe con que gente está tratando, así que no me interesa la verdad.

26. ¿Se siente amenazado por los grupos de internos agresivos, “los choros”?

R: No, no me siento amenazado por ningún tipo de interno, ellos hacen lo que saben hacer no más y yo me dedico a realizar mi trabajo tranquilo, siempre estoy pensando en mi familia y en mi futuro.

27. ¿Busca tener como amigos a los grupos de internos subversivos?

R: Uno obviamente siempre va a querer estar, como te dijera, “resguardado” por decir algo, pero así como que busco amigos no, pero si uno habla cuando se pasa el rancho, o le pide ayuda a los mozos que existen en la unidad penal. También a veces ellos te entregan información muy valiosa sobre los motines y esas cosas, por ejemplo el otro día uno de los mozos me indicó donde guardaban los celulares las personas del penal, entonces para uno como trabajador del penal le sirve, me entiendes, pero es más que nada por conveniencia solamente.

28. ¿Se siente respetado por los diferentes grupos existentes en la cárcel?

R: Si, pero es por que yo mismo impongo el respeto dentro del penal. Es como que yo impongo respeto y pido respeto, o sea tampoco ando así como violento ni agresivo, pero si mantengo un vocabulario formal y una forma respetuosa de dirigirme al interno para que ellos me respeten también.

29. ¿Con cuál grupo de internos se siente más a gusto?

R: Con ninguno la verdad, pero si tuviera que elegir, diría que los que no son delincuentes innatos, así como los que ingresan por estado de ebriedad o por

pensión alimenticia. No es que me sienta más a gusto, pero son más fáciles de tratar.

30. ¿Se siente identificado con el comportamiento que debe mantener dentro del establecimiento?

R: Si, o sea las reglas están claras y uno sabe cual es su trabajo. el comportamiento es el adecuado, igual a veces uno no está conforme con lo que ocurre alrededor, pero igual está bien supongo yo.

31. ¿De qué manera influye el contacto diario que mantiene con los internos?¿Estos influyen en su vida personal?

R: No, porque yo salgo de mi trabajo y me voy donde mi familia, yo no me involucro con ellos y yo tampoco espero que ellos se involucren conmigo. Alguna vez uno se ve hablando de mala manera, pero nada más, igual es porque uno está mucho rato metido adentro, pero no, no me influye afuera.

32. ¿Se siente estresado en su ambiente laboral?¿De qué manera?

R: Si, pero es por un tema de las condiciones laborales. Los turnos, el horario de los turnos son demasiado extensos y no se respetan los descansos ni nada. Uno igual que lleva tiempo está como acostumbrado, pero es fome igual poh, porque uno no quiere sentirse así. Por ejemplo el tema de las fiestas o los festivos, para nosotros es indistinto por que tenemos que estar disponibles siempre, pero es triste no poder pasar un cumpleaños de tu mamá, ni de tu hermano, porque siempre hay que estar acá adentro, entonces como que es triste igual.

33. ¿Emocionalmente, le ha afectado el contacto con internos?

R: Más que el contacto con ellos como que te afecta lo que pasa con la familia, con lo que te contaba anteriormente, pero no, con ellos no, porque yo me

dedico a trabajar y a hacer lo que me corresponde. Nada más, trato de mantenerme alejado y eso.

34. ¿Existen diferencias entre los reos de una u otra calle? ¿En lo personal como influyen en usted?

R: Existen diferencias para clasificarlos, pero para mi no. Son todas personas que están cumpliendo una condena por que cometieron un delito. Es como eso la diferencia; y claro poh, con los homosexuales y los evangélicos, pero es más que nada para clasificarlos, es lo mismo que te dije delante. Y en mi no afecta, como que me da lo mismo, si al final es mi trabajo no más.

35. ¿La clasificación de la incorporación de nuevos reos a las calles existentes, generan discriminación en el trato posteriormente, de su parte?

R: Si, puede ser, pero es por algo más mio, más personal. Por lo que te dije antes, es como que los pedófilos o los asesinos son como lo peor, pero para mi es así, puede que para un compañero no sea tan terrible y pase tranquilo, pero para mi es terrible, por un tema de mis valores y con lo que uno conoce, cachay? Porque no es lo mismo estar con un manejo en estado de ebriedad que estar con una persona que violó a un niño, es como distinta la cosa.

36. ¿En el día a día por las condiciones de trabajo se siente un interno más?

R: Si, porque hay días en que uno está 12 horas en el trabajo seguidas y al final estamos como todos hacinados dentro de la unidad. También no hay espacios que sean así como aptos, me entiendes, y uno igual como que se siente un interno, con la única diferencia que uno gana un sueldo y nada más, pero es FOME igual, porque uno ingresa a la institución con hartas ganas, pero al final te das cuenta que es muy malo el trabajo y las condiciones. Además no

hay recursos para nosotros, entonces estamos como súper mal, en todo sentido.

37. ¿Cuántas horas al día pasa en el reciento penitenciario?¿De qué manera influye en la vinculación con los internos?

R: Todo el día, si al final nosotros vivimos allá adentro. Imagínate que trabajamos no sé, 4 horas, descansamos 2, después volvemos 6, descansamos 2 y así nos llevamos 6, 7 u 8 días a veces de corrido y a veces más, por que no hay nadie que te reemplace, entonces es súper penca el horario. Y en lo que influye, no sé si influye más o menos, pero al final como que no me importa mucho porque yo hago mi trabajo y nada más.

38. ¿Las horas que pasa en el centro penitenciario, han causado en usted problemas físicos y/o psicológicos, estos afectan en su trabajo?

R: Mmm, no, creo que no. Igual uno como que se siente cansado a veces, sin ganas de trabajar, pero al final lo hace por la familia y por la estabilidad que tiene en la institución.

39. ¿De qué manera influye el hacinamiento en su vida laboral? Fomenta o disminuyen la vinculación con los internos?

R: No, no siento que influye en la relación con los demás, influye en lo que uno piensa más de la institución, porque al final uno pasa todo el día dentro de la unidad penal, entonces le gustaría que fuera distinto. Obviamente que al final uno está más tiempo con el interno, pero es como lo mismo de siempre no más.

40. ¿Con que grupo de internos pasa mayoritariamente a diario?¿Cuales son de su preferencia?¿De que manera se relacionan?

R: En la unidad que me corresponde desempeñar mi labor me relaciono más con los imputados que aún no reciben condenas y que están a la espera de que indiquen donde serán trasladados. De mi preferencia la verdad que no es ninguno, o sea como que para mi son todos iguales y no hago distinción de uno u otro imputado y la relación es normal, como de que ellos saben que son imputados y como que yo soy el que manda, así que no, es normal.

41. ¿Tiene horas de descanso dentro del recinto? ¿Son apropiados los espacios físicos? En términos de permitir el vínculo con los internos?

R: Como te decía anteriormente tenemos horas de descanso, pero eso se pasan dentro del recinto y al final como que estamos todos igual de hacinados, si se puede decir así, porque estamos como todos juntos, igual son partes especiales que pone gendarmería para nosotros, pero no creo que sean apropiados para nada, porque al final uno no descansa nada por la bulla, el ruido y como que igual uno trata de no meter bulla, pero no se puede por que como que entran y salen a cada rato.

