

CONDICIONES Y PRÁCTICAS DE SUPERVISIÓN DE PENAS SUSTITUTIVAS: IMPACTO DE LA PANDEMIA DE COVID-19 EN CHILE

REPORTE AMPLIADO DE RESULTADOS

Mauricio Sánchez Cea

Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana (CESC)

Universidad de Chile

Junio de 2021

Contenido

PRESENTACIÓN	3
I. MARCO METODOLÓGICO	4
1.1. Caracterización del cuestionario desarrollado:	4
1.2. Población objetivo:	5
1.3. Muestra alcanzada y nivel de error de estimación:	6
1.4. Procesamiento y análisis de datos recolectados	7
II. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS GENERALES.....	8
2.1. Caracterización de los/as informantes	8
2.2. Efectos del COVID-19 sobre los/as informantes	9
2.3. Caracterización de casos gestionados por los/las informantes	10
2.4. Caracterización del trabajo antes y durante la pandemia	12
2.5. Caracterización de los CRS	16
2.6. Funcionamiento de los CRS.....	19
2.7. Satisfacción, Estrés y Carga Laboral durante la Pandemia	23
2.8. Creencias sobre la ejecución de penas en la comunidad	24
III. DESCRIPCIÓN DE PARTICULARIDADES SEGÚN MACROZONA.....	27
3.1. Caracterización de los/as informantes	27
3.2. Efectos del COVID-19 sobre los/as informantes	28
3.3. Caracterización de casos gestionados por los/las informantes	29
3.4. Caracterización del trabajo antes y durante la pandemia	36
3.5. Caracterización de los CRS	45
3.6. Funcionamiento de los CRS.....	50
3.7. Satisfacción y Carga Laboral durante la Pandemia	58
3.8. Creencias sobre la ejecución de penas en la comunidad	60
IV. DESCRIPCIÓN DE PARTICULARIDADES SEGÚN GÉNERO	63
4.1. Caracterización de los/as informantes	63
4.2. Efectos del COVID-19 sobre los/as informantes	64
4.3. Caracterización de casos gestionados por los/las informantes	65
4.4. Caracterización del trabajo antes y durante la pandemia	68

4.5. Caracterización de los CRS	70
4.6. Funcionamiento de los CRS.....	72
4.7. Satisfacción, Estrés y Carga Laboral durante la Pandemia	75
4.8. Creencias sobre la ejecución de penas en la comunidad	76
V. DESCRIPCIÓN DE ASOCIACIONES ESPECÍFICAS.....	79
5.1. Problemática psicosocial predominante.....	79
5.2. Percepción sobre formación para abordar situaciones de “riesgo inminente”	83
5.3. Problemas con otros organismos públicos	86
5.4. Satisfacción, Estrés y Carga Laboral durante la Pandemia	90
5.5. Creencias sobre gestión/intervención de penas comunitarias.....	96
5.6. Creencias sobre particularidades de atención sobre poblaciones específicas	105
5.7. Continuos de auto-definición.....	112
5.8. Nuevas condiciones potencialmente beneficiosas	116
5.9. Prioridades para el retorno al formato regular de trabajo en el CRS	124
5.10. Aprensiones respecto al escenario post-pandemia.....	133
VI. SINTESIS DE HALLAZGOS	140
6.1. Caracterización del sistema de supervisión de penas de LV y LVI	140
6.2. Gestión técnica asociada a los procesos de supervisión de casos:.....	144
6.3. Impacto de la Pandemia	146
ANEXO: Tamaño muestral y nivel de error de estimación, según región y macro-zona.	151

PRESENTACIÓN

El presente informe contiene una extensa descripción de resultados de un estudio de caracterización cuantitativa de las condiciones y prácticas de supervisión utilizadas en el contexto de las penas sustitutivas de Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva, tanto antes como luego de la llegada de la pandemia de Coronavirus a Chile (marzo del año 2020); el cual fue desarrollado con el propósito de identificar aprendizajes a partir de este nuevo y complejo contexto de operación y generar recomendaciones de política pública que permitan mejorar la labor desarrollada por la administración penitenciaria nacional.

El estudio fue diseñado y ejecutado por el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana (CESC) del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile, contando con la colaboración del Departamento Sistema Abierto de Gendarmería de Chile y del John Jay College of Criminal Justice of the City University of New York (CUNY); buscando replicar el estudio “Exploring the Impact of COVID-19 on Probation and Parole Practices”, desarrollado originalmente por esta última institución.

De tal manera, es importante destacar que el estudio nacional no solo tiene como objetivo caracterizar y visibilizar el trabajo que desarrollan los/as Delegados/as de Libertad Vigilada, Libertad Vigilada del Adulto y Libertad Vigilada Intensiva en Chile, sino también conocer de qué manera las prácticas de gestión de sanciones comunitarias han sido impactadas por la pandemia de COVID-19; recopilando información a ser utilizada en un estudio comparativo respecto a tres países: Estados Unidos (Estado de Nueva York), Tailandia y Chile.

Para esto, la principal técnica de recolección de información utilizada corresponde al desarrollo y aplicación de una encuesta electrónica, dirigida especialmente a la población de funcionarios/as de Gendarmería de Chile que se desempeñan como Delegados/as de Libertad Vigilada y/o Libertad Vigilada Intensiva a lo largo de todo el territorio nacional.

Este informe se estructura en torno a seis capítulos. Primero, un marco metodológico que describe el instrumento utilizado, además del proceso de aplicación y análisis de resultados desplegados. Segundo, un reporte descriptivo de los resultados referidos a la totalidad de los/as informantes encuestados/as. Tercero, un reporte descriptivo de resultados segregados según macrozona geográfica. Cuarto, un reporte descriptivo de resultados segregados según género de los/as informantes. Quinto, un reporte de asociaciones entre otras variables específicas consultadas a través del instrumento aplicado. Sexto, se incluye una síntesis de los principales hallazgos descriptivos del estudio realizado.

Finalmente, resulta relevante destacar que el objetivo del presente informe radica solo en presentar los resultados obtenidos, por lo que para conocer las conclusiones y recomendaciones derivadas de este estudio se sugiere consultar el informe abreviado de “Síntesis de Hallazgos y Conclusiones”.

I. MARCO METODOLÓGICO

El presente constituye un estudio exploratorio, que asume un enfoque cuantitativo y el uso de la metodología de encuestas. Implicó el desarrollo y aplicación de un cuestionario, denominado “Encuesta sobre Libertad Vigilada en Contexto de Pandemia”, dirigido sobre el total de los/as Delegados/as de Libertad Vigilada y/o Libertad Vigilada Intensiva que se desempeñan a lo largo del territorio nacional. En este sentido, es importante señalar que el estudio asumió un enfoque censal sobre su población objetivo.

Si bien este instrumento fue desarrollado por CESC, en estrecha colaboración con el Departamento Sistema Abierto de Gendarmería de Chile, el mismo involucró la traducción y adaptación al contexto nacional del instrumento “COVID-19 Community Supervision Survey – APPA”, desarrollado por el John Jay College para el contexto estadounidense.

La participación en el estudio, por medio de la respuesta de la encuesta desarrollada, tuvo un carácter absolutamente voluntario, lo cual fue debidamente indicado a los informantes antes de acceder al instrumento. En dicha instancia, también se indicaron otras condiciones generales de participación, tales como el anonimato y uso confidencial de los datos recolectados, así como la posibilidad de negarse a participar o de abandonar la participación en el momento en que se estime conveniente, además de la ausencia de riesgos o beneficios directos para quienes decidieran participar del estudio.

En este sentido, resulta importante destacar que el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana se comprometió a almacenar y resguardar, en todo momento, los datos recolectados en el marco del estudio; asumiendo, además, en forma íntegra y exclusiva, las labores de procesamiento y análisis de los mismos. Una medida considerada clave para garantizar a los/as participantes un uso totalmente confidencial de los datos y la no-individualización de respuestas ante su organismo empleador, Gendarmería de Chile.

1.1. Caracterización del cuestionario desarrollado:

El cuestionario desarrollado para este estudio estuvo conformado por 101 ítems de alternativas prefijadas, distribuidos en nueve secciones temáticas. Del total de estos ítems, 58 fueron adaptados a partir de los reactivos incluidos en el instrumento estadounidense, a lo cual se sumaron 43 ítems originales orientados a caracterizar, esencialmente, los casos, las condiciones de trabajo y el funcionamiento de las oficinas de supervisión existentes en el contexto chileno.

Secciones	N° Ítems		
	Adaptados	Originales	Total
1. Caracterización del/de la informante	5	1	6
2. Efectos del COVID-19 sobre Informante	4	0	4
3. Caracterización de Casos gestionados por el/la Informante	3	6	9
4. Caracterización del trabajo como Delegado/a, antes y durante el COVID	0	15	15

5. Caracterización de caso índice ¹	33	0	33
6. Caracterización del CRS donde se desempeña el/la Informante	3	7	10
7. Funcionamiento del CRS donde se desempeña el/la Informante	3	7	10
8. Satisfacción, estrés y carga laboral durante la pandemia	0	3	3
9. Creencias sobre la ejecución de penas en la comunidad	7	4	11
Total	58	43	101

En términos de formato, la “Encuesta sobre Libertad Vigilada en Contexto de Pandemia” puede ser caracterizada como un cuestionario auto-aplicado en modalidad on-line, desarrollado y aplicado a través de la plataforma SurveyMonkey.

La aplicación se realizó entre octubre y noviembre de 2020, enviando un link de respuesta al correo electrónico institucional de cada uno de los funcionarios de Gendarmería de Chile que, en dicho periodo, desempeñaban funciones como Delegado/a de Libertad Vigilado o Libertad Vigilada Intensiva. Dado que el instrumento involucraba un tiempo de respuesta que podía extenderse hasta por 40 minutos, su aplicación entregó la posibilidad de contestar en más de una sesión de respuesta y el guardado automático de respuestas parciales.

1.2. Población objetivo:

La aplicación de la “Encuesta sobre Libertad Vigilada en Contexto de Pandemia” estuvo dirigida a la totalidad de las y los Delegados/as que, de acuerdo a los datos aportados por el Departamento Sistema Abierto de Gendarmería de Chile, se encontraban desempeñando funciones en alguno de los 41 Centros de Reinserción Social (CRS) distribuidos a lo largo del país, durante octubre del año 2020. De tal manera, el instrumento buscó ser aplicado sobre una población de 462 delegados/as que se encontraban en ejercicio en dicho momento.

En lo que respecta a la caracterización de esta población, es posible indicar que estuvo conformada en un 70% por delegadas (mujeres) y en un 30% por delegados (hombres). Adicionalmente, la población se concentraba fuertemente en la Región Metropolitana (35,7% de los casos), seguida por las regiones de Valparaíso (11,7%), Bío Bío (8,0%), O’Higgins (6,1%), Maule (6,1%) y La Araucanía (5,2%). En tanto, Aysén y Magallanes fueron las regiones con menor concentración de casos (1,1% y 0,9%, respectivamente).

¹ En el marco de este estudio, se entenderá por “caso índice” a una persona sancionada a alguna de las modalidades de Libertad Vigilada o Libertad Vigilada Intensiva, quien es seleccionada aleatoriamente desde la carga de casos de uno/a de los informantes encuestados. Vale decir, en la medida de que cada Delegado/a selecciona un caso índice, los resultados derivados de esta sección aportan información específica sobre prácticas de supervisión aplicadas, tanto antes como durante la pandemia, sobre una muestra de 326 casos atendidos. Estos datos toman relevancia al ser analizado desde una perspectiva comparada, razón por la cual serán presentados en un informe independiente junto a los datos recogidos los otros países participantes.

1.3. Muestra alcanzada y nivel de error de estimación:

De los 462 informantes potenciales solo 339 accedieron a contestar el instrumento, configurando una participación general del 73,4% y una tasa total de no-respuesta del 26,6% a nivel nacional. Sin embargo, luego de revisar el nivel de completación reportado en cada caso, se decidió descartar 13 informantes que contestaron menos del 10% de los ítems del instrumento. De este modo, la muestra finalmente resultante del proceso de aplicación incluyó a 326 delegados/as, quienes configuraron una muestra representativa de la población nacional, incluyendo al 70,6% de la misma y reportando resultados con un margen de error de 2,9% a nivel país (considerando un 95% de confianza y una varianza poblacional máxima de 0,25).

Ahora bien, pese a que los niveles de participación se elevaron muy por sobre el 50% de los casos, tanto en todas las regiones como en todos los CRS del país (salvo en el CRS de Puerto Montt, con 44,5%), el pequeño tamaño de las subpoblaciones configuradas en cada uno de estos niveles, determinó que solo las regiones Metropolitana y Magallanes reportaran márgenes de error de estimación iguales o inferiores a 5%. Por esta razón, junto con la necesidad de evitar la identificación y rastreabilidad de los datos recogidos en aquellas regiones donde existe solo un CRS, se decidió configurar una serie de macro-zonas geográficas que permitieron garantizar un mayor nivel de precisión en la estimación de sus resultados. No obstante, es importante indicar que los márgenes de error de estimación en las zonas extremas (tanto en el norte como en el sur) continuaron siendo mayores a los reportados en el resto del país².