42. ¿Cuándo tiene turnos prolongados, sus condiciones anímicas le permiten entablar una conversación con los internos?

R: Si, o sea es como pa pasar el rato. Es que a veces tenemos que ir a realizar algún procedimiento o ir a la posta central y ahí uno como que conversa o trata de saber quien es la persona imputada, pero es como pa pasar el rato no más, no es algo que me interese tener ni que el conozca de mi ni yo conocer de él.

E: Muchas gracias por tu tiempo y disponibilidad.

Entrevista número 5

NOMBRE:	Andrés
EDAD:	25 años
CENTRO PENITENCIARIO:	C.D.P Santiago 1
AÑOS DE SERVICIO:	4 años
GRADO:	Gendarme Primero
HORAS DE TRABAJO SEMANALES:	No hay Horas definidas

1. **¿Cuándo se dirige a un interno de que manera lo hace? ¿Utiliza el COA, gestos, utiliza vocabulario formal, es amistoso, otra?**

R: utilizo un vocabulario normal ya que si es necesario hacerlo de otra forme se procede a eso, pero por lo general es todo normal, no amistoso ni violento, normal.

2. **¿Cómo definiría el trato que realiza hacía los internos?**

R: es un trato justo a los derechos carcelarios que tienen, como te decía antes, es como que tu das respeto y ellos te entregan lo mismo, al final es mutuo y uno como autoridad dentro del penal también debe hacer lo mismo.

3. **¿De qué forma se dirige un interno hacía su persona?**

R: Con respeto ya que ellos se deben dirigir hacia mi persona como cabo, y es lo mismo de antes, o sea si tu lo tratas bien ellos te van a tratar de la misma

manera. Obviamente hay internos que se quieren pasar de listo contigo y tratarte como amigo o cercano, pero uno tiene que poner los límites.

4. ¿Es común la agresión verbal?

R: No, ya que siempre se deben dirigir con respeto hacia los funcionarios, eso es lo fundamental para que exista una buena relación dentro del recinto. Se producen instancias de faltas de respeto cuando los mismos funcionarios dan la pauta para que los traten así, hay funcionarios que están coludidos con los internos, sobre todo con los traficantes, así que uno se da cuenta al tiro.

5. ¿Cómo se siente cuando es agredido?

R: No he tenido esas experiencias, gracias a dios no me han pasado esas situaciones así dentro del penal, así que no podría decirte nada al respecto.

6. ¿Qué grupo de internos, utilizan un vocabulario respetuoso hacía usted?

R: La mayoría de los internos nos tratan con un vocabulario respetuoso, se podría decir que los que son más respetuosos son los que ingresan por estafas, estado de ebriedad o por cosas más fortuitas, no por ser un delincuente propiamente tal.

7. ¿Se siente validado, respetado en su trabajo, cuando lo tratan de manera cordial?

R: Si, ya que uno se siente un aporte al sistema penitenciario y finalmente es rico que a ti te traten bien, especialmente en el trabajo ya que podría mostrar que uno hace bien su trabajo y al final los internos lo reconocen.

8. ¿Se han generado conductas de afecto o cariño, de su parte hacía algunos internos? ¿Qué le han provocado?

R: No, no se deben tener ninguna muestra de afecto hacia ningún interno, porque ellos después se ponen subversivos y se sienten con el derecho de pedirte cosas y de hablarte de mala manera, entonces para evitar eso es mejor no tener relaciones con ninguno, obviamente hay unos que son más cercanos, pero a mi personalmente no me interesa establecer una relación con ellos.

9. ¿Ha sentido afecto por algún interno en especial, pero su rol de Gendarme no le ha permitido acercarse?

R: No, ya que uno no debe mezclar nuestro desempeño profesional menos hacia los internos por todo lo que te decía antes, ellos no saben tener una relación más sana, si se puede decir algo, y a uno tampoco le interesa eso, entonces al final nos dedicamos a solo realizar nuestro trabajo de buena manera.

10. ¿En los años que lleva de servicio ha generado o establecido relaciones de afecto por algún interno?

R: No, ya como dije anteriormente no se debe ni se puede. Conozco gente que ha llegado y se ha hecho amigos, pero a veces es porque los conocen a fuera. Igual yo he estado con gente que conozco y que por circunstancias cae en la cárcel, pero no, de verdad que a mi no me gustan esas cosas.

11. ¿Ha sentido que la compañía de algún interno le ha sido grata?

R: No ya que no tengo mucha relación con los internos, a veces uno conversa con ellos para pasar el rato o para sacarles información, por ejemplo con los mozos cuando ayudan a ordenar a los internos, pero más que eso no.

12. ¿Se dedica solo al trabajo en vez de entablar relaciones con internos?

R: Solamente al trabajo y hablando lo justo y necesario con los internos para que después no se confundan ellos y no crean que me quiero acercar o que quiero tener otro tipo de relación con ellos. Siempre es mejor evitar los acercamientos y las cosas así.

13. ¿Está en desacuerdo con las interacciones entre internos y gendarmes?

¿Por qué?

R: Si, ya que eso perjudicaría nuestra fuente laboral y además es mal visto por la jefatura, todos dentro del penal saben que uno cuando es muy cercano a un interno es porque está coludido con él, sobre todo con los narcotraficantes, ellos son un tipo de delincuente que maneja mucho dinero dentro del penal y posee información y contactos fuera, entonces uno se da cuenta al tiro que tienen otro tipo de relación., así que no estoy de acuerdo para nada.

14. ¿Tuvo o ha tenido alguna mala experiencia, por la cual no desee entablar una relación más que de interno y cuidador?

R: No, ya que la mayoría es respetuosa, así como yo también trato de serlo con ellos y lo mejor es no tener mala relación con los internos por que así uno se ahorra muchos malos ratos, la verdad es que prefiero tener buenas relaciones con los mozos que me pueden entregar información que con los otros.

15. ¿Qué ha influido para entablar una relación de amistad?

R: Las diferencias que tienen los funcionarios e internos ya que es mal mirado el entablar una relación de amistad por las coimas que se manejan dentro del recinto carcelario.

16. ¿Definiría un acercamiento afectivo como una amistad, o solo como acompañamiento?

R: Solo lo vería como un acompañamiento, porque finalmente es una consecuencia el hecho de tener que relacionarnos, pero algo así como afectivo no, para nada y la verdad es que no me interesa, yo solo me dedico a hacer mi trabajo y nada más.

17. ¿Cuándo un interno cumple su condena, la relación sigue a fuera?

R: No, a no ser que lo conozcas de antes, pero si te llegaras a encontrar con alguno afuera uno saluda de manera cordial y dirigiéndose con respeto, pero nada más.

18. ¿Se ha sentido utilizado por algún interno?, ¿De qué forma?

R: No ya que se debe tener el menor contacto posible con ellos y cuando uno ve que los demás son utilizados, se dan cuenta al tiro que es netamente por conveniencia para ambos lados.