Macro-Zona	Región	N° CRS	Población delegados/as (N)	Muestra (n)	
				f.	%
Extremo Norte	XV - Arica y Parinacota	1	12	6	50,0
	I - Tarapacá	2	12	7	58,3
	II - Antofagasta	2	22	14	63,6
	Sub-total EN	5	46	27	58,7
Norte	III - Atacama	2	12	10	83,3
	IV - Coquimbo	3	19	16	84,2
	V - Valparaíso	6	54	37	68,5
	Sub-total N	11	85	63	74,1
Región Metropolitana	Sub-total RM	6	165	113	68,5
Centro Sur	VI - O'Higgins	2	28	20	71,4
	VII - Maule	4	28	24	85,7
	XVI - Ñuble	1	13	11	84,6
	Sub-total CS	7	69	55	79,7
Sur	VIII - Bío Bío	4	37	24	64,9
	IX - La Araucanía	3	24	21	87,5
	XIV - Los Ríos	1	9	5	55,6
	X - Los Lagos	3	18	11	61,1
	Sub-total S	11	88	61	69,3

² Es importante señalar que esto se debe fundamentalmente a que en las macrozonas extremas (en particular en el Extremo Sur) no solo existe un pequeño número de CRS sino también a que, en estos, se desempeña un número muy reducido de Delegados/as.

Extremo Sur	XI - Aysén	1	5	3	60,0
	XII - Magallanes	1	4	4	100,0
	Sub-total ES	2	9	7	77,8
PAÍS	TOTAL	42	462	326	70,6

Fuente: Elaboración propia.

Cabe señalar que una versión ampliada de la tabla anterior es incluida en la sección de Anexos, al final del presente documento.

1.4. Procesamiento y análisis de datos recolectados

Una vez finalizado el periodo de aplicación de la encuesta, los datos recolectados fueron descargados en formato SAV, para ser procesados y analizados utilizando el software estadístico IBM SPSS Statistics, versión 25 en español. El procesamiento de datos involucró la identificación y exclusión de casos con elevadas tasas de no-respuesta parcial, así como la revisión de la coherencia de respuestas tanto intra como inter-ítems, además del etiquetamiento de datos perdidos y la recategorización de variables complejas (generalmente, descomposición en múltiples variables de naturaleza dicotómicas).

Por su parte, el análisis de los datos se desarrolló utilizando técnicas básicas de estadística descriptiva, así como algunas técnicas de estadística inferencial bivariada. A nivel descriptivo, se utilizaron tablas de frecuencia y tablas de contingencia como principales herramientas de sistematización y visualización de datos, así como los promedios (medias aritméticas) y las desviaciones estándar como principales medidas de resumen. A nivel inferencial, asumiendo un enfoque exploratorio respecto del análisis, se desplegó un uso sistemático y abarcativo de pruebas de hipótesis, esencialmente no-paramétricas (dada la cantidad y naturaleza de los datos disponibles), buscando verificar la potencial asociación entre variables de estudio (ítems centrales del cuestionario) y las principales variables demográficas utilizadas para caracterizar a los/as informantes (macrozonas y género).

En términos específicos, las principales pruebas no-paramétricas utilizadas fueron la prueba Chi-cuadrado, para verificar la asociación entre dos variables categóricas, y la prueba de Homogeneidad Marginal, para identificar diferencias en datos categóricos reportados por muestras relacionadas (ej. comparaciones antes y durante el periodo de pandemia). Por su parte, las principales pruebas paramétricas utilizadas para analizar variables propiamente cuantitativas, fueron la prueba t de Student, para comparar los promedios reportados por dos muestras independientes o relacionadas, y el análisis de varianza ANOVA de un factor, para comparar los promedios reportados por múltiples muestras independientes.

Cabe señalar que todas las estimaciones estadísticas realizadas fueron interpretadas a través de la significación estadística (p valor), considerando un margen de error alfa no mayor 5% ($\alpha = 0,05$).

II. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS GENERALES

2.1. Caracterización de los/as informantes

Género: 72,1% son personas de género femenino, 27,3% de género masculino y 0,6% (2 personas) prefieren no responder.

Edad: A nivel nacional, el promedio de edad de los Delegados/as encuestados es de 41,3 años (DE = 6,1), presentándose una edad mínima de 24 años y una máxima de 60 años.

Dentro del grupo, 4% tiene 30 años o menos. 50% tiene entre 40 y 49 años. 37% tiene entre 30 y 39 años. (16 datos perdidos, correspondientes al 4,9% del total de los casos).

Pueblo originario: 46 personas, correspondientes al 14,2% de la muestra, declara descender de algún pueblo originario, siendo 70% de ellos pertenecientes al pueblo Mapuche (ubicándose principalmente en la Región Metropolitana) y 11% al pueblo Aymara (ubicándose en las regiones del extremo norte del país).

Formación: El 100% de los Delegados/as cuenta con formación universitaria, 78% habiendo completado el pregrado y 22% el grado de Magister (26 datos sin información, 8%). En términos de ámbito de estudio, 56% de los Delegados/as cuenta con formación en Psicología (46% a nivel de pregrado y 11% a nivel de magister), 42% en el ámbito del Trabajo Social (35% a nivel de pregrado y 2% a nivel de magister). Cabe señalar que casi un tercio de quienes poseen el grado de magister desarrollaron sus estudios en materias distintas a la Psicología o el Trabajo Social, incluyendo las Ciencias Sociales y las Políticas Públicas, entre otras temáticas. De manera complementaria, 58% de los/as informantes declararon haber cursado al menos un Diplomado (casi la mitad cursó dos o tres) y 27% algún Postítulo. La mayor parte de los 261 cursos de Diplomado realizados por los/as informantes, corresponden Diplomados en Psicología (14,2%), el ámbito de la Intervención o Peritaje Forense (13,8%), Intervención Familiar (12,3%), Políticas Públicas (8,8%), Adicciones (6,5%), Abuso Sexual (5,7%), Mediación (4,6%), así como en Familia o Mediación Familiar (4,6%). De manera similar, la mayoría de los 98 cursos de Postítulos desarrollados por los/as informantes, refieren a Intervención Familiar (24,5%), Psicología (23,5%), al ámbito de Familia (13,3%) e Infancia (9,2%).

Años como Delegado: A nivel nacional, el promedio de años como Delegado/a entre los informantes es de 7,2 años (DE = 4,41).³

Si bien la mayor parte de los/as informantes presenta entre 6 y 7 años de experiencia (39%) como Delegado/a, poco más de 1% se ha desempeñado en el cargo por más de 20 años, 5% lo ha hecho por más de 15 años y 18% por más de 10 años. En tanto, 25% de los/as informantes

³ Este dato resulta consistente con la contratación de profesionales asociada a la entrada en vigencia de la Ley 20.603 de las Penas Sustitutivas, que modifica la Ley 18.216 de las antes llamadas Medidas Alternativas a la Reclusión.

se ha desempeñado como Delegado/a por menos de 5 años, mientras que 5% lo ha hecho durante un año o menos.

Habilitación MINJUS: Del total de los/as informantes, casi el 90% indicaron haber completado el proceso de habilitación institucional requerida para desempeñarse como Delegado/a. Por su parte, otro 7% indicó estar en proceso de habilitación y un 3% a la espera del curso (1ª instancia). Cabe señalar que solo una persona indicó haber reprobado la habilitación y otra señaló que dicho proceso no le correspondía, por ser un profesional de otra área que solo se encontraba apoyando a la Libertad Vigilada.

	f	%
Habilitado/a	290	89,2
En proceso	23	7,1
A la espera de curso (1ª instancia)	10	3,1
Reprobado	1	0,3
No aplica. Profesional de otra área, en apoyo a LV	1	0,3
Total	325	100,0

Fuente: Elaboración propia.

2.2. Efectos del COVID-19 sobre los/as informantes

Situaciones experimentadas producto del Coronavirus: El 18% de los/as informantes indicó que ni ellos/as ni las personas que conforman su hogar experimentaron alguna de las situaciones que fueron consultadas. Además, ninguno de los Delegados/as indicó haber experimentado detrimento de sus hábitos alimentarios por falta de recursos económicos o incremento en el consumo de alcohol/drogas producto de la pandemia.

Sin embargo, es importante destacar que 62% de ellos/as sí declaró haber tenido que atender niños/as en casa por el cierre de escuelas o guarderías, 44% indicó que en el hogar existe preocupación por la posible afectación de algún problema de su salud mental, 22% experimentó alguna emergencia médica producto del Coronavirus, 16% indicó que algún miembro de su hogar perdió su trabajo o tiene un contrato laboral suspendido, 14% refirió que la configuración del hogar se modificó en razón de que alguien tuvo que mudarse hacia o desde la casa, y 8% se ha retrasado en el pago de arriendo o dividendo.

	f	%
Niños/as en casa por el cierre de escuelas o guarderías	202	62,0
Preocupación por problemas de su salud mental	142	43,6
Emergencias médicas de algún tipo	73	22,4
Pérdida de trabajo o suspensión de contrato laboral	51	15,6
Alguien ha tenido que mudarse hacia o desde su casa	45	13,8
Retraso en el pago de arriendo o dividendo	27	8,3
Detrimento de hábitos alimentarios por falta de recursos económicos	0	0,0
Incremento en el consumo de alcohol/drogas	0	0,0
Ninguna de las anteriores	59	18,1

Fuente: Elaboración propia.

Preocupación por COVID: La mayor parte de los/as informantes (53,3%) indicaron encontrarse muy o extremadamente preocupados/as respecto al Coronavirus, mientras que el 11,0% señala encontrarse para nada o solo un poco preocupado/as por dicho virus.

	f	%
Para nada preocupado/a	4	1,2
Un poco preocupado/a	32	9,8
Medianamente preocupado/a	116	35,6
Muy preocupado/a	153	46,9
Extremadamente preocupado/a	21	6,4
Total	326	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Cambios de estilo de vida por COVID: La mayor parte de los/as informantes declara que su estilo de vida ha cambiado bastante (51,5%) o muchísimo (25,5%) en razón del Coronavirus, mientras que menos del 5% indicó que su estilo de vida no ha cambiado o lo ha hecho solo un poco.

	f	%
Nada	1	0,3
Un poco	15	4,6
De manera moderada	59	18,1
Bastante	168	51,5
Muchísimo	83	25,5
Total	326	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Contagio COVID en hogar: 85,9% de los informantes declaró que, al momento de aplicación de la encuesta, en su hogar no se habían reportado contagios. Sin embargo, 21 informantes señalaron que, al menos, un integrante de su hogar había padecido Coronavirus (6,4%), mientras que otros/as 25 informantes declararon no estar seguros de si esto había ocurrido o no (7,7%).

2.3. Caracterización de casos gestionados por los/las informantes

Condición judicial: Prácticamente la totalidad de los 326 Delegados/as consultados/as (99,4%) señala intervenir con personas sancionadas a Libertad Vigilada Intensiva, al mismo tiempo que gran parte de ellos/as también lo harían con Libertad Vigilada Intensiva por Pena Mixta (68,4%) o Libertad Vigilada (79,1%). En tanto, un tercio de los Delegados/as (34,4%) interviene con personas en la antigua Libertad Vigilada del Adulto.

Número de casos: Los Delegados/as declaran gestionar entre 3 y 60 casos, configurando un promedio de 38 casos (DS = 10,9). En específico, si bien el 45% de los informantes gestionaría entre 35 y 45 casos, otro 15% de ellos/as dice gestionar más de 50 casos.

En forma agregada, los Delegados/as encuestados/as indican estar supervisando/gestionando 12.360 casos, siendo ésta una cifra bastante ajustada a la oficialmente reportada según los registros de Gendarmería.⁴

Número de mujeres: 90% de los/as informantes declara gestionar casos de mujeres sancionadas. Pese a que existen Delegados/as que llegan a gestionar hasta 20 de estos casos, en promedio, el grupo gestiona solo 6 mujeres (DS = 3,6).

En promedio, las mujeres representan únicamente 15% de los casos gestionados por cada informante, existiendo solo 33 Delegados/as (11%) con, al menos, un cuarto (25%) de su carga de casos compuesta por mujeres.

Número de personas extranjeras: 55% de los/as informantes declara gestionar casos de personas extranjeras. Si bien existen Delegados/as que llegan a gestionar hasta 30 de estos casos, en promedio, el grupo gestiona solo 5 extranjeros/as (DS = 5,7).

Por su parte, en promedio, las personas extranjeras representan solo el 11% de los casos gestionados por cada informante, existiendo solo 23 Delegados/as (13%) con, al menos, un cuarto de su carga de casos compuesta por extranjeros/as, incluyendo 7 Delegados/as (4%) cuya carga de casos de extranjeros alcanza la mitad de los casos totales que gestiona.

Problemática psicosocial predominante: 58% de los/as informantes indica que la principal problemática psicosocial que afecta a los casos que gestiona es el consumo de drogas o alcohol, mientras que 16% refiere a las necesidades en salud mental y otro 14% a la violencia sexual (no necesariamente penalizada). En tanto, 10% de los informantes indicaron, como parte de la categoría “otros”, problemáticas como el desempleo/cesantía, problemas financieros/pobreza, precariedad laboral y la vulnerabilidad social.