19. ¿Usted ha generado una relación de más confianza con los internos para no sentirse solo?

R: No, ya que con los demás funcionarios se puede entablar una relación de amistad, así que con eso a veces nos tratamos de olvidar de donde estamos y de todo lo que extrañamos a nuestras familias, igual uno trata de acercarse a ellos que son más de confianza y ahí nos contamos nuestras cosas.

20. ¿Influye el tipo de condena a las relaciones que se tiene a diario con los internos?

R: Si influye ya que no va a ser el mismo trato de un ladrón con el de un violador, por que los violadores no son tan peligrosos como el ladrón y además a los violadores hay que darles más cuidado y tener más ojo con ellos porque

los demás internos no se llevan bien con ese tipo de gente, en cambio el ladrón o el choro de población es más lo que hablan que lo que realmente hacen.

21. ¿Elige acercarse a los internos, según el delito cometido?

R: No porque eso depende del sector en el cual se esta trabajando, o sea a uno lo mandan a trabajar a distintos sectores y ahí se acerca a uno o a otro, pero por ejemplo como te dije antes, los mozos uno se acerca, pero no es porque quieras ser amigo ni mucho menos, sino que es porque ellos te dan harta información de lo que pasa dentro.

22. ¿Con que internos, según su delito, no mantiene o no le gustaría mantener un tipo de relación?

R: Con ninguno me gustaría tener relación porque no me interesa mezclarme con ese tipo de gente y tampoco me interesa nada que me perjudique y siento que la cercanía con los internos existe solo para perjudicar tu trabajo.

23. ¿Quiénes son los internos más agresivos, se condice con el tipo de delito cometido?

R: Todos tienen un grado de agresividad relativo, en ese caso depende de donde vengan, porque los que son de población son más agresivos que otros, pero da lo mismo el delito, todos tienen algún grado.

24. ¿Saber el delito cometido por los internos, cambia la percepción y el trato hacía él?

R: No, ya que uno debe transar todos los días con ellos sea cual sea el tipo de condena y además nosotros debemos tratar igual con todos, así que tratamos

con ellos y todos por igual, no nos importa, tal vez sirve para clasificarlos, pero nada más.

25. ¿Alguna vez, los internos le han amenazado usando como una forma de amedrentarlo el delito por el cual está en la cárcel?

R: Si ya que de alguna manera siempre amenazan con que te conocen, que conocen a tu familia, que te van a hacer algo, pero uno sabe que es solo para amedrentar al funcionario y uno tampoco no tiene que caer en el juego de ellos, así que hay que mantenerse a línea.

26. ¿Se siente amenazado por los grupos de internos agresivos, “los choros”?

R: No, ya que tengo más funcionarios los cuales me acompañan y nos protegemos entre nosotros, en ese sentido somos muy unidos entre los que trabajamos dentro de la guardia porque sabemos el riesgo que corremos día a día, entonces siempre es bueno mantenerse juntos para que todo resulte bien para todos.

27. ¿Busca tener como amigos a los grupos de internos subversivos?

R: No como dije anteriormente no se debe tener relación con los internos y menos de amistad, solo utilizamos esta herramienta de conversación por la conveniencia y para obtener información de los internos dentro del recinto penal.

28. ¿Se siente respetado por los diferentes grupos existentes en la cárcel?

R: Si, porque si hay un respeto de funcionario hacia interno siempre va a ver respeto mientras uno quiera seguir siendo así, ahora si te quieres involucrar más con ellos es opción personal, pero a mí la verdad es que no me interesa para nada.

29. ¿Con cuál grupo de internos se siente más a gusto?

R: Con ninguno ya que como dije anteriormente no se debe tener preferencia por ninguno se tratan a todos por igual, siento que esa gente no le interesa tener buenas relaciones con uno como funcionario, y a nosotros tampoco, así que debemos realizar nuestro trabajo y nada más.

30. ¿Se siente identificado con el comportamiento que debe mantener dentro del establecimiento?

R: Si ya que trato de ejercer mi rol de gendarme lo más profesional dentro del establecimiento penal y las reglas que se entregaron y todo lo que me enseñaron, está acorde a lo que se requiere dentro de la institución.

31. ¿De qué manera influye el contacto diario que mantiene con los internos? ¿Estos influyen en su vida personal?

R: Al final de tener tanto contacto con lo internos provoca un cansancio mental porque uno pasa a ser un interno más, porque estás todo el día ahí adentro, con ellos, vigilándolos y todo, entonces tantas horas y los turnos que son muy malos, también ayuda para que uno se sienta preso también.

32. ¿Se siente estresado en su ambiente laboral? ¿De qué manera?

R: Si ya que la pauta puede que esté mala y esto provoca pocos francos, por lo tanto no tenemos ni un descanso así como seguido. Ya no pasamos fiestas ni cumpleaños ni nada con las familias, entonces en penca porque se pierde todo eso por estar de guardia ahí con los internos.

33. ¿Emocionalmente, le ha afectado el contacto con internos?

R: Si como que te provoca un cansancio psicológico, pero no es tanto por estar en contacto con los internos, sino que es más por estar tanto tiempo en la

unidad. Es por lo que te decía anteriormente, las condiciones son malas, los turnos son malos, muy extensos, entonces eso más te cansa.

34. ¿Existen diferencias entre los reos de una u otra calle?¿En lo personal como influyen en usted?

R: Si existen diferencias ya que hay distintos grados de peligrosidad, pero no influye en nuestro trabajo ya que igual se debe tratar con todos ellos, así que no influye porque uno igual tiene que trabajar, da lo mismo con que interno.

35. ¿La clasificación de la incorporación de nuevos reos a las calles existentes, generan discriminación en el trato posteriormente, de su parte?

R: No ningún tipo de discriminación hacia ningún interno, en ese sentido uno tiene que pensar que todos los internos son iguales y si están ahí es por algo, así que da lo mismo de donde vengan y en donde estén, uno igual tiene que realizar su trabajo de la mejor manera posible.

36. ¿En el día a día por las condiciones de trabajo se siente un interno más?

R: Después de tantos días de trabajo y tantas horas que se pasa dentro de la unidad penal, se puede decir que si, además que estamos todos juntos y la única diferencia a veces es que nosotros tenemos franco, pero aparte de eso no hay nada más.

37. ¿Cuántas horas al día pasa en el recinto penitenciario?¿De qué manera influye en la vinculación con los internos?

R: Nosotros tenemos que tener disponibilidad las 24hrs al día, porque los turnos que tenemos, independiente si estás descansando o no, si te llaman por una emergencia por algo así, uno tiene que ir no más, y da lo mismo tu

descanso, y si influye en la vinculación, yo creo que no influye de ninguna manera, porque uno tiene que realizar sus labores de igual manera.

38. ¿Las horas que pasa en el centro penitenciario, han causado en usted problemas físicos y/o psicológicos, estos afectan en su trabajo?