Tipos de delitos principales: Para la mayor parte de los informantes, el tráfico o micro tráfico de drogas, así como los delitos contra la propiedad corresponden a los principales delitos por los cuales han sido sancionadas las personas que supervisan (76% y 71% de los casos, respectivamente), siendo seguidos por los delitos sexuales, la violencia doméstica o VIF y los delitos contra las personas (destacados por 26%, 14% y 7% de los Delegados/as, respectivamente). Cabe señalar que ninguno de los encuestados/as indicó gestionar casos

⁴ De acuerdo a la base de datos 56B, de Gendarmería de Chile, al 30 de noviembre del año 2020, había 16.568 personas siendo supervisadas bajo alguna de las modalidades de Libertad Vigilada (15% de las cuales eran mujeres). En tanto, considerando que la muestra de estudio incluyó el 71% de los/as Delegados en ejercicio, la cantidad de casos supervisados/gestionados por estos alcanzaría aproximadamente las 11.760 personas, representando una diferencia menor al 4,8% de los casos auto-reportados por los/as informantes encuestados.

cuyo delito principal sean las infracciones a la ley del tránsito, las violaciones a los DD.HH., delitos económicos o, incluso, “otros delitos”.

Número de casos de Connotación Pública⁵: 44% de los/as informantes declara gestionar casos de connotación pública (144 casos). Si bien existen Delegados/as que llegan a gestionar hasta 21 de estos casos, en promedio, el grupo gestiona solo 2 casos de connotación pública (DS = 2,6). De esta forma, casos de este tipo representan solo el 7% de los casos gestionados por cada informante, existiendo solo 20 Delegados/as con, al menos, 10% casos de connotación pública dentro de su carga de casos.

Nivel de Riesgo predominante: La mayor parte de los Delegados/as (69%) señala que, de acuerdo a las evaluaciones realizadas, sus casos corresponden generalmente a casos de riesgo medio. Por su parte, otro 16% de los/as informantes declara que los casos que gestiona/supervisa corresponden a casos de nivel de riesgo bajo o muy bajo, mientras que 15% indican que son casos de riesgo alto o muy alto.⁶

2.4. Caracterización del trabajo antes y durante la pandemia

Actividades realizadas en terreno antes de la pandemia: La mitad de los Delegados/as consultados/as declararon que más del 40% de las gestiones que realizaban antes de la pandemia involucraban actividades fuera del CRS (contactos con usuarios/as, visitas domiciliarias, audiencias en tribunales, etc.). En específico, la mayor parte de los/as informantes dijeron que entre 30% y 60% de sus gestiones implicaban actividades en terreno (Media = 44,4%; DE = 22,5%).

Por su parte, si bien 6,1% de los Delegados/as consultados declararon no realizar contactos “cara a cara” en terreno, casi la mitad de los/as informantes indicaron que más del 30% de los contactos “cara a cara” que establecían con sus usuarios/as y/o sus familiares, antes de la pandemia, tenían lugar en terreno. En específico, la mayor parte de los/as informantes dijeron que entre 20% y 50% de dichos contactos se ejecutaban fuera del CRS (Media = 35,9%; DE = 27,0%).

⁵ Los casos de “connotación pública” son entendidos como aquellos cuya intervención y/o seguimiento es materia de opinión pública o revuelo mediático, ya sea a nivel local o nacional; entre ellos suelen contarse los casos vinculados con delitos económicos, violaciones a DD.HH. o al “estallido social”, entre otros.

⁶ Cabe señalar que, al contrastar estos datos con los registros oficiales de Gendarmería, pese a ser relativamente coincidentes en lo que respecta a los casos niveles altos o muy altos de riesgo de reincidencia, es posible identificar que el auto-reporte de los Delegados/as encuestados/as tiende a sobre-dimensionar la prevalencia de casos con riesgo medio (en torno al 35%) y a sub-dimensionar aquellos con riesgo bajo o muy bajo (cerca al 45%).

Porcentaje	Actividades en terreno		Contactos directos en terreno	
	f	%	f	%
0 (cero)	3	0,9	20	6,1
1 - 10	9	2,8	41	12,6
11 - 20	40	12,3	56	17,2
21 - 30	47	14,4	64	19,6
31 - 40	66	20,2	37	11,3
41 - 50	82	25,2	51	15,6
51 - 60	27	8,3	10	3,1
61 - 70	11	3,4	7	2,1
71 - 80	12	3,7	6	1,8
81 - 90	9	2,8	7	2,1
91 - 100	20	6,1	27	8,3
Total	326	100,0	326	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Impacto del Coronavirus sobre usuarios/as: Prácticamente la totalidad de los Delegados/as encuestados reportan que sus casos se han visto afectados por dificultades en el ámbito laboral durante la pandemia. De este modo, en promedio, 50% de los casos que trabajaban habrían *visto caer sus ingresos de manera significativa* y un 41% habrían *perdido su trabajo* (o vieron suspendido su contrato) durante este periodo.

En tanto, un promedio de 22% de los casos habría presentado *conflictos familiares o de pareja*, con consecuencias relevantes, durante el periodo de pandemia, así como otro 10% había *perdido su lugar de residencia habitual* y/o habían debido habitar un lugar altamente hacinado. No obstante, es importante indicar que un tercio de los Delegados/as reconocen que los casos que gestionan no se habrían visto afectados por este último problema.

En materia de estudios, el 70% de los Delegados/as reportan casos que se habrían visto forzados a *suspender o abandonar sus estudios* producto de la pandemia, casos que alcanzarían, en promedio, un 17% de la carga de casos de los informantes encuestados/as.

En cuanto a salud, es posible indicar que el 73% de los Delegados/as indican gestionar casos que habrían presentado *problemas de salud mental* durante la pandemia, configurando un subgrupo que alcanza, en promedio, el 14% de su carga de casos. De manera similar, cerca del 16% de los casos habrían *iniciado/recaído en el consumo riesgoso o problemático de alcohol o drogas*.

	Delegados/as cuyos casos habrían experimentado la situación	% Casos	
		Media	DE
% caída significativa de ingresos	317 (99,1%)	50,39	26,98
% pérdida de trabajo	315 (98,4%)	40,51	24,29
% conflictos familiares o de pareja	292 (91,2%)	21,78	20,42
% pérdida de residencia o habitar espacio hacinado	213 (66,6%)	9,58	14,56

% suspensión o abandono de estudios	224 (70,0%)	16,94	26,88
% inicio o recaída en consumo riesgoso o problemático	280 (87,5%)	16,28	16,89
% problemas de salud mental	232 (72,5%)	14,23	18,57
% incremento de cogniciones pro-criminales	258 (80,6%)	14,82	15,98
% pérdida de contacto con Delegado	247 (77,2%)	7,29	9,56

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, cerca del 80% de los/as informantes reportan casos que han presentado un *incremento en sus cogniciones pro-criminales* (situación presente, en promedio, en 15% de los casos supervisados) o *han perdido contacto con su respectivo Delegado/a* (en promedio, 7% de los casos).

Ahora bien, es importante destacar que los datos registrados en torno a cada una de estas situaciones reportan un alto nivel de variabilidad, registrando desviaciones estándar que van entre 10% y 27%, por lo que la representatividad de los promedios indicados debe ser analizada con cautela.

Principales estrategias (2) utilizadas ante casos que presentan “riesgo inminente”⁷: 67% de los/as informantes indicó haber utilizado el contacto inmediato con el penado/a como principal estrategia para entregar contención directa ante situaciones de riesgo inminente, seguido por otro 57% de los/as informantes que, para tales efectos, señalan haber utilizado el contacto con referentes cercanos u otras redes de apoyo. En tanto, cerca de un cuarto de los/as Delegados consultados/as, declaran haber realizado una sesión dedicada al análisis funcional de la conducta del penado/a para focalizar el trabajo sobre determinados factores de riesgo, la revisión de casos con su respectivo Supervisor Técnico o, haber informado al tribunal respecto la situación de riesgo inminente que afecta al caso.

	f	%
Contacto inmediato con penado/a para contención directa	214	66,9
Contacto con referentes u otras redes de apoyo	182	56,9
Sesión dedicada a análisis funcional de la conducta para focalizar factores de riesgo	84	26,3
Revisión de caso con Supervisor Técnico	77	24,1
Información al tribunal	75	23,4

Fuente: Elaboración propia.

Percepción sobre formación para abordar situaciones de “riesgo inminente”: Prácticamente la totalidad de los informantes (97%) cree contar, ya sea de manera total (53%) o parcial (44%), con la formación, entrenamiento y acompañamiento técnico adecuado para abordar las situaciones de riesgo inminente que enfrentan sus usuarios/as. Es decir, solo el 3% de ellos/as reconocer NO estar preparado/a en lo absoluto.

⁷ “Riesgo inminente” constituye una categoría conceptual que informa la presencia o incremento agudo de factores dinámicos (ej. pérdida del empleo o aumento de consumo de alcohol y drogas) que indican una alta posibilidad de que el/la penado/a pueda cometer un nuevo delito en forma inminente.

Casos en que se ha debido gestionar situaciones no-criminógenas: Cerca del 80% de los/as informantes indican que, tanto antes como durante la pandemia, en menos del 50% de sus casos debieron realizar intervenciones o acciones para gestionar situaciones NO criminógenas (salud mental, gestión de redes, etc.).

Antes		Porcentaje	Durante	
%	f		f	%
3,8	12	0 (cero)	22	6,9
19,4	62	1 - 10	74	23,1
15,0	48	11 - 20	38	11,9
14,1	45	21 - 30	38	11,9
10,0	32	31 - 40	30	9,4
17,8	57	41 - 50	34	10,6
5,9	19	51 - 60	21	6,6
4,1	13	61 - 70	12	3,8
3,1	10	71 - 80	26	8,1
3,4	11	81 - 90	9	2,8
3,4	11	91 - 100	16	5,0
100,0	320	Total	320	100,0

En promedio, tales intervenciones fueron requeridas en aproximadamente 35% de los casos, tanto antes de la llegada del COVID a Chile (Media = 35,3%; DE = 25,5%) como durante la misma (Media = 35,6%; DE = 29,5%); sin representar una variación estadísticamente significativa entre ambos momentos ($t = -0,23$; $p = 0,82$)⁸.

Gestiones cara a cara realizadas a través de video-llamadas: Antes de la pandemia, 64% de los informantes reconoce no haber utilizado video-llamadas o video-conferencias para realizar gestiones cara a cara requeridas por sus casos (contactos con usuarios/as o familiares, audiencias en tribunales, etc.), mientras que otro 30% de ellos declara haberlas utilizado en menos del 50% de los casos que gestionaba en dicho momento. Sin embargo, tras la llegada del Coronavirus, el uso de estas tecnologías se elevó considerablemente, al constatarse que más del 60% de los Delegados/as las utilizaría con al menos 80% de sus casos.

En promedio, antes de la pandemia, las gestiones realizadas a través de video-llamadas eran empleadas en 8,9% de los casos atendidos por los/as Delegados/as informantes (DS = 21,4%), mientras que tras la llegada del COVID a Chile fueron empleadas en 76,6% de sus casos (DS = 31,3%), lo cual representa un aumento significativo en su uso ($t = -31,59$; $p \leq 0,01$)⁹.

⁸ Comparación estimada a través de la prueba de hipótesis t de Student para muestras relacionadas.

⁹ Comparación estimada a través de la prueba de hipótesis t de Student para muestras relacionadas.

Antes		Porcentaje	Durante	
%	f		f	%
64,4	206	0 (cero)	12	3,8
19,4	62	1 - 10	14	4,4
3,4	11	11 - 20	10	3,1
3,1	10	21 - 30	7	2,2
0,6	2	31 - 40	8	2,5
3,1	10	41 - 50	23	7,2
0,9	3	51 - 60	9	2,8
1,3	4	61 - 70	14	4,4
1,3	4	71 - 80	24	7,5
0,3	1	81 - 90	41	12,8
2,2	7	91 - 100	158	49,4
100,0	320	Total	320	100,0

Fuente: Elaboración propia.

2.5. Caracterización de los CRS

Tipo de comunas que cubre el CRS: 76% de los/as informantes declaran desempeñarse en CRS cuya jurisdicción abarca comunas urbanas y otro 61% en comunas semi-urbanas (zonas periféricas). Por su parte, solo 37% indica trabajar en algún CRS con cobertura rural.

Tiempo en cruzar el territorio del CRS: 33% de los Delegados/as tardan hasta 2 horas en cruzar el territorio en que tiene jurisdicción su CRS (trasladándose en automóvil, durante cualquier día hábil, fuera del horario punta). Sin embargo, una proporción similar (32%) de los/as informantes declara demorar más de 4 horas en hacerlo, incluyendo entre ellos 72 casos que tardarían todo un día de trabajo y otros 25 que demorarían incluso más de un día trabajo en completar dicho traslado (24% y 8%, respectivamente).

	f	%	% ac.
Hasta 1 hora	26	8,5	8,5
Hasta 1½ horas	30	9,8	18,4
Hasta 2 horas	44	14,4	32,8
Hasta 2½ horas	20	6,6	39,3
Hasta 3 horas	33	10,8	50,2
Hasta 3½ horas	20	6,6	56,7
Hasta 4 horas	35	11,5	68,2
Todo un día de trabajo	72	23,6	91,8
Más de un día de trabajo	25	8,2	100,0
Total	305	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tiempo máximo de traslado desde el CRS hasta el barrio más lejano: Si bien 57% de los Delegados/as tardan hasta 2 horas en moverse desde su CRS hasta el barrio en que reside el caso más lejano que gestiona/interviene (trasladándose en automóvil, durante cualquier día hábil, fuera del horario punta), otro 19% de los informantes señala demorar más de 4 horas en hacerlo, incluyendo entre ellos 34 Delegados/as que tardarían todo un día de trabajo y otros 5 que demorarían incluso más de un día trabajo en completar dicho traslado (10% y 2%, respectivamente).

	f	%	% ac.
Hasta 1 hora	54	16,6	16,6
Hasta 1½ horas	69	21,2	37,8
Hasta 2 horas	61	18,7	56,5
Hasta 2½ horas	26	8,0	64,5
Hasta 3 horas	38	11,7	76,2
Hasta 3½ horas	15	4,6	80,8
Hasta 4 horas	24	7,4	88,2
Todo un día de trabajo	34	10,4	98,6
Más de un día de trabajo	5	1,5	100,0
Total	326	100,0	

N° de Delegados/as en CRS: De acuerdo a lo indicado por los informantes consultados/as, 15% de ellos/as se desempeña en CRS pequeños, que cuentan con hasta 10 Delegados/as; mientras que otro 34% trabaja en CRS de gran tamaño, los cuales cuentan con 21 o más Delegados/as. Sin embargo, la mayor parte de los/as informantes (51%) ejercen funciones en CRS de tamaño medio, al presentar entre 6 y 20 Delegados/as.

	f	%	% ac.
2 o menos	8	2,6	2,6
3 a 5	38	12,5	15,1
6 a 10	81	26,6	41,6
11 a 20	76	24,9	66,6
21 a 40	96	31,5	98,0
Más de 40	6	2,0	100,0
Total	305	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Prioridad técnica: De acuerdo a la opinión de los/as informantes, las temáticas priorizadas en los procesos de entrenamiento, supervisión y/o estándares de intervención establecidos por el CRS en que se desempeñan son la evaluación de riesgos de reincidencia (88%), la construcción de Planes para abordar necesidades criminógenas (74%) y las intervenciones Cognitivo-Conductuales (72%), a lo cual se pueden agregar las técnicas de entrevista motivacional (62%) y el entrenamiento de habilidades (39%).

	f	%
Evaluación de riesgos de reincidencia	269	88,2
Construcción de Planes para abordar necesidades criminógenas	227	74,4
Intervenciones Cognitivo-Conductuales	219	71,8
Entrevista motivacional	189	62,0
Entrenamiento de habilidades	118	38,7

Fuente: Elaboración propia.

Perspectiva de género: Poco más de un tercio de los/as 305 informantes que respondieron esta pregunta, consideran que su CRS (y/o Gendarmería) ha logrado ajustar sus prácticas de acuerdo a una perspectiva de género. Sin embargo, llama la atención que la mitad de los Delegados/as indicaran que dicho logro solo se ha alcanzado de manera parcial, mientras que otro 15% considerara que las prácticas institucionales NO han sido ajustadas en absoluto. Cabe señalar que estas opiniones se replican de manera casi exacta tanto en relación a las prácticas de atención a usuarios/as como a lo que refiere a los funcionarios/as de la institución, dejando en evidencia un importante desafío institucional en la materia.

	Sí	Solo parcialmente	No
Respecto a usuarios/as	34,1	50,2	15,7
Respecto a funcionarios/as	35,4	49,2	15,4

Fuente: Elaboración propia.

Problemas otros organismos públicos: De acuerdo a la opinión de los/as informantes, los dos principales problemas que afectan a los servicios requeridos para la gestión de casos, pero que son provistos por organismos públicos colaboradores del trabajo de Gendarmería, refieren a: dificultades para otorgar atención oportuna (76%) y poca diversidad en la oferta entregada (62%). Sin embargo, a esto también pueden agregarse las dificultades en el acceso a dichos servicios (41%) y la mala calidad de la atención (13%).

	f	%
Dificultades para otorgar atención oportuna	233	76,4
Poca diversidad en la oferta	189	62,0
Dificultades de acceso	125	41,0
Mala calidad de la atención	38	12,5
Otros	0	0,0
No presentan problema alguno	0	0,0

Fuente: Elaboración propia.

Variación acceso a servicios públicos en pandemia: De manera categórica, los/as informantes indican que el acceso a servicios requeridos para la gestión de casos, pero provistos por organismos públicos distintos a Gendarmería, ha empeorado (73%) durante el periodo de pandemia. Por otra parte, poco más de un cuarto de los Delegados/as (27%) indican que el acceso se ha mantenido igual.

	f	%
El acceso ha empeorado	221	72,5
El acceso se ha mantenido igual	81	26,6
El acceso ha mejorado	3	1,0
Total	305	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Redes más requeridas: De acuerdo a la opinión de los/as informantes, las dos redes intersectoriales que más se requieren para apoyar el plan de intervención de los usuarios/as que supervisan son los dispositivos de atención por consumo de alcohol/drogas (85%) y los programas de capacitación y colocación laboral (63%), a lo cual se puede agregar, en un segundo nivel, la atención de salud mental (30%). En tanto, el apoyo social por parte de municipios y los servicios de alfabetización o nivelación escolar tienen menciones más bien menores (10% y 6%, respectivamente).

	f	%
Dispositivos de consumo de alcohol/drogas	258	84,6
Programas de capacitación y colocación laboral	193	63,3
Atención de salud mental	91	29,8
Apoyo social por parte de municipios	30	9,8
Alfabetización o nivelación escolar	18	5,9
Atención de salud física	0	0,0
Programas de competencias parentales	0	0,0
Atención en contextos de VIF o violencia doméstica	0	0,0
Otro	0	0,0

2.6. Funcionamiento de los CRS

Procesos técnicos en contexto regular: La mayor parte de los 303 Delegados/as, están “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” en que, en un escenario regular de operación: i) los procesos de atención/intervención logran implementarse según las características individuales de cada caso (81%); ii) los Planes de Intervención son contruidos de manera realmente conjunta y participativa con cada usuario/a (70%), y; iii) los procesos de atención o intervención logran potenciar los recursos personales y/o sociales que presentan las personas que atienden (83%).

	i. Procesos de intervención individualizados (%)	ii. Planes construidos participativamente (%)	iii. Procesos logran potenciar recursos (%)
Totalmente de acuerdo	30,4	26,7	22,1
De acuerdo	50,2	42,9	60,4
Ni acuerdo ni desacuerdo	10,6	19,8	13,9
En desacuerdo	8,9	9,9	3,6
Totalmente en desacuerdo	0,0	0,7	0,0
Total	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Suspensión o cambio de estándares de atención durante la pandemia: De acuerdo a la opinión de los/as informantes, durante la pandemia, los CRS han suspendido o cambiado sus estándares de atención en la mayor parte de los tópicos consultados. Sin embargo, aquellos tópicos que concentran mayor cantidad de respuestas son: las estrategias de contacto utilizadas (94%) y los programas estándar ofrecidos por la institución (73%), seguidos, en un segundo nivel, por la derivación a SML para evaluación de consumo (37%) y los servicios de salud mental (31%).

	f	%
Estrategia de contacto	286	94,4
Programas estándar	221	72,9
Derivación a SML para evaluación de consumo	113	37,3
Servicios de salud mental	93	30,7
Derivación a servicios	71	23,4
Control del cumplimiento	60	19,8
Frecuencia de contacto con usuarios/as	59	19,5
Elaboración de PII	50	16,5
Elaboración de Informes de LV-LVI y Pena Mixta	45	14,9
Incumplimiento no justificado	31	10,2
Evaluaciones de riesgo/necesidades	29	9,6

Fuente: Elaboración propia.

Suspensión o disminución de estándares de gestión / intervención durante la pandemia: De acuerdo a la opinión de los/as informantes, durante la pandemia, los CRS han suspendido o redujo sus estándares de gestión/intervención en la mayor parte de los servicios consultados. Sin embargo, aquellos que concentran mayor cantidad de respuestas son: capacitación laboral (61%) y colocación laboral (49%), seguidos por servicios requeridos por abuso de sustancias (34%), educación formal (29%) y desarrollo de habilidades sociales (22%). Mientras tanto, los servicios vinculados al ámbito de familia son aquellos que se han visto menos afectados por la pandemia: involucramiento de familia (21%), involucramiento de cónyuges/parejas (16%) y gestiones en materia de familia (13%).

	f	%
Capacitación laboral	185	61,1
Colocación laboral	149	49,2
Servicios requeridos por abuso de sustancias	103	34,0
Educación formal	87	28,7
Desarrollo de habilidades sociales	67	22,1
Involucramiento de familia	62	20,5
Involucramiento de cónyuges/parejas	47	15,5
Gestión en materia de familia	38	12,5

Fuente: Elaboración propia.

Nuevas condiciones potencialmente beneficiosas: De acuerdo a los/as informantes consultados, las dos principales condiciones generadas por la pandemia que podrían ser consideradas beneficiosas para la gestión de casos en LV o LVI, son las audiencias virtuales (84%) y el teletrabajo (45%), a los cuales se puede agregar, en un segundo nivel, las capacitaciones on-line (18%), la intervención con las personas sancionadas a través de videollamada (18%) y las entrevistas remotas para condenados/as que se encuentran privados/as de libertad (16%).

	f	%
Audiencias virtuales	254	83,8
Teletrabajo	135	44,6
Capacitaciones on-line	53	17,5
Intervención con los penados a través de videollamada	53	17,5
Entrevistas remotas para condenados que se encuentran privados de libertad	49	16,2
Excepción de visitas domiciliarias	26	8,6
Contacto directo con áreas técnicas regionales del Depto. Sistema Abierto	0	0,0
Visitas domiciliarias por videollamada	0	0,0
Otro	0	0,0

Fuente: Elaboración propia.

Acuerdo con directrices del CRS: Cerca de dos tercios de los Delegados/as declaran haber estado “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” tanto con las directrices que se estaban implementando antes de la pandemia (67%) como aquellas que se han implementado durante la pandemia (69%) en sus respectivos CRS. De esta manera, no se identificaron diferencias significativas en las respuestas entregadas en relación a ambos momentos (MH estándar = 1,54; $p = 0,12$)¹⁰.

¹⁰ Comparación estimada a través de la prueba no-paramétrica de Homogeneidad Marginal para muestras relacionadas.

Antes			Durante	
%	f		f	%
13,2	40	Totalmente de acuerdo	58	19,1
53,5	162	De acuerdo	150	49,5
23,4	71	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	64	21,1
8,6	26	En desacuerdo	28	9,2
1,3	4	Totalmente en desacuerdo	3	1,0
100,0	303	Total	303	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Prioridades para el retorno: De acuerdo a los/as informantes consultados, ante la posibilidad de volver al trabajo de oficina, las tres áreas prioritarias que deberían estar previstas para mantener la gestión en LV-LVI son: las condiciones sanitarias que permitan el contacto presencial con los usuarios/as (66%), acuerdos con tribunales para mantener audiencias virtuales (63%) y las condiciones sanitarias que permitan el trabajo presencial en las oficinas (63%), a lo cual se podría agregar la flexibilidad laboral en cuanto al régimen de teletrabajo (51%). En tanto, otras áreas referidas en un según nivel de relevancia sería establecer una plataforma informática que permita mantener el teletrabajo (25%), una plataforma informática que permita el contacto remoto con los penados/as de LV-LVI (22%) y, en menor medida, el acceso a capacitaciones on-line según la disposición de cada funcionario/a (8%).

	f	%
Condiciones sanitarias del contacto presencial	199	65,7
Mantener audiencias virtuales	192	63,4
Condiciones sanitarias del trabajo en oficinas	191	63,0
Flexibilidad laboral (teletrabajo)	153	50,5
Plataforma informática para mantener teletrabajo	75	24,8
Plataforma informática para contacto con penados/as	68	22,4
Capacitaciones on-line según disposición del funcionario	25	8,3
Otra	0	0,0

Fuente: Elaboración propia.

Aprensiones respecto al retorno: De acuerdo a los/as informantes consultados, las dos principales aprehensiones respecto al escenario laboral post-covid son: enfermarse al volver al trabajo en oficina (74%) y el aumento de la carga laboral por la reactivación de las penas suspendidas por pandemia (49%), a lo cual es posible sumar la incapacidad institucional para adoptar las tecnologías que se han masificado durante la pandemia (36%). En tanto, en un según nivel, también se mencionan potenciales dificultades en el clima laboral por los efectos de la pandemia (19%), además de la incapacidad personal para ajustarse a las nuevas condiciones de trabajo (medidas de cuidado, uso de tecnología, etc.) (9%) y la pérdida del empleo (8%).

	f	%
Enfermarse al volver al trabajo en oficina	223	73,6
Aumento de carga laboral por la reactivación de las penas suspendidas por pandemia	148	48,8
Incapacidad institucional para adoptar las tecnologías que se han masificado	109	36,0
Dificultades en clima laboral por los efectos de la pandemia	56	18,5
Incapacidad personal para ajustarse a las nuevas condiciones	26	8,6
Pérdida del empleo	23	7,6
Otra	18	5,9

Fuente: Elaboración propia.