R: Hasta el momento no he presentado ningún síntoma del que usted menciona, solo a veces un poco de cansancio y nostalgia, pero al final uno se da cuenta que lo que hace lo hace por su familia y su bienestar, así que ahí se pasa después.

39. ¿De qué manera influye el hacinamiento en su vida laboral? Fomenta o disminuyen la vinculación con los internos?

R: Entre mas internos haya es mas difícil el control, porque las riñas se vuelven más cotidianas entonces tenemos que tener más precaución, pero esto no fomenta ni disminuye la vinculación con los internos, sigue de la misma forma.

40. ¿Con que grupo de internos pasa mayoritariamente a diario?¿Cuales son de su preferencia?¿De que manera se relacionan?

R: No tengo ninguna preferencia por ningún grupo ya que pasamos todos los días con distintos grupos, por que viste que dentro del recinto carcelario uno va rotando por distintas unidades y a veces hay que ir a prestar apoyo para otro lado o te solicitan en otra unidad, y lo que me preguntas por la relación yo siento que no se mantiene ninguna relación por todo lo que te dije antes.

41. ¿Tiene horas de descanso dentro del recinto?¿Son apropiados los espacios físicos? En términos de permitir el vinculo con los internos?

R: Si tengo horas de descanso, a veces son aptos y otras no, depende de la cantidad de compañeros que queden de servicio. Para los funcionarios el lugar físico es apropiado para descansar, pero no existe ningún vínculo con los internos, es todo separado para nosotros, el comedor, los dormitorios.

42. ¿Cuándo tiene turnos prolongados, sus condiciones anímicas le permiten entablar una conversación con los internos?

R: No ya que en ese momento se esta en un estrés al máximo y lo único que me preocupa es hacer bien mi trabajo...igual uno está cansado, pero al final los beneficios es por lo que uno se mueve y por el bienestar de la familia.

E: Tienes algo que agregar referente al tema de los vínculos entre Gendarmes e internos.

R: No ya que por mi parte no tendría ningún vínculo con un interno, porque no me interesa y yo estoy ahí para trabajar realizar mis funciones de la mejor manera posible.

E: Muchas gracias por tu tiempo y disponibilidad.

Entrevista número 6

NOMBRE:	Rodolfo XXX
EDAD:	24
CENTRO PENITENCIARIO:	Cárcel de alta seguridad
AÑOS DE SERVICIO:	4 años

GRADO:	Gendarme primero
HORAS DE TRABAJO SEMANALES:	Relativo a los turnos

1. ¿Cuándo se dirige a un interno de que manera lo hace? ¿Utiliza el COA, gestos, utiliza vocabulario formal, es amistoso, otra?

R: O sea lo más normal posible, sin utilizar mucho el coa, lo más normal y siempre autoritario demostrando que uno es la autoridad.

2. ¿Cómo definiría el trato que realiza hacia los internos?

R: No, bien, o sea yo creo que hago bien mi trabajo y no le falto el respeto a nadie a no ser que me lo falten.

3. ¿De qué forma se dirige un interno hacia su persona?

R: De la misma manera, todos por igual, y dentro del grupo o del montón cuando están ocultos, ahí comienzan a gritar, pero ocultos.

4. ¿Es común la agresión verbal?

R: Depende de la situación de ellos, en el estado que se encuentren ellos. De repente están enojados por alguna cosa, hay veces, días que amanecen malos, entre ellos mismos pelean y están más alterados, ahí es como más normal. Y la agresión es verbal, ahí ya cuando es física ahí es más difícil. Ahí te tratan de “pacos culiaos”, “pacos hijos de perra”, “conchetumadre”, puras cosas así, y agresiones físicas nunca me ha llegado y no me ha tocado ver,

pero ha pasado. Obviamente y de todas maneras cuando sucede eso nos tenemos que defender, por que como autoridad tenemos que mantener el orden también.

5. ¿Cómo se siente cuando es agredido?

R: No mal poh, porque estoy haciendo mi trabajo y tengo que mantener el orden, o sea reacciono de la mejor manera posible, al final es parte de la pega.

6. ¿Qué grupo de internos, utilizan un vocabulario respetuoso hacia usted?

R: Ehh, respetuoso...es que casi todos son respetuoso, pero en el montón es como que ellos son todos del montón poh, no se sabe quien es, pero igual hay tipos de internos que son más respetuosos que otros, como por ejemplo los internos políticos o personas más cultas, que han tenido estudios eso es la mayoría de las veces.

7. ¿Se siente validado, respeta en su trabajo, cuando lo tratan de manera cordial?

R: Si poh, por parte de la jefatura y de mis compañeros si poh, y los internos claro, también poh, es rara la vez que faltan el respeto o tratan mal.

8. ¿Se han generado conductas de afecto o cariño, de su parte hacia algunos internos? ¿Qué le han provocado?

R: No, no, porque esa barrera hay que tenerla bien clara uno, o sea aparte que se puede pensar para otras cosas y tampoco no pueden haber afectos poh, porque hay que separar el trabajo con la amistad y por ejemplo tampoco han llegado amigos donde estoy yo, pero si me tocara no sabría como, tendría que estar en el caso. Al final hay que dejarle siempre en claro que es mi rol así, que es mi trabajo.

9. ¿Ha sentido afecto por algún interno en especial, pero su rol de Gendarme no le ha permitido acercarse?

R: No, nunca, yo solo cumplo con mi trabajo.

10. ¿En los años que lleva de servicio ha generado o establecido relaciones de afecto por algún interno?

R: No, de ningún tipo, la talla se tira a veces, pero no hay ningún tipo de relación, las tallas se tiran como el día a día, pero no relación.

11. ¿Ha sentido que la compañía de algún interno le ha sido grata?

R: Mmm, no o sea no sabría decirte, o sea uno está haciendo el trabajo y por lo menos lo que yo pienso es que hago mi trabajo, pero grato, yo creo que a nadie le gustaría estar trabajando en un lugar así.

12. ¿Se dedica solo al trabajo en vez de entablar relaciones con internos?

R: Claro, claro, o sea solo al trabajo, a veces piden un favor dentro de lo laboral, pero solo si se puede, pedir autorización o gestionar algo con otra jefatura, si no ya sería compromiso, se llama compromiso, entonces no, no se puede.

13. ¿Está en desacuerdo con las interacciones entre internos y gendarmes?

¿Por qué?

R: Desacuerdo cuando hay relaciones de por medio, por que ahí ya no se está haciendo el trabajo bien, pero más allá de eso no.

14. ¿Tuvo o ha tenido alguna mala experiencia, por la cual no desee entablar una relación más que de interno y cuidador?

R: Ehhh, o sea por lo que he escuchado más que he visto, porque he visto que otros gendarmes han entablado relaciones y se ve mal visto por la jefatura, por

la gente de afuera; si hay veces que ha pasado que se han pasado cosas para adentro, entonces prefiero prevenir en vez de todas esas cosas.

15. ¿Qué ha influido para entablar una relación de amistad?

R: Ehhh, es que yo he aprendido de esto porque igual me han aconsejado hartas personas, otros funcionarios más antiguos, eso poh, entonces los consejos de otros más antiguos a uno le van indicando cómo hacer las cosas.