2.7. Satisfacción, Estrés y Carga Laboral durante la Pandemia

Variación en satisfacción laboral en pandemia: Si bien un tercio (32%) de los/as Delegados/as indicaron sentirse “menos” o “mucho menos” satisfechos con su trabajo durante el periodo de pandemia (en comparación al periodo pre-COVID), lo cierto es que la mayor parte de los/as informantes (46%) declararon que su trabajo les parece “igualmente satisfactorio”. En tanto, es importante considerar que una proporción no menor de los/as Delegados/as (22%) indicaron sentirse “más” o “mucho más” satisfechos con su trabajo durante el periodo de pandemia.

	f	%	% ac.
Mucho menos satisfactorio	21	6,9	6,9
Menos satisfactorio	77	25,4	32,3
Igualmente satisfactorio	138	45,5	77,9
Más satisfactorio	51	16,8	94,7
Mucho más satisfactorio	16	5,3	100,0
Total	303	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Variación en estrés laboral en pandemia: La mayor parte de los/as Delegados/as (43%) indicaron que su trabajo durante la pandemia les parece “más” o “mucho más” estresante que antes de la misma. En tanto, poco más de un tercio de los/as informantes (35%) consideran que su trabajo es “igualmente” estresante, mientras que otro 22% señala que su trabajo les parece “menos” o “mucho menos” estresante durante la pandemia.

	f	%	% ac.
Mucho menos estresante	12	4,0	4,0
Menos estresante	54	17,8	21,8
Igualmente estresante	105	34,7	56,4
Más estresante	98	32,3	88,8
Mucho más estresante	34	11,2	100,0
Total	303	100,0	

Variación en carga laboral en pandemia: La mitad de los/as informantes indicaron que su nivel de trabajo había aumentado al llegar la pandemia, mientras que otro 44% de los/as Delegados/as señala que su carga laboral se ha mantenido relativamente estable. Es relevante destacar que solo 6% de los/as informantes considera que su nivel de trabajo ha disminuido, incluso considerablemente.

	f	%	% ac.
Ha disminuido considerablemente	3	1,0	1,0
Ha disminuido	16	5,3	6,3
Se ha mantenido relativamente estable	134	44,2	50,5
Ha aumentado	109	36,0	86,5
Ha aumentado considerablemente	41	13,5	100,0
Total	303	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

De manera complementaria, es posible señalar que, pese a que la carga y la satisfacción laboral no se asocian de manera estadísticamente significativa ($\gamma = -0,03$; $p = 0,67$), el estrés laboral sí se relacionaría, de manera significativa y directa, con la carga laboral ($\gamma = 0,49$; $p < 0,01$), al igual que se asocia significativamente, y de manera inversa, con la satisfacción laboral ($\gamma = -0,47$; $p < 0,01$). Esto quiere decir que los Delegados/as encuestados percibirían mayores niveles de estrés laboral cuando perciben mayor carga laboral y menores niveles de satisfacción con su trabajo.

2.8. Creencias sobre la ejecución de penas en la comunidad

Creencias sobre gestión/intervención de penas comunitarias: La mayor parte de los 303 Delegados/as declaran estar “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” en que, con una adecuada planificación e implementación, las sanciones comunitarias (tales como la Libertad Vigilada o Libertad Vigilada Intensiva): i) logran, efectivamente, promover la reinserción social de las personas sancionadas (81%); ii) logran, efectivamente, modificar la conducta delictiva previniendo la reincidencia de las personas sancionadas (71%); iii) son útiles para ayudar a reducir el consumo de alcohol de las personas sancionadas que presentan dependencia o consumo problemático (61%), y; iv) son útiles para ayudar a las personas sancionadas que presentan problemas de salud mental (50%).

Sin embargo, no hay que perder de vista que, 4% de los Delegados/as NO creen que las sanciones que supervisan sean efectivas en promover la reinserción social; 8% NO creen en que permitan modificar la conducta delictiva previniendo la reincidencia; 11% NO considera que sean útiles para ayudar a reducir el consumo de alcohol de quienes presentan dependencia o consumo problemático, y; 17% NO cree que sean útiles para ayudar a las personas que presentan problemas de salud mental.

	i. Promoción de reinserción social (%)	ii. Modificación conductual para reducir reincidencia (%)	iii. Reducción del consumo de drogas (%)	iv. Ayuda con problemas de salud mental (%)
Totalmente de acuerdo	19,1	13,5	9,2	9,6
De acuerdo	60,7	57,4	52,1	40,3
Ni acuerdo ni desacuerdo	16,2	21,5	28,1	32,7
En desacuerdo	3,3	6,3	9,6	14,2
Totalmente en desacuerdo	0,7	1,3	1,0	3,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Creencias sobre particularidades de atención sobre poblaciones específicas: La mayor parte de los 303 Delegados/as (55%) declaran estar “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” en que es más fácil abordar necesidades criminógenas o no criminógenas con usuarios/as escolarizados que con aquellos que han recibido escasa o nula formación educacional. Por el contrario, casi la mitad de los/as informantes (48%) indican estar “en desacuerdo” o “totalmente en desacuerdo” en que sea más fácil intervenir con usuarios/as que desempeñan labores profesionales que con aquellos que no tienen formación profesional.

En tanto, los/as Delegados/as tendieron a tener respuestas más diversas al consultar por las implicancias de intervenir sobre usuarios/as de niveles socioeconómicos bajos, o bien, segmentos medios o altos; usuarios hombres o mujeres; usuarios/as chilenos/as o extranjeros (excluyendo las limitaciones propias del idioma y dificultades de visa o residencia). En estos casos, las respuestas se concentraron fundamental en la categoría intermedia (“ni en acuerdo ni en desacuerdo”) (entre 45% y 39%) y, en menor medida, en las categorías “en desacuerdo” o “totalmente en desacuerdo” (entre 40% y 36%).

Más fácil con:	Usuarios/as escolarizados (%)	Usuarios/as profesionales (%)	Usuarios/as de NSE bajo (%)	Hombres (%)	Usuarios/as nacionales (%)
Totalmente de acuerdo	9,9	1,3	1,7	3,6	4,6
De acuerdo	45,2	15,8	16,5	13,5	20,5
Ni acuerdo ni desacuerdo	21,8	34,7	44,6	42,9	39,3
En desacuerdo	18,8	40,3	29,7	30,4	28,7
Totalmente en desacuerdo	4,3	7,9	7,6	9,6	6,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Continuos de auto-definición: De acuerdo a la información provista por los 303 Delegados/as que respondieron estas preguntas, una mitad del grupo tiende a auto-definirse como “permisivo” (51%) mientras que la otra tiende hacia el polo “punitivo” (49%). En tanto, de

manera mucho menos equilibrada, la mayor parte del grupo encuestado asume una postura más enfocada en la “reinserción” (71%) que en la “responsabilización” (29%).

	f	%		f	%	
Permisividad ↑	18	5,9		14	4,6	Responsabilización
	26	8,6		7	2,3	
	111	36,6		66	21,8	
Punitividad ↓	105	34,7		123	40,6	Reinserción
	30	9,9		50	16,5	
	13	4,3		43	14,2	

Fuente: Elaboración propia.

III. DESCRIPCIÓN DE PARTICULARIDADES SEGÚN MACROZONA

3.1. Caracterización de los/as informantes

Variable		Estadístico	gl	p
Género		$\chi^2 = 1,73$	5	0,89
Edad		$F = 0,86$	5	0,51
Ascendencia Originaria		$\chi^2 = 14,65$	5	0,01*
Formación	Magister	$\chi^2 = 2,70$	5	0,75
	Diplomado	$\chi^2 = 1,68$	5	0,89
	Postítulo	$\chi^2 = 3,93$	5	0,56
Años como Delegado/a		$F = 1,10$	5	0,36
Habilitación MINJUS		$\chi^2 = 5,77$	5	0,33

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Fuente: Elaboración propia.

No se detectan diferencias significativas según macrozonas a nivel del género, la edad¹¹, la formación, los años como Delegado/a¹² y la habilitación del MINJUS reportada por los informantes encuestados. Por otra parte, sí se identifican diferencias significativas en lo que respecta a la pertenencia a pueblos originarios ($\chi^2 = 14,65$; $p = 0,01$). En este sentido, es posible señalar que en las macrozonas extremas existe una proporción considerablemente mayor de Delegados/as con ascendencia indígena que en el resto del país:

Delegados/as descendientes de pueblo originario

Macrozona	f	%
Extremo Norte	9	33,3
Norte	6	9,5
Región Metropolitana	14	12,4
Centro Sur	7	13,0
Sur	7	11,7
Extremo Sur	3	42,9
Total	46	14,2

Fuente: Elaboración propia.

Cabe señalar que la etnia Mapuche es la predominante en el país, concentrando 100% de los casos con ascendencia indígena reportados en las macrozonas Centro Sur, Sur y Extremo Sur, así como 71% en Región Metropolitana y un tercio de los casos en las macrozonas Norte y Extremo Norte, donde predominan la etnia Aymara (44%) y otras etnias (50%), respectivamente.

¹¹ Cabe señalar que tampoco existen diferencias en el promedio de edad según región.

¹² Tampoco existen diferencias en el promedio de años como Delegado/a según región.

3.2. Efectos del COVID-19 sobre los/as informantes

Variable		Estadístico	gl	p
Situaciones producto del COVID-19	Niños/as en casa por cierre de escuela o guardería	$\chi^2 = 3,07$	5	0,69
	Preocupación por problemas de su salud mental	$\chi^2 = 11,96$	5	0,04*
	Emergencias médicas de algún tipo	$\chi^2 = 6,19$	5	0,29
	Pérdida de trabajo o suspensión de contrato laboral	$\chi^2 = 15,60$	5	<0,01**
	Alguien ha tenido que mudarse hacia o desde casa	$\chi^2 = 3,31$	5	0,65
	Retraso en el pago de arriendo o dividendo	$\chi^2 = 3,95$	5	0,56
	Detrimento de hábitos alimentarios	-	-	-
	Incremento en el consumo de alcohol/drogas	-	-	-
	Ninguna de las anteriores	$\chi^2 = 4,39$	5	0,49
Preocupación por COVID	Para nada o solo un poco preocupado/a	$\chi^2 = 6,10$	5	0,29
	Medianamente preocupado/a	$\chi^2 = 5,69$	5	0,34
	Muy o extremadamente preocupado/a	$\chi^2 = 5,39$	5	0,37
Cambios estilo de vida	Ninguno o pocos cambios	-	-	-
	Cambios moderados	$\chi^2 = 4,28$	5	0,51
	Bastantes o muchísimos cambios	$\chi^2 = 5,32$	5	0,38
Contagio COVID en hogar (solo casos positivos)		$\chi^2 = 7,82$	5	0,17

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Fuente: Elaboración propia.

No se detectan diferencias significativas según macrozonas a nivel de la preocupación por el COVID, los cambios de estilo de vida por efecto del COVID y el número de contagios en el hogar auto-reportados. Sin embargo, sí se identifican diferencias significativas respecto a dos de las situaciones generadas producto del Coronavirus que fueron consultadas:

- Los/as delegados/as que indicaron haber sentido preocupación por su salud mental se distribuyeron de manera dispar a lo largo del país ($\chi^2 = 11,96$; $p = 0,04$). En comparación con el total país, existe una proporción considerablemente menor en la Región Metropolitana (33%) y mayor en la macrozona Norte (57%).
- Los delegados/as que indicaron haber perdido su trabajo o tener sus contratos laborales suspendidos se distribuyen de manera dispar a lo largo del país ($\chi^2 = 15,60$; $p < 0,01$). Comparativamente, se identifica una proporción considerablemente mayor en la Región Metropolitana (26%) y menor en las macrozonas Sur (7%) y Extremo Sur (0%).