16. ¿Definiría un acercamiento afectivo como una amistad, o solo como acompañamiento?

R: No sé, yo creo que igual, acompañamiento no creo, yo creo que podría ser más amistad, amistad yo creo puede ser, al final todo el día vivir con una persona, se le puede pasar a un funcionario, porque tantas veces y tantos años trabajando ahí, vernos los mismos internos, el día a día, yo creo que puede ser, pero lo veo más como amistad. Acompañado no poh, porque para mi no es grato estar acompañado por el interno, para mi es trabajo. Es como pa pasar el día a día; la talla por aquí, la talla por acá, se produce una amistad yo creo.

17. ¿Cuándo un interno cumple su condena, la relación sigue a fuera?

R: Nunca me ha tocado verlo, pero no, no sabría decirte.

18. ¿Se ha sentido utilizado por algún interno?, ¿De qué forma?

R: No, nunca. Nunca he hecho nada más que mi trabajo. Ni favores, no nunca.

19. ¿Usted ha generado una relación de más confianza con los internos para no sentirse solo?

R: No, no, con mis colegas puedo hablar como amistad, tal vez contarle mis cosas personales, ni en los turnos largos tampoco.

20. ¿Influye el tipo de condena a las relaciones que se tiene a diario con los internos?

R: Si, si influye porque no es lo mismo un interno que está por violador que otro por tráfico. El tráfico son más manipuladores, entonces depende de cómo el perfil del delito de la persona.

21. ¿Elige acercarse a los internos, según el delito cometido?

R: Es que como te digo yo no me acerco por delito poh, yo hago mi trabajo, pero si uno puede prevenir...y pa donde me mandan yo tengo q ir. Ahora si tuviera que elegir me iría a un lugar más tranquilo, por ejemplo hay un sector que llegan por estado de ebriedad; es como ese tipo de personas, más normales para la sociedad y con ellos preferiría estar por que son más tranquilos.

22. ¿Con que internos, según su delito, no mantiene o no le gustaría mantener un tipo de relación?

R: Con el insano como se le llama. Las personas que tienen problemas psicológicos por que ellos no están normal en su sano juicio, entonces las reacciones que tienen ellos no son normales, son más explosivos, más de peligro también. Ese tipo de personas.

23. ¿Quiénes son los internos más agresivos, se condice con el tipo de delito cometido?

R: Los más agresivos...es que a ver, si igual, yo creo que el tipo de condena no tanto, porque igual hay condenas que...a ver hay veces que más agresivos son los gallos que están rematados ya, que tienen condenas grandes, entonces a ellos como que le importa nada, ahora las personas que están haciendo conducta o que buscan beneficios, ellos se portan mejor, pero las personas que llevan hartos años presos y les quedan hartos años, no le importa nada poh, hacen lo que quieren, total no pierden nada.

24. ¿Saber el delito cometido por los internos, cambia la percepción y el trato hacía él?

R: Yo creo que si. Si igual influye, por ejemplo un violador igual me da rabia como persona, pero tengo que ser lo más profesional posible.

25. ¿Alguna vez, los internos le han amenazado usando como una forma de amedrentarlo el delito por el cual está en la cárcel?

R: Si, me ha tocado ver algunas veces gallos que son asesinos y te dicen algunas veces, cuando tienes que reducirlos porque se portan mal, ellos te dicen “soy asesino”, pero uno convive todo el día con violadores y asesinos, así que imagínate si uno anduviera con miedo, tendría que andar...no se podría estar así.

26. ¿Se siente amenazado por los grupos de internos agresivos, “los choros”?

R: Es que pienso dentro de todo que los internos igual ven con que persona pueden hacer cosas y cosas no. Como hay gendarmes que son más estrictos y otros que se pasan de la raya también cuando hay que decir las cosas como son, también hay gendarmes que hacen bien su trabajo y yo creo que a ellos les gusta eso y se respeta eso, se nota los que hacen bien el trabajo y los que ya, como se dice, se pasan películas con ellos mismos y eso se respeta.

27. ¿Busca tener como amigos a los grupos de internos subversivos?

R: O sea no aliados ni amigos, pero siempre definir quien manda más y siempre tratar de controlarlos poh y a través de ellos es como la única manera de controlarlos, al grupo. Es como que tenía buena conducta con el jefe, por que adentro se, siempre hay como un líder en todas partes, entonces es mejor comunicarte con ellos.

28. ¿Se siente respetado por los diferentes grupos existentes en la cárcel?

R: Si, si yo creo que hago mi trabajo y nada más que eso no.

29. ¿Con cuál grupo de internos se siente más a gusto?

R: Como dije anteriormente, con este grupo de interno que son más tranquilos, los que son delitos menos, estado de ebriedad, fraudes, son más respetuosos.

30. ¿Se siente identificado con el comportamiento que debe mantener dentro del establecimiento?

R: Si, yo creo que si, yo creo que soy lo más profesional que puedo ser y estoy dentro de las normas.

**31. ¿De qué manera influye el contacto diario que mantiene con los internos?
¿Estos influyen en su vida personal?**

R: Si, si influye bastante, o sea si hay más problemas, uno cree que no influye, pero indirectamente igual le afecta a la vida diaria. Trabajando todos los días en lo mismo, o sea igual influye lo que pase adentro de la unidad.

32. ¿Se siente estresado en su ambiente laboral? ¿De qué manera?

R: A veces si, me siento estresado, aparte que la pega no es de lo más bonito, o sea uno no elige esta pega porque sea lo más bonito, si no por la estabilidad y no es tampoco el gran sueldo, pero es una seguridad y lo mejor para trabajar con cuarto medio, pero estresa, estresa, indirectamente a uno lo estresa.

33. ¿Emocionalmente, le ha afectado el contacto con internos?

R: Emocionalmente no, pero yo creo que indirectamente en otras cosas si. Yo creo que emocionalmente las emociones no mucho, pero no sé, ya el hecho de estar afuera como que se sobrecarga a la persona y todo tiene que ver con el trabajo también poh, por que uno pasa tantas horas adentro que a uno le afecta. Además yo he visto hartas cosas, gallos apuñalados, muertos, gallos

suicidas, cortándose, entonces son hartas cosas que uno ve y uno tiene que reducirlos e igual no puede hacer nada, reaccionar y trabajar no más poh, o sea son 30 años de servicio, tení que trabajar no más poh, o sea uno no puede andar arrancándose de lo que pasa.

34. ¿Existen diferencias entre los reos de una u otra calle? ¿En lo personal como influyen en usted?

R: Si, influye en lo laboral poh, por que si hay diferencias uno tiene que tratar de minimizar los problemas, porque entre más problemas, más pega pa uno, entonces es complicado. Como siempre los que más dan problema son los rematados, a ellos no los va a ver nadie, porque ya tienen 20 o 10 años presos y las visitas ya la familia prácticamente no va nadie y cuando van, van a lo lejos, entonces ellos no tienen visitas, están todo el día encerrados, están todo el día solos, entonces cualquier cosa, ellos son como una bomba de tiempo, entonces cualquier cosa les molesta y ahí hay que actuar rápidamente por cualquier cosa y entre ellos mismos, cualquier cosa les molesta, ese tipo de internos.

35. ¿La clasificación de la incorporación de nuevos reos a las calles existentes, generan discriminación en el trato posteriormente, de su parte?

R: No, por lo que te decía anteriormente; igual influye el tipo de delito, pero no por las clasificaciones, sino que influye el tipo de delito.

36. ¿En el día a día por las condiciones de trabajo se siente un interno más?

R: Si, no como reacciono, sino que somos partes de, y las condiciones en que vivimos tampoco son las más óptimas, o sea uno trabaja en partes que no

debería estar trabajando, o sea debería ser más profesional todo, o sea la infraestructura, todo el sistema debería ser más avanzado. Aquí en Chile no poh, Gendarmería hace maravillas yo creo con lo que tiene y eso no es muy reconocido por la sociedad.

37. ¿Cuántas horas al día pasa en el recinto penitenciario? ¿De qué manera influye en la vinculación con los internos?

R: A ver, he estado en turnos de 24 horas seguidas y 24 es el turno, porque uno tiene que estar 1 o 2 horas más siempre, cambiándose ropa entonces es como lo más largo que he estado. Es como que se agarra como más confianza en cuanto al trato y todo, pero dentro de lo laboral.

38. ¿Las horas que pasa en el centro penitenciario, han causado en usted problemas físicos y/o psicológicos, estos afectan en su trabajo?

R: Si, agotamiento, cansancio...uno igual sale afuera a descansar, si es pa despejarse, uno se despeja entonces igual influye.

39. ¿De qué manera influye el hacinamiento en su vida laboral? ¿Fomenta o disminuyen la vinculación con los internos?

R: Influye en más pega, hay que estar más cuidado porque hay mayor riesgo de fuga, de peleas, de los motines. Y cuando hay problemas, claro, están todos los internos ahí, entonces igual las proporciones de gendarmes para cuidar a tantos internos son como locas, entonces igual tenía que estar tu ahí y me ha pasado por ejemplo estar yo solo cuidando a 100 internos, incluso en la noches, la unidad se deja a manos de 1 gendarme, toda la unidad, bueno a puertas cerradas, pero ¿y si pasa algo?, como lo que pasó para el terremoto, fue de noche y en la noche quedan todos encerrados por eso hay pocos gendarmes, pero hay que sacarlos y la cantidad que hay, podrían haberle

hecho cualquier cosa a los funcionarios, más encima quisieron arrancarse donde vieron que la seguridad estaba más debilitada, entonces no es como muy seguro por la cantidad de gente.

40. ¿Con que grupo de internos pasa mayoritariamente a diario? ¿Cuales son de su preferencia? ¿De que manera se relacionan?

R: Es relativo, me asignan diferentes grupos, pero es donde me asignen más que nada. Es pura relación profesional, trato de verlos a todos de la misma manera y obviamente como se comportan hay que ver, porque las cosas hay que ganárselas y ellos, en el sistema tienen que demostrar y claro si le pueden dar mayores facilidades como las visitas, los permisos, cosas así que están dentro del reglamento, eso puede ser.

41. ¿Tiene horas de descanso dentro del recinto? ¿Son apropiados los espacios físicos en términos de permitir el vínculo con los internos?

R: La hora de descanso no, la hora de almuerzo no más y desayuno y si esto de noche la cena, pero de descanso no, no hay horas de descanso o sea trabajando, lugar de descanso no hay y por ejemplo el comedor es para todos, donde clasifican suboficiales y oficiales, las 2 plantas, pero no, en la unidad hay cuerdas para el personal, pero no para el que está trabajando, sino para el personal que vive en la unidad, pero o sea como que no se puede pedir mucho porque estamos como hacinados en la unidad, igual por, las condiciones de vida, es una cárcel por.

42. ¿Cuándo tiene turnos prolongados, sus condiciones anímicas le permiten entablar una conversación con los internos?

R: O sea es que eso es lo que trato de hacer siempre, ser lo más profesional, igual me afecta estar mucho tiempo trabajando, pero trato de estar bien, o sea el ánimo que no me afecte mucho, trato de hacerlo.

E: Tienes algo que agregar referente al tema de los vínculos entre Gendarmes e internos.

R: Si, me gustaría que la sociedad reconociera más el trabajo que hace gendarmería que con los recursos que tiene gendarmería y la cantidad de reclusos que hay es súper bueno el trabajo que realiza gendarmería.

E: Muchas gracias por tu tiempo y disponibilidad.

Entrevista número 7

NOMBRE:	Antonio XXX
EDAD:	27
CENTRO PENITENCIARIO:	Santiago I
AÑOS DE SERVICIO:	5
GRADO:	Gendarme primero
HORAS DE TRABAJO SEMANALES:	Relativo a los turnos

- 1. ¿Cuándo se dirige a un interno de que manera lo hace? ¿Utiliza el COA, gestos, utiliza vocabulario formal, es amistoso, otra?**

R: Yo me dirijo a ellos con un vocabulario formal, ya que así ellos también me van a respetar y yo espero el mismo trato de parte de ellos. El coa se utiliza, pero cuando es una situación especial o se trata con internos que son más conflictivos.

2. ¿Cómo definiría el trato que realiza hacia los internos?

R: Como un trato formal, no siendo agresivo ya que necesito imponer respeto, sobretodo con las distintas personas con las cuales trato todos los días, así que no, formal, porque espero lo mismo de ellos conmigo.

3. ¿De qué forma se dirige un interno hacia su persona?

R: Eso depende, porque hay algunos que son más irrespetuosos y como que no les importa si te tratan bien o te tratan mal, por ejemplo los que están mucho tiempo o que saben que no van a salir más del centro, son los que te tratan más mal, con groserías o cosas así, pero en general son bien respetuosos con uno, además nosotros somos la autoridad, entonces tienen que respetarnos.

4. ¿Es común la agresión verbal?

R: Si, muy común, porque al final uno trata con todo tipo de gente, y de distintas partes, por ejemplo hay gente que viene de las poblaciones y esas personas como que son más irrespetuosas, así que si, es común que te traten mal.

5. ¿Cómo se siente cuando es agredido?

R: Mmm, como que no me interesa mucho, o sea igual a uno como que le afecta, pero al final tienes que pensar que es parte de tu trabajo y que no se puede hacer nada más con eso. Así que por eso trato que no me afecte en nada.

6. ¿Qué grupo de internos, utilizan un vocabulario respetuoso hacia usted?

R: Son los que no son delincuentes, delincuentes. Los que están ahí por delitos más “elaborados” si se puede decir. Por ejemplo los que ingresan por estafas o los que están por manejo en estado de ebriedad, ellos son más respetuosos con uno.

7. ¿Se siente validado, respetado en su trabajo, cuando lo tratan de manera cordial?