Macrozona	Pérdida de trabajo o suspensión de contrato		Preocupación por salud mental	
	f	%	f	%
Extremo Norte	4	14,8	10	37,0
Norte	9	14,3	36	57,1
Región Metropolitana	29	25,7	37	32,7
Centro Sur	5	9,1	25	45,5
Sur	4	6,6	31	50,8
Extremo Sur	0	0,0	3	42,9

3.3. Caracterización de casos gestionados por los/las informantes

Variable		Estadístico	gl	p
Condición Judicial	Libertad Vigilada del Adulto	$\chi^2 = 8,64$	5	0,12
	Libertad Vigilada	$\chi^2 = 12,41$	5	0,03*
	Libertad Vigilada Intensiva	$\chi^2 = 7,04$	5	0,22
	Libertad Vigilada Intensiva por Pena Mixta	$\chi^2 = 5,87$	5	0,32
N° de casos actuales		$F = 17,77$	5	<0,01**
Mujeres supervisadas	Gestión de casos Mujeres	$\chi^2 = 21,50$	5	<0,01**
	N° de casos Mujeres	$F = 6,20$	5	<0,01**
	% de Mujeres	$F = 2,60$	5	0,03*
Personas extranjeras supervisadas	Gestión de casos Personas Extranjeras	$\chi^2 = 56,86$	5	<0,01**
	N° de Personas Extranjeras	$F = 6,56$	5	<0,01**
	% de Personas Extranjeras	$F = 8,41$	5	<0,01**
Problemática psicosocial predominantes	Necesidades en Salud Mental	$\chi^2 = 3,54$	5	0,62
	Consumo de drogas y alcohol	$\chi^2 = 5,18$	5	0,40
	Violencia Sexual (no necesariamente penalizada)	$\chi^2 = 6,74$	5	0,24
Tipo de delitos principales	Ley de Tránsito	-	-	-
	Contra la propiedad	$\chi^2 = 12,84$	5	0,03*
	Contra las personas	$\chi^2 = 3,70$	5	0,59
	Tráfico o micro-tráfico de drogas	$\chi^2 = 32,89$	5	<0,01**
	Delitos sexuales	$\chi^2 = 11,72$	5	0,04*
	Violencia doméstica o VIF	$\chi^2 = 13,99$	5	0,02*
	Violaciones de DD.HH.	-	-	-
	Delitos económicos	-	-	-
	Otros	-	-	-
Casos de Connotación Pública	Gestión de casos de Connotación Pública	$\chi^2 = 6,71$	5	0,24
	N° de casos de Connotación Pública	$F = 1,26$	5	0,29
	% de casos de Connotación Pública	$F = 2,21$	5	0,06
Nivel de Riesgo predominante	Bajo o muy bajo	$\chi^2 = 9,55$	5	0,09
	Medio	$\chi^2 = 6,06$	5	0,30
	Alto o muy alto	$\chi^2 = 14,43$	5	0,01*

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Fuente: Elaboración propia.

Condición judicial: No se detectan diferencias significativas según macrozonas a nivel de sanciones como la Libertad Vigilada del Adulto, la Libertad Vigilada Intensiva o la Libertad Vigilada Intensiva por Pena Mixta. Sin embargo, sí se identifican diferencias en lo que respecta a la Libertad Vigilada ($\chi^2 = 12,41$; $p = 0,03$), registrándose una proporción considerablemente menor en la Región Metropolitana (71%) y mayor en las zonas Norte (91%) y Extremo Norte (89%).

Delegados/as supervisando Libertad Vigilada

Macrozona	f	%
Extremo Norte	24	88,9
Norte	57	90,5
Región Metropolitana	80	70,8
Centro Sur	41	74,5
Sur	50	82,0
Extremo Sur	6	85,7

Fuente: Elaboración propia.

Número de casos: El promedio de casos gestionados por los informantes, varía significativamente según macrozona geográfica ($F = 17,77$; $p < 0,01$) y región ($F = 6,72$; $p < 0,01$). A primer lugar, se identifican promedios considerablemente mayores en la Región Metropolitana (45) y relativamente menores en las macrozonas Centro Sur (32) y Sur (34).

Macrozona	n	Min.	Max.	Media	DE
Extremo Norte	27	13	54	34,78	8,39
Norte	62	3	50	36,74	10,51
Región Metropolitana	113	8	60	44,73	9,35
Centro Sur	55	10	48	32,35	10,25
Sur	61	6	50	33,61	10,18
Extremo Sur	7	31	42	37,00	3,79
Total	325	3	60	38,0	10,9

Fuente: Elaboración propia.

A nivel regional, junto a la Región Metropolitana (45) también se identifican promedios considerablemente mayores en la Región de Atacama (42) y considerablemente menores en las regiones del Bío Bío (30) y O'Higgins (31).

Región	n	Min.	Max.	Media	DE
XV - Región de Arica y Parinacota	6	30	37	32,5	3,0
I - Región de Tarapacá	7	13	54	37,7	14,6
II - Región de Antofagasta	14	25	44	34,3	5,7
III - Región de Atacama	10	28	50	42,2	7,9
IV - Región de Coquimbo	16	10	50	35,3	10,6
V - Región de Valparaíso	36	3	48	35,9	10,9
RM - Región Metropolitana	113	8	60	44,7	9,4
VI - Región de O'Higgins	20	13	43	30,7	9,8
VII - Región del Maule	24	11	43	33,5	9,6
XVI - Región de Ñuble	11	10	48	33,0	12,7
VIII - Región del Bío Bío	24	10	49	30,2	9,8
IX - Región de La Araucanía	21	6	48	35,5	9,7
XIV - Región de Los Ríos	5	26	47	37,8	9,0
X - Región de Los Lagos	11	8	50	35,6	11,5
XI - Región Aysén	3	31	35	33,7	2,3
XII - Región de Magallanes	4	37	42	39,5	2,4
Total	325	3	60	38,0	10,9

Número de mujeres: La proporción de informantes que declara gestionar casos de género femenino varía significativamente según macrozona ($\chi^2 = 21,50$; $p < 0,01$), registrándose concentraciones relativamente mayores en la macrozona extremo norte y en la Región Metropolitana (96%) y, menores en la macrozona sur (75%).

Delegados/as supervisando casos de género femenino

Macrozona	f	%
Extremo Norte	26	96,3
Norte	59	93,7
Región Metropolitana	108	95,6
Centro Sur	50	90,9
Sur	46	75,4
Extremo Sur	6	85,7
Total	295	90,5

Fuente: Elaboración propia.

Consistentemente, tanto el número promedio de casos de género femenino que gestionan los informantes también se distribuye de manera disímil según macrozona ($F = 6,20$; $p < 0,01$), del mismo modo como el porcentaje que estos representan respecto a la carga total de casos de cada informante ($F = 2,60$; $p = 0,03$); siendo mayores en la Región Metropolitana y en el extremo norte, mientras que en la macrozona sur son relativamente menores.

Macrozona	n	Número de mujeres supervisadas por Delegado/a			% de mujeres respecto a la carga de cada Delegado/a	
		Media	DE		Media	DE
Extremo Norte	26	6,54	3,43		18,79	9,22
Norte	59	5,47	3,64		14,71	8,76
Región Metropolitana	108	7,02	3,85		15,19	7,64
Centro Sur	50	5,32	3,20		15,52	8,11
Sur	46	3,87	2,51		11,97	7,78
Extremo Sur	6	4,67	2,34		12,60	5,84
Total	295	5,84	3,61		14,92	8,20

Fuente: Elaboración propia.

A nivel regional también se identifican diferencias significativas tanto en el número promedio de mujeres sancionadas supervisadas por los informantes ($F = 2,66$; $p < 0,01$) como en el porcentaje promedio de mujeres supervisadas respecto a la carga de cada Delegado/a ($F = 1,82$; $p = 0,03$).

En este entendido, los Delegados/as que se desempeñan en las regiones de Valparaíso, Metropolitana, Tarapacá y Arica y Parinacota, son aquellos/as que gestionan mayor cantidad de mujeres sancionadas (6 a 9 casos, en promedio). Coincidentemente, estas dos regiones nortinas son aquellas donde se registra mayor concentración de mujeres en la carga de casos de los Delegados/as (entre 20% y 25% de sus casos).

Por otra parte, las regiones del Bío Bío y de Los Lagos son aquellas donde los informantes supervisan menor número de mujeres (3 casos, en promedio), así como también donde se registra menor concentración de mujeres en la carga de casos de los Delegados/as (11% o menos), junto a la Región de Magallanes.

Región	n	Número de mujeres supervisadas por Delegado/a				% de mujeres respecto a la carga de cada Delegado/a			
		Min.	Max.	Media	DE	Min.	Max.	Media	DE
XV - Región de Arica y Parinacota	6	4	12	6,33	2,94	13,3	36,4	19,58	9,03
I - Región de Tarapacá	6	5	18	9,00	4,73	11,9	46,2	24,62	12,84
II - Región de Antofagasta	14	1	10	5,57	2,62	4,0	26,7	15,96	6,64
III - Región de Atacama	9	2	8	5,11	2,26	4,3	17,0	12,07	4,62
IV - Región de Coquimbo	15	1	10	4,33	2,53	2,4	25,6	11,60	6,31
V - Región de Valparaíso	35	1	20	6,06	4,22	4,4	44,4	16,77	9,99
RM - Región Metropolitana	108	1	20	7,02	3,85	2,0	40,0	15,20	7,64
VI - Región de O'Higgins	17	1	12	5,35	3,08	4,3	30,0	15,95	7,77
VII - Región del Maule	24	1	12	5,46	3,43	2,3	36,4	15,97	9,09
XVI - Región de Ñuble	9	1	9	4,89	3,14	8,3	23,7	13,52	6,24
VIII - Región del Bío Bío	18	1	8	3,50	2,20	2,7	26,7	11,11	7,41
IX - Región de La Araucanía	17	1	13	4,76	2,91	3,0	33,3	14,33	8,48
XIV - Región de Los Ríos	3	2	6	3,67	2,08	4,4	23,1	11,67	9,99
X - Región de Los Lagos	8	1	6	2,88	2,17	2,5	20,7	9,02	6,13
XI - Región Aysén	2	4	6	5,00	1,41	12,9	17,1	15,02	3,00
XII - Región de Magallanes	4	1	8	4,50	2,89	2,4	19,0	11,38	6,93
Total	295	1	20	5,84	3,61	2,0	46,2	14,92	8,20

Fuente: Elaboración propia.

Número de personas extranjeras: La proporción de informantes que declara gestionar casos de personas extranjeras varía significativamente según macrozona ($\chi^2 = 56,86$; $p < 0,01$), registrándose concentraciones considerablemente menores en las macrozonas Sur y Centro Sur (34%) y, mayores en la Región Metropolitana (71%) y en las macrozonas extremas del país, destacando el Extremo Norte donde todos los Delegados/as supervisan al menos una persona extranjera.

Delegados/as supervisando casos de personas extranjeras

Macrozona	f	%
Extremo Norte	27	100,0%
Norte	28	44,4%
Región Metropolitana	80	70,8%
Centro Sur	19	34,5%
Sur	21	34,4%
Extremo Sur	5	71,4%
Total	180	55,2%

Fuente: Elaboración propia.

Consistentemente, tanto el número promedio de casos de personas extranjeras que gestionan los informantes también se distribuye de manera disímil según macrozona ($F = 6,56$; $p < 0,01$), del mismo modo como el porcentaje que estos representan respecto a la carga total de casos de cada informante ($F = 8,41$; $p < 0,01$); siendo mayores en el extremo norte y la Región Metropolitana, mientras que en la macrozona centro sur y sur son relativamente menores.

Macrozona		N° personas extranjeras		% personas extranjeras	
	n	Media	DE	Media	DE
Extremo Norte	27	6,96	4,49	20,04	12,80
Norte	28	2,07	1,88	5,07	4,11
Región Metropolitana	80	5,84	7,30	12,60	14,89
Centro Sur	19	1,21	,42	3,68	1,93
Sur	21	1,14	,36	3,75	2,40
Extremo Sur	5	3,40	1,67	8,80	3,62
Total	180	4,32	5,68	10,49	12,52

Fuente: Elaboración propia.

En un plano más específico, también se identifican diferencias significativas a nivel regional, tanto en el número promedio de personas extranjeras sancionadas que están siendo supervisadas por los informantes ($F = 2,15$; $p = 0,01$), como en el porcentaje promedio que éstas representan respecto a la carga de cada Delegado/a ($F = 2,15$; $p < 0,01$).

De esta manera, los Delegados/as que se desempeñan en las regiones Metropolitana y Arica y Parinacota, así como en Tarapacá y Antofagasta, son aquellos/as que gestionan mayor cantidad de casos de personas extranjeras (6 o más casos, en promedio), siendo estas dos últimas regiones aquellas donde se registra mayor concentración de personas extranjeras en la carga de casos de los Delegados/as (al menos 20% de sus casos).

Por otra parte, los/as informantes que se desempeñan entre las regiones de O'Higgins y Los Lagos, en promedio, supervisan a solo una persona extranjera; siendo las regiones del Maule, La Araucanía y Los Ríos aquellas donde, adicionalmente, se registra menor concentración de personas extranjeras en la carga de casos de los Delegados/as (en promedio, no más de 3%).

Región	n	N° de personas extranjeras				% Personas Extranjeras			
		Min.	Max.	Media	DE	Min.	Max.	Media	DE
XV - Región de Arica y Parinacota	6	1	21	5,83	7,55	2,7	63,6	17,88	22,75
I - Región de Tarapacá	7	1	15	7,71	4,35	4,5	38,5	21,49	12,17
II - Región de Antofagasta	14	2	11	7,07	2,97	6,7	29,6	20,24	7,55
III - Región de Atacama	8	1	10	3,38	2,92	2,1	21,7	7,49	6,21
IV - Región de Coquimbo	7	1	2	1,57	0,53	2,5	5,1	4,01	1,22
V - Región de Valparaíso	13	1	5	1,54	1,13	2,1	12,8	4,08	2,91
RM - Región Metropolitana	80	1	30	5,84	7,30	1,8	60,0	12,60	14,89

VI - Región de O'Higgins	9	1	2	1,22	0,44	2,3	8,0	3,71	2,04
VII - Región del Maule	8	1	2	1,25	0,46	2,3	5,0	3,27	1,08
XVI - Región de Ñuble	2	1	1	1,00	0,00	2,1	8,3	5,21	4,42
VIII - Región del Bío Bío	5	1	1	1,00	0,00	2,8	6,7	3,83	1,66
IX - Región de La Araucanía	9	1	2	1,11	0,33	2,1	6,1	3,05	1,22
XIV - Región de Los Ríos	1	1	1	1,00	-	2,1	2,1	2,13	-
X - Región de Los Lagos	6	1	2	1,33	0,52	2,0	12,5	5,01	3,90
XI - Región Aysén	1	2	2	2,00	-	6,5	6,5	6,45	-
XII - Región de Magallanes	4	2	6	3,75	1,71	5,4	14,3	9,38	3,89
Total	180	1	30	4,32	5,68	1,8	63,6	10,49	12,52

Fuente: Elaboración propia.