R: Si, claro, porque al final tienes que darte cuenta que estamos todo el día ahí y es lo que te gusta y es el trabajo que elegiste, entonces obviamente que es gratificante que te traten con respeto, pero en general si, como que se respeta el trabajo.

8. ¿Se han generado conductas de afecto o cariño, de su parte hacia algunos internos? ¿Qué le han provocado?

R: No, ninguna, porque no me interesa la verdad relacionarme más allá con el interno, además que es como mal visto por los otros el que uno se acerque más al interno, a no ser que sea por conveniencia, para que nos informen algo o nos digan donde guardan tal cosa, pero así como que me nazca, no.

9. ¿Ha sentido afecto por algún interno en especial, pero su rol de Gendarme no le ha permitido acercarse?

R: No, o sea, yo personalmente no, pero igual he visto que hay casos de otros colegas, pero como te decía anteriormente, no es muy bien visto dentro de la unidad, así que trato de no tener mayor contacto con los internos.

10. ¿En los años que lleva de servicio ha generado o establecido relaciones de afecto por algún interno?

R: No, solo una relación de trabajo. Uno en el penal tiene que llegar y cumplir sus funciones, porque hay veces que los internos como que se pasan películas o se quieren aprovechar cuando uno los trata mejor, a mi me ha pasado, por eso decidí que no, que solo voy a hacer mi trabajo para también imponer el respeto que tengo que tener ahí dentro.

11. ¿Ha sentido que la compañía de algún interno le ha sido grata?

R: No, para mi son todos los internos iguales, uno a veces ahí como que conversa y trata de hacer más agradable el tiempo, pero así como con uno en especial no, para nada. Además creo que para ninguna persona puede ser grato estar ahí adentro y tratar con delincuentes.

12. ¿Se dedica solo al trabajo en vez de entablar relaciones con internos?

R: Si, porque eso es lo que me corresponde hacer, además piensa que igual tenemos a cargo la seguridad de mucha gente, entonces tenemos que realizar nuestra labor de la mejor manera posible, y como te decía antes, la verdad es que no me interesa tener más relación con ellos, porque por último para hacer amistades y esas cosas lo hago cuando estoy franco.

**13. ¿Está en desacuerdo con las interacciones entre internos y gendarmes?
¿Por qué?**

R: No, no estoy de acuerdo, porque eso se presta para malos entendidos o pasa cuando el gendarme está coludido con un interno y como que le debe favores, ¿me entiendes?, así que por eso no estoy de acuerdo con ese tipo de relaciones.

14. ¿Tuvo o ha tenido alguna mala experiencia, por la cual no desee entablar una relación más que de interno y cuidador?

R: Yo no he tenido ninguna mala experiencia, pero uno igual ve, o te cuentan los otros gendarmes que llevan más años dentro de la unidad, que igual pasaron cosas fomes, entonces como te decía anteriormente, es mejor que no, mantenerse al margen y poner los límites correspondientes.

15. ¿Qué ha influido para entablar una relación de amistad?

R: No he tenido relaciones de amistad dentro de la unidad por lo que te decía, no es bien visto y la verdad es que no me interesa.

16. ¿Definiría un acercamiento afectivo como una amistad, o solo como acompañamiento?

R: O sea obvio que si es un acercamiento afectivo, sería una amistad, pero al menos dentro de la unidad cuando se genera algo más es por conveniencia, y de los 2 lados, así que no sé que tan afectivo pueda ser la verdad.

17. ¿Cuándo un interno cumple su condena, la relación sigue a fuera?

R: Yo nunca lo he visto, pero obviamente si uno ve a alguien en la calle, se saluda de buena manera, de manera cordial y respetuosa, solo eso.

18. ¿Se ha sentido utilizado por algún interno?, ¿De qué forma?

R: O sea no, porque al final ellos saben que solamente tienen que tener una buena conducta para obtener los beneficios, que finalmente son para ellos mismos, pero nada más. También es porque uno no le da pie para que pase algo más, entonces es como que va por uno.

19. ¿Usted ha generado una relación de más confianza con los internos para no sentirse solo?

R: Mmm, a veces cuando los turnos son prolongados, o a uno le toca acompañar a un interno ahí como que le conversa para pasar el rato, para

saber quien es y porqué está detenido, pero no, cuando uno se siente solo acudes a tus compañeros y ahí conversas con ellos.

20. ¿Influye el tipo de condena a las relaciones que se tiene a diario con los internos?

R: No la verdad, porque para nosotros son todos los internos iguales, a lo mejor hay algunos que hay que tener más cuidado, porque son más peligrosos y tratan de amedrentarte, pero en las relaciones la verdad es que no, tratamos de ser con todos iguales.

21. ¿Elige acercarse a los internos, según el delito cometido?

R: O sea si me dieran a elegir, yo no elegiría a ninguno, porque si están ahí es por algo, ¿me entiendes?, entonces uno tiene que realizar su trabajo de la mejor manera posible, claramente hay internos que son más fáciles de manejar, porque no son delincuentes propiamente tal, pero al final uno trata de que sean todos iguales.

22. ¿Con que internos, según su delito, no mantiene o no le gustaría mantener un tipo de relación?

R: Con todos, jajaja...no sé, hay algunos que son más peligroso, pero eso a veces depende del delito, por ejemplo los que son narcotraficantes o los que conocen el mundo de la cárcel porque han estado antes o llevan años ahí, ellos son más complicados, porque de una u otra forma como que conocen el sistema y también no les importa mucho el tema de las normas y las reglas, entonces con ellos es más complejo trabajar.

23. ¿Quiénes son los internos más agresivos, se condice con el tipo de delito cometido?

R: Si, o sea como te decía anteriormente, los internos de alta peligrosidad, los que están por homicidio, los narcos, ellos son más complejos, porque se creen dueños del lugar y como que no dejan que les den órdenes y esas cosas, porque no les interesa la verdad, como saben que tienen que estar muchos años ahí y sin beneficios, no les importa comportarse de otra manera.

24. ¿Saber el delito cometido por los internos, cambia la percepción y el trato hacía él?

R: No, para nada, para mi son todos iguales y hay que tratarlos a todos por igual, con respeto siempre cuando se pueda y con más cuidado con algunos, pero no, como que no cambia nada.

25. ¿Alguna vez, los internos le han amenazado usando como una forma de amedrentarlo el delito por el cual está en la cárcel?

R: Siempre como que están haciendo eso, así como que te enrostran el delito, “que yo tengo un homicidio” o “no, que yo sé donde vives”, y cosas así, pero uno no tiene que hacerles caso ni dejarse amedrentar, solo tienes que continuar realizando tus labores de la mejor manera posible.

26. ¿Se siente amenazado por los grupos de internos agresivos, “los choros”?

R: No, no, ya que cuando hay problemas o dificultades uno pide apoyo a tus compañeros y ellos te ayudan con la seguridad, pero más que nada uno sabe que son amenazas, igual hay que tener cuidado, pero el mismo que se tiene dentro del recinto penal.

27. ¿Busca tener como amigos a los grupos de internos subversivos?