Problemática psicosocial predominante: Al analizar las tres problemáticas principales sobre las que se consultó en la encuesta, no se identificaron diferencias significativas según macrozonas.

Tipos de delitos principales: Al comparar la distribución de casos según macrozona, fue posible identificar diferencias significativas en la proporción de casos sancionados por delitos contra la propiedad ($\chi^2 = 12,84$; $p = 0,03$); el tráfico o micro-tráfico de drogas ($\chi^2 = 32,89$; $p < 0,01$); los delitos sexuales ($\chi^2 = 11,72$; $p = 0,04$), y; la violencia doméstica o VIF ($\chi^2 = 13,99$; $p = 0,02$).

Macrozona	Contra la propiedad		Tráfico o micro-tráfico de drogas		Delitos sexuales		Violencia doméstica o VIF	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Extremo Norte	18	66,7	25	92,6	6	22,2	2	7,4
Norte	42	66,7	56	88,9	17	27,0	3	4,8
Región Metropolitana	91	80,5	92	81,4	19	16,8	14	12,4
Centro Sur	36	65,5	37	67,3	17	30,9	14	25,5
Sur	42	68,9	32	52,5	21	34,4	13	21,3
Extremo Sur	2	28,6	6	85,7	4	57,1	1	14,3

Fuente: Elaboración propia.

En este entendido, las macrozonas norte y extremo norte destacarían por presentar alta concentración de delitos de tráfico o micro-tráfico de drogas (cercas al 90%) y baja concentración de delitos de violencia doméstica o VIF (menores al 8%). Por su parte, la Región Metropolitana se caracterizaría por presentar alta concentración de delitos contra la propiedad (81%) y baja concentración de delitos sexuales (17%). En tanto, las macrozonas centro sur y sur presentan alta concentración de delitos de violencia doméstica o VIF (entre 21% y 25%) y, relativamente, baja concentración de delitos asociados a drogas. Finalmente, la macrozona extremo sur presenta una concentración alta de delitos sexuales (57%) y baja concentración de delitos contra la propiedad (29%).

Casos de Connotación Pública: No se identificaron diferencias significativas según macrozona, tanto en la que respecta a la proporción de Delegados/as que indican gestionar casos de connotación pública, como en cuanto al número y porcentaje de dichos casos que gestiona cada informante¹³.

Nivel de Riesgo predominante: No se identifican diferencias según macrozona en lo que respecta a la proporción de delegados/as que indican gestionar casos con niveles de riesgo de reincidencia predominantemente bajos o muy bajos, así como tampoco de riesgo moderado. Sin embargo, sí se identifican diferencias significativas en aquellos casos con riesgos de reincidencia predominantemente altos o muy altos ($\chi^2 = 14,43$; $p = 0,01$), donde la macrozona centro sur es aquella que concentra mayor proporción de delegados/as con este tipo de casos (29%), y las macrozonas norte y extremo norte aquellas con menores proporciones (en torno al 7%).

Delegados/as supervisando casos con riesgo de reincidencia alto o muy alto

Macrozona	f	%
Extremo Norte	2	7,4
Norte	4	6,3
Región Metropolitana	20	17,7
Centro Sur	16	29,1
Sur	7	11,5
Extremo Sur	1	14,3

Fuente: Elaboración propia.

¹³ Cabe señalar que tampoco se detectaron diferencias significativas según región.

3.4. Caracterización del trabajo antes y durante la pandemia

Variable		Estadístico	gl	p
Actividades en terreno antes del COVID	% contactos directos (cara a cara) en terreno	F = 1,99	5	0,08
	% actividades fuera del CRS	F = 4,22	5	<0,01**
Impacto del Coronavirus sobre usuarios/as	% conflictos familiares o de pareja	F = 1,09	5	0,37
	% suspensión o abandono de estudios	F = 1,77	5	0,12
	% pérdida de trabajo	F = 6,73	5	<0,01**
	% caída significativa de ingresos	F = 5,26	5	<0,01**
	% pérdida de residencia o habitar espacio hacinado	F = 5,03	5	<0,01**
	% problemas de salud mental	F = 0,43	5	0,83
	% inicio o recaída en consumo riesgoso o problemático	F = 1,73	5	0,13
	% incremento de cogniciones pro-criminales	F = 0,94	5	0,46
	% pérdida de contacto con Delegado	F = 2,40	5	0,04*
Principales estrategias (2) utilizadas ante casos que presentan "riesgo inminente"	Contacto inmediato para contención directa	Chi ² = 3,62	5	0,61
	Contacto con referentes u otras redes de apoyo	Chi ² = 7,19	5	0,21
	Sesión de análisis funcional de la conducta	Chi ² = 6,34	5	0,27
	Revisión de caso con Supervisor Técnico	Chi ² = 19,68	5	<0,01**
	Información al tribunal	Chi ² = 9,15	5	0,10
Percepción sobre formación respecto a "riesgo inminente"	Totalmente capacitado para abordar estas situaciones	Chi ² = 2,13	5	0,83
	Parcialmente capacitado para abordar estas situaciones	Chi ² = 2,19	5	0,82
Gestión de situaciones no-criminógenas	% casos antes del COVID	F = 3,57	5	<0,01**
	% casos durante el COVID	F = 1,64	5	0,15
Gestiones a través de video-llamadas	% gestiones antes del COVID	F = 0,26	5	0,94
	% gestiones durante el COVID	F = 4,80	5	<0,01**

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Fuente: Elaboración propia.

Actividades realizadas en terreno antes de la pandemia: Los Delegados/as consultados/as declararon que, en promedio, 44% de las gestiones que realizaban antes de la pandemia involucraban actividades fuera del CRS (contactos con usuarios/as, visitas domiciliarias, audiencias en tribunales, etc.). Sin embargo, al comparar dicho promedio según macrozona, se identificaron diferencias significativas (F = 4,22; p < 0,01). En específico, la macrozona Norte presenta un promedio (34%) más bajo que el resto del país, configurando diferencias

significativas ($p < 0,01$)¹⁴ con Región Metropolitana y las macrozonas Centro Sur y Sur (superiores al 46%).

Por su parte, los Delegados/as indicaron que, en promedio, 36% de los contactos “cara a cara” que establecían con sus usuarios/as y/o sus familiares, antes de la pandemia, tenían lugar en terreno, sin identificarse diferencias significativas según macrozona ($F = 1,99$; $p = 0,08$).

Macrozona	n	% actividades en terreno		% contactos directos en terreno	
		Media	DE	Media	DE
Extremo Norte	27	41,2	19,3	36,1	24,5
Norte	63	33,9	17,9	29,4	26,4
Región Metropolitana	113	46,1	18,8	33,8	24,0
Centro Sur	55	49,7	29,0	43,6	30,0
Sur	61	48,3	23,9	39,1	28,9
Extremo Sur	7	47,0	28,1	40,1	35,4
Total	326	44,38	22,46	35,93	27,03

Fuente: Elaboración propia.

A nivel regional, se identifican diferencias significativas tanto en el porcentaje de actividades ($F = 2,46$; $p < 0,01$) como en el porcentaje de contactos directos (cara a cara) realizados en terreno, fuera del CRS ($F = 2,06$; $p = 0,01$).

Los Delegados/as que se desempeñan en Arica y Parinacota, el Maule, Los Lagos y Magallanes, son aquellos que declaran desarrollar mayor porcentaje de actividades en terreno (54% o más), así como mayor porcentaje de contactos cara a cara fuera del CRS (48% o más).

Por su parte, las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso, así como también Los Ríos y Aysén, son aquellas donde los informantes desarrollarían menor porcentaje de actividades en terreno (menos de 35%, en promedio); siendo las regiones de Atacama, Los Ríos y Aysén, aquellas donde, además, se concentran los menores porcentajes de contactos cara a cara en terreno (menos del 25%).

Región	n	% actividades en terreno				% contactos directos en terreno			
		Min.	Max.	Media	DE	Min.	Max.	Media	DE
XV - Región de Arica y Parinacota	6	20,0	80,0	53,50	24,20	25,0	100,0	53,33	28,93
I - Región de Tarapacá	7	5,0	51,0	35,57	18,56	0,0	53,0	28,71	22,18
II - Región de Antofagasta	14	10,0	80,0	38,79	16,43	5,0	93,0	32,36	21,72
III - Región de Atacama	10	15,0	100,0	34,70	26,28	0,0	52,0	16,90	16,18
IV - Región de Coquimbo	16	4,0	60,0	33,44	16,22	10,0	100,0	40,44	31,58
V - Región de Valparaíso	37	0,0	80,0	33,81	16,37	0,0	100,0	28,08	24,98
RM - Región Metropolitana	113	15,0	100,0	46,14	18,84	0,0	100,0	33,80	24,04

¹⁴ A partir de la prueba HSD Tukey.

VI - Región de O'Higgins	20	12,0	100,0	48,90	27,22	10,0	100,0	40,55	30,56
VII - Región del Maule	24	0,0	100,0	55,08	28,87	0,0	100,0	47,88	29,58
XVI - Región de Ñuble	11	2,0	99,0	39,45	31,99	2,0	100,0	39,73	31,72
VIII - Región del Bío Bío	24	20,0	100,0	52,67	25,77	0,0	100,0	37,50	27,76
IX - Región de La Araucanía	21	10,0	86,0	43,19	19,58	0,0	90,0	35,05	29,75
XIV - Región de Los Ríos	5	15,0	50,0	33,20	16,39	20,0	30,0	24,40	5,18
X - Región de Los Lagos	11	0,0	100,0	55,27	27,75	0,0	100,0	57,27	31,01
XI - Región Aysén	3	10,0	40,0	30,00	17,32	5,0	30,0	18,33	12,58
XII - Región de Magallanes	4	30,0	100,0	59,75	29,56	20,0	100,0	56,50	39,61
Total	326	0,0	100,0	44,38	22,46	0,0	100,0	35,93	27,03

Fuente: Elaboración propia.

Impacto del Coronavirus sobre usuarios/as: En términos generales, los Delegados/as indicaron que, producto de la pandemia, 10% de sus casos habrían *perdido su residencia o habitaban espacios hacinados*, 17% habrían *abandonado o suspendido sus estudios*, 22% presentaron *conflictos familiares o de pareja*, con consecuencias relevantes. En tanto, 14% de los casos habrían presentado *problemas de salud mental* y 16% habían *iniciado/recaído en el consumo riesgoso o problemático de alcohol o drogas*. Por otra parte, 40% de los casos habría *perdido su trabajo* y 50% habría visto *caer sus ingresos de manera significativa* durante la pandemia. Finalmente, 15% de los casos habrían exhibido un *incremento en sus cogniciones pro-criminales*.

Al comparar la incidencia de estos indicadores de impacto del Coronavirus sobre las vidas de las personas supervisadas fue posible identificar diferencias estadísticamente significativas según macrozona solo en lo que respecta a *pérdida o hacinamiento en la residencia* ($F = 5,03$; $p < 0,01$), *pérdida de trabajo* ($F = 6,73$; $p < 0,01$) y *caída significativa de ingresos* ($F = 5,26$; $p < 0,01$). En este sentido, los mayores porcentajes de casos que habían perdido su residencia, o se habían visto forzados a habitar espacios hacinados, se concentraron en el Extremo Norte y en la Región Metropolitana (y, en menor medida, también en el Extremo Sur), presentando diferencias estadísticamente significativas con el resto de las macrozonas del país ($p < 0,03$)¹⁵. En tanto, la Región Metropolitana concentró los porcentajes más altos de casos que habían perdido su trabajo o habían disminuido sus ingresos durante la pandemia, registrando diferencias significativas con los valores reportados en las macrozonas Centro Sur y Sur ($p < 0,01$)¹⁶.

¹⁵ A partir de la prueba HSD Tukey.

¹⁶ A partir de la prueba HSD Tukey.

Macrozona	n	Residencia		Estudios		Salud mental		Consumo drogas	
		M	DE	M	DE	M	DE	M	DE
Extremo Norte	27	17,2	19,0	28,4	30,8	18,0	18,2	18,0	13,9
Norte	60	7,0	10,8	14,5	22,7	13,1	17,8	11,9	12,8
Región Metropolitana	110	12,9	16,8	19,3	28,9	13,0	18,2	19,3	17,7
Centro Sur	55	5,7	11,2	13,1	25,5	14,6	18,8	14,9	17,4
Sur	61	5,8	10,9	14,7	26,7	15,1	19,4	15,8	18,8
Extremo Sur	7	13,3	16,3	6,9	7,2	17,3	26,2	13,9	19,0

Fuente: Elaboración propia.