R: Uno trata de mantener buenas relaciones, o sea, no buenas relaciones, pero si tratar de mantener algún contacto dentro de los grupos. Es lo que pasa con los mozos, que ayudan a repartir la comida y eso, porque ellos igual te ayudan, te dan información, pero al final es por conveniencia tanto para él, como para mí, porque yo obtengo información que necesito y él puede optar por más beneficios.

28. ¿Se siente respetado por los diferentes grupos existentes en la cárcel?

R: Si, por lo general se respeta la labor del gendarme dentro del penal y cuando no es así, de igual forma hay que cumplir con las reglas, así que ahí adentro si, me siento respetado en general.

29. ¿Con cuál grupo de internos se siente más a gusto?

R: Con ninguno, para mi son todos iguales, al final lo que cambia es que si tienen estudios, que si son religiosos, homosexuales, violadores, etc. Tal vez uno se podría sentir mejor con los que son más formales, por ejemplo el que ha caído por estafa, que se nota que tiene estudios, pero nada más que con ellos.

30. ¿Se siente identificado con el comportamiento que debe mantener dentro del establecimiento?

R: Si, un comportamiento de respeto y también formal para cumplir con mi trabajo como se debe y como me lo exige la institución y si, yo creo que está bien como se debe proceder.

**31. ¿De qué manera influye el contacto diario que mantiene con los internos?
¿Estos influyen en su vida personal?**

R: O sea trato que no me influya, porque al final pasamos todo el día en la unidad y de cierta manera es difícil que pase así no más, pero cuando salgo de franco o estoy con mi familia, trato de comportarme normal y de hablar normal, aunque igual es un poco imposible que no te influya el hecho de estar ahí con los internos todo el día. A veces a uno igual se le pega el coa y se le sale alguna palabra, pero obviamente que trato de que no me ocurra eso.

32. ¿Se siente estresado en su ambiente laboral? ¿De qué manera?

R: Si, mucho, pero es más que nada por que yo siento que le faltan recursos a la unidad de gendarmería, o sea es muy importante la labor que nosotros hacemos y siento que no es tan reconocida como debe ser por la sociedad.

Faltan espacios, faltan más recursos en general, es como que nos han dejado muy de lado, entonces eso obviamente afecta...si a veces somos 3 en un turno para cuidar no sé, a 500 internos, entonces eso es como un poco complicado para nosotros.

33. ¿Emocionalmente, le ha afectado el contacto con internos?

R: O sea como te decía anteriormente, uno trata que no te afecten esas cosas, pero no sé si el contacto sea lo que me afecte, yo creo que más bien las condiciones en las cuales se realiza nuestro trabajo, por ejemplo que uno no descansa cuando corresponde porque tiene que estar disponible las 24 horas del día, entonces yo creo que ahí a uno le afecta, pero ahí te das cuenta que tú estás preparado para hacer ese tipo de trabajo y ahí como que a uno se le olvida y como que se le pasa.

34. ¿Existen diferencias entre los reos de una u otra calle?¿En lo personal como influyen en usted?

R: No, a lo mejor en la forma en la cual uno se comporta o en la manera en la cual uno se acerca a ellos, pero más que eso no...influyen, pero no mucho o a mi personalmente como que no me influye porque uno al final tiene que realizar su trabajo sea con quien sea.

35. ¿La clasificación de la incorporación de nuevos reos a las calles existentes, generan discriminación en el trato posteriormente, de su parte?

R: Mmm, no sé la verdad, porque la manera de proceder es siempre la misma, así que no creo, por mi parte no creo.

36. ¿En el día a día por las condiciones de trabajo se siente un interno más?

R: Si, porque al final uno como que vive igual que el interno, ¿me entiendes?, uno está ahí, encerrado y conviviendo todos los días y todo el día, entonces como que la única diferencia es que uno puede salir algunas veces cuando anda franco y que te pagan, pero a parte de eso es como lo mismo, al final estamos todos ahí hacinados prácticamente, entonces si, como que igual me siento a veces como uno más.

37. ¿Cuántas horas al día pasa en el reciento penitenciario? ¿De qué manera influye en la vinculación con los internos?

R: Hay veces que estamos 24, 25 o hasta 28 horas en el turno, entonces igual pasamos harto tiempo dentro del recinto compartiendo con ellos, yo creo que igual influye, porque somos como todos ahí, pero si hay que marcar la diferencia entre que uno es autoridad y ellos son los que están cumpliendo una condena, pero el respeto es fundamental para que el trabajo funcione.

38. ¿Las horas que pasa en el centro penitenciario, han causado en usted problemas físicos y/o psicológicos, estos afectan en su trabajo?

R: Físicos como que no, pero uno extraña a sus amigos a sus familiares, porque por ejemplo las fiestas, los cumpleaños, uno no puede estar donde quiere, porque te toca turno o tienes que hacer guardia, entonces ahí uno como

que se deprime y te baja la moral, pero al final tienes que pensar que estás ahí por que tú lo elegiste, entonces ahí como que se pasa.

39. ¿De qué manera influye el hacinamiento en su vida laboral? Fomenta o disminuyen la vinculación con los internos?

R: Influye harto, ya que no son muy buenas las condiciones en las cuales uno desempeña sus funciones y en las relaciones como que uno se conoce más y se relaciona más, pero nada más.

40. ¿Con que grupo de internos pasa mayoritariamente a diario? ¿Cuales son de su preferencia? ¿De que manera se relacionan?

R: Paso con todos en realidad, como que me asignan ir a los distintos módulos. Si me das a elegir, te diría lo que te dije delante, prefiero estar así como con los internos que son más educados o los que no son tan “delincuentes”, por decir algo, y la relación es normal con todos, trato de no hacer diferencias entre uno u otro.

41. ¿Tiene horas de descanso dentro del recinto? ¿Son apropiados los espacios físicos en términos de permitir el vinculo con los internos?

R: A veces podemos descansar y otras no, dependiendo del turno y de cómo esté el ambiente dentro del recinto. Los espacios, si, igual son apropiados, hay diferencias para nosotros que igual hay que aprovecharlas, como por ejemplo el comedor, donde almorzamos solo los funcionarios, hay lugares para dormir

que también son para nosotros, y ahí obviamente no tenemos contacto con el interno, así que no creo que fomente ni quite el trato con ellos.

42. ¿Cuándo tiene turnos prolongados, sus condiciones anímicas le permiten entablar una conversación con los internos?

R: Si, porque así uno pasa el rato y el tiempo de mejor manera, porque tampoco así como que no le hablamos ni mucho menos, pero uno aprovecha de conversar a veces, de conocerlos, por ejemplo cuando vamos a la Posta, ahí uno pregunta que porqué está procesado o el delito, pero también eso sirve para que uno se dé cuenta del interno que tiene al lado.

E: Tienes algo que agregar referente al tema de los vínculos entre Gendarmes e internos.

R: No, solo que me gustaría que conocieran todos un poco más del rol que cumple el gendarme, ya que muchas veces a uno lo miran en menos o no lo toman en cuenta...eso.

E: Muchas gracias por tu tiempo y disponibilidad.