Macrozona	n	Cogniciones pro-criminales		Familia		Trabajo		Ingresos	
		M	DE	M	DE	M	DE	M	DE
Extremo Norte	27	18,7	13,4	29,6	21,3	36,8	22,6	48,5	22,2
Norte	60	14,6	17,6	19,1	18,4	39,6	26,0	48,6	29,2
Región Metropolitana	110	16,3	15,9	20,9	17,3	50,1	23,4	59,6	25,1
Centro Sur	55	13,2	18,9	21,9	24,9	30,1	23,8	39,1	28,0
Sur	61	12,7	12,9	22,7	22,5	36,3	19,2	47,7	24,1
Extremo Sur	7	10,4	9,4	20,1	21,0	31,4	26,3	39,3	29,2

Fuente: Elaboración propia.

Aquellas variables donde se identifican diferencias según macrozona, también presentan diferencias significativas a nivel regional. En lo que refiere a los *problemas de vivienda* ($F = 2,32$; $p < 0,01$), es posible indicar que los mayores porcentajes de casos que han perdido su residencia, o se han visto forzados a habitar espacios hacinados, se concentraron en las regiones extremas de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes (19% o más), mientras que las regiones con menor concentración de estos porcentajes son Los Ríos, Atacama y Maule (3% o menos).

Por otra parte, se identifica una distribución significativamente dispar de los casos que habrían *perdido su trabajo* durante la pandemia ($F = 2,62$; $p < 0,01$), detectándose una mayor concentración de dichos casos en la Región Metropolitana (51%) y los menores niveles en la Región de Ñuble (23%). De manera similar, la distribución de casos que han sufrido una *caída significativa de sus ingresos* también difiere de manera significativa entre las distintas regiones del país ($F = 2,46$; $p < 0,01$), siendo las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Metropolitana aquellas donde se concentran los mayores porcentajes de casos (55% o más), mientras que en los menores se registrarían en la Región de Ñuble (32%)

Región	n	Residencia		Trabajo		Ingresos	
		Media	DE	Media	DE	Media	DE
XV - Región de Arica y Parinacota	6	24,17	27,33	38,00	21,75	62,83	11,29
I - Región de Tarapacá	7	19,00	19,30	42,43	26,04	55,00	23,81
II - Región de Antofagasta	14	13,29	14,88	33,43	22,27	39,14	21,47

III - Región de Atacama	10	2,50	3,41	39,60	20,92	47,40	32,58
IV - Región de Coquimbo	15	5,53	10,08	32,73	27,28	40,33	30,26
V - Región de Valparaíso	35	8,97	12,07	42,46	26,94	52,49	27,85
RM - Región Metropolitana	110	12,94	16,84	50,09	23,43	59,64	25,15
VI - Región de O'Higgins	20	9,20	14,91	27,25	20,81	36,60	24,96
VII - Región del Maule	24	2,21	5,00	35,75	25,37	44,67	27,59
XVI - Región de Ñuble	11	6,82	12,14	22,73	24,36	31,73	33,81
VIII - Región del Bío Bío	24	7,00	12,99	34,79	16,73	46,04	22,68
IX - Región de La Araucanía	21	6,05	10,47	39,71	22,26	52,52	24,82
XIV - Región de Los Ríos	5	3,00	4,47	33,40	12,14	52,40	22,33
X - Región de Los Lagos	11	3,82	8,90	34,36	22,07	40,09	27,18
XI - Región Aysén	3	5,00	5,00	28,33	27,54	43,33	32,15
XII - Región de Magallanes	4	19,50	19,91	33,75	29,26	36,25	31,50
Total	320	9,58	14,56	40,51	24,29	50,39	26,98

Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, si bien los casos que habrían *perdido el contacto (de manera total o parcial) con sus Delegados/as* son consistentemente escasos a nivel nacional (en torno al 7% como promedio), se identificaron diferencias estadísticamente significativas según macrozonas geográficas ($F = 2,40$; $p = 0,04$), más no así a nivel regional. De tal manera, la Región Metropolitana es aquella que presenta porcentajes más elevados, en particular respecto a la macrozona Sur ($p < 0,01$)¹⁷.

Macrozona	n	Pérdida de contacto con delegado	
		M	DE
Extremo Norte	27	9,3	9,6
Norte	60	6,7	7,8
Región Metropolitana	110	9,3	12,2
Centro Sur	55	5,7	8,4
Sur	61	5,1	5,6
Extremo Sur	7	4,1	5,8

Fuente: Elaboración propia.

Principales estrategias (2) utilizadas ante casos que presentan “riesgo inminente”: De acuerdo a la información provista por los Delegados/as encuestados/as, las dos estrategias más utilizadas fueron *Contacto inmediato con penado/a para contención directa* y *Contacto con referentes u otras redes de apoyo*, sin existir diferencias según macrozona geográfica. La única estrategia donde se identifican diferencias estadísticamente significativas es la *Revisión de*

¹⁷ A partir de la prueba HSD Tukey.

caso con Supervisor Técnico ($\chi^2 = 19,68$; $p < 0,01$), siendo utilizada considerablemente menos en la Región Metropolitana y en el Extremo Norte.

Macrozona	Contacto para contención directa		Contacto con referentes u otras redes		Análisis funcional de la conducta		Revisión con supervisión técnico		Información al Tribunal	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Extremo Norte	17	63,0	20	74,1	10	37,0	3	11,1	3	11,1
Norte	38	63,3	33	55,0	15	25,0	20	33,3	10	16,7
Reg. Metropolitana	79	71,8	67	60,9	33	30,0	15	13,6	25	22,7
Centro Sur	36	65,5	25	45,5	14	25,5	14	25,5	19	34,5
Sur	41	67,2	33	54,1	12	19,7	21	34,4	15	24,6
Extremo Sur	3	42,9	4	57,1	0	0,0	4	57,1	3	42,9

Fuente: Elaboración propia.

Percepción sobre formación para abordar situaciones de “riesgo inminente”: Los Delegados/as consultados a lo largo de todo el país, indican, consistentemente, estar “total” o “parcialmente capacitados/as” para abordar situaciones de “riesgo inminente”, sin identificarse diferencias significativas según macrozona geográfica.

Macrozona	Totalmente capacitado/a		Parcialmente capacitado/a	
	f	%	f	%
Extremo Norte	17	63,0	9	33,3
Norte	30	50,0	28	46,7
Región Metropolitana	58	52,7	49	44,5
Centro Sur	28	50,9	25	45,5
Sur	35	57,4	25	41,0
Extremo Sur	3	42,9	4	57,1

Fuente: Elaboración propia.

Casos en que se ha debido gestionar situaciones no-criminógenas: Al contrastar los resultados según macrozona, es posible identificar que antes de la pandemia, el promedio de casos que requirieron gestiones por situaciones no-criminógenas (salud mental, gestión de redes, etc.) variaba de manera significativa según macrozona ($F = 3,57$; $p < 0,01$), siendo mayor en la Región Metropolitana que en el resto del país, llegando a ser significativa al promedio registrado en el Centro Sur ($p = 0,04$)¹⁸. Por su parte, durante la pandemia, no se identificaron diferencias significativas entre macrozonas geográficas.

¹⁸ A partir de la prueba HSD Tukey.

Macrozona	n	Antes del COVID		Durante del COVID	
		Media	DE	Media	DE
Extremo Norte	27	28,6	18,8	41,0	30,1
Norte	60	33,7	24,7	39,1	30,2
Región Metropolitana	110	42,9	26,5	37,4	29,8
Centro Sur	55	30,7	24,6	26,3	25,9
Sur	61	31,6	26,0	35,9	29,6
Extremo Sur	7	21,0	19,7	28,3	33,4

Fuente: Elaboración propia.

En términos generales, tanto antes como durante la pandemia, cerca del 35% de los casos atendidos requirieron intervenciones o acciones para gestionar situaciones no-criminógenas, sin identificarse diferencias significativas entre ambos momentos. No obstante, al considerar la distribución de los casos según macrozona y región, sí se identifican diferencias estadísticamente significativas: registrando una disminución significativa de casi 6% en la Región Metropolitana y un aumento significativo de 12% en la macrozona Extremo Norte, explicable por aumentos específicos en las regiones de Tarapacá y Antofagasta ($p < 0,04$).

Macrozona / Región	Diferencias antes-durante la pandemia		
	t	gl	Sig.
Extremo Norte	-3,50	26	< 0,01**
Norte	-1,40	59	0,17
Región Metropolitana	2,09	109	0,04*
Centro Sur	1,56	54	0,13
Sur	-1,26	60	0,21
Extremo Sur	-0,67	6	0,53
XV - Región de Arica y Parinacota	-0,22	5	0,84
I - Región de Tarapacá	-2,55	6	0,04*
II - Región de Antofagasta	-3,05	13	<0,01**
III - Región de Atacama	1,20	9	0,26
IV - Región de Coquimbo	0,03	14	0,98
V - Región de Valparaíso	-2,16	34	0,04*
RM - Región Metropolitana	2,09	109	0,04*
VI - Región de O'Higgins	0,91	19	0,37
VII - Región del Maule	0,71	23	0,49
XVI - Región de Ñuble	1,03	10	0,33
VIII - Región del Bío Bío	-0,86	23	0,40
IX - Región de La Araucanía	-1,86	20	0,08
XIV - Región de Los Ríos	1,73	4	0,16
X - Región de Los Lagos	-0,79	10	0,45
XI - Región Aysén	-1,64	2	0,24
XII - Región de Magallanes	0,82	3	0,47

Fuente: Elaboración propia.

Gestiones cara a cara realizadas a través de video-llamadas: Al contrastar los resultados según macrozona, si bien no se identifican diferencias el porcentaje de gestiones “cara a cara”

realizadas a través de video-llamadas antes de la pandemia (en torno al 9%), sí se identifican diferencias estadísticamente significativas durante la misma ($F = 4,80$; $p < 0,01$). En dicho momento, los Delegados/as de la Región Metropolitana utilizaron esta estrategia considerablemente más que en el resto del país, en particular en el Extremo Norte y Sur ($p < 0,03$)¹⁹.

Macrozona	n	Antes del COVID		Durante del COVID	
		Media	DE	Media	DE
Extremo Norte	27	9,3	20,0	66,7	31,7
Norte	60	6,8	19,6	73,2	34,1
Región Metropolitana	110	9,3	20,5	86,7	22,3
Centro Sur	55	10,3	24,2	72,9	34,0
Sur	61	8,3	22,7	67,7	36,3
Extremo Sur	7	13,9	24,6	94,0	8,5

Fuente: Elaboración propia.

En esta misma línea, a nivel regional, también se identifican diferencias significativas respecto al uso de las gestiones cara a cara, realizadas a través de video-llamadas durante el COVID ($F = 4,37$; $p < 0,01$). En este sentido, las regiones de Aysén, Magallanes, O'Higgins, Metropolitana y Coquimbo son aquellas que concentran los mayores porcentajes de gestiones cara a cara desarrolladas bajo esta modalidad (84% o más), mientras que las regiones de Los Ríos y Los Lagos son las que registran los menores porcentajes de uso (menos de 40%).

Región	n	Min.	Max.	Media	DE
XV - Región de Arica y Parinacota	6	1,0	100,0	42,67	34,94
I - Región de Tarapacá	7	10,0	100,0	71,29	37,75
II - Región de Antofagasta	14	50,0	100,0	74,64	23,06
III - Región de Atacama	10	7,0	100,0	58,60	38,61
IV - Región de Coquimbo	15	25,0	100,0	83,80	22,38
V - Región de Valparaíso	35	0,0	100,0	72,89	36,19
RM - Región Metropolitana	110	10,0	100,0	86,69	22,27
VI - Región de O'Higgins	20	0,0	100,0	87,90	22,72
VII - Región del Maule	24	0,0	100,0	66,25	34,65
XVI - Región de Ñuble	11	1,0	100,0	60,18	41,99
VIII - Región del Bío Bío	24	0,0	100,0	77,79	25,82
IX - Región de La Araucanía	21	10,0	100,0	77,95	29,92
XIV - Región de Los Ríos	5	0,0	100,0	38,00	52,15
X - Región de Los Lagos	11	0,0	98,0	39,82	41,48
XI - Región Aysén	3	90,0	100,0	96,67	5,77
XII - Región de Magallanes	4	78,0	100,0	92,00	10,46
Total	320	0,0	100,0	76,66	31,32

¹⁹ A partir de la prueba HSD Tukey.

Ahora bien, al contrastar los resultados referidos a ambos momentos, es posible identificar un aumento significativo, tanto a nivel nacional como en cada una de las macrozonas geográficas consideradas en el presente estudio ($p \leq 0,01$). De manera muy similar, según región, es posible identificar un aumento significativo en cada una de las regiones ($p \leq 0,04$), salvo en Arica y Parinacota, Los Ríos y Los Lagos.

Macrozona / Región	Diferencias antes-durante la pandemia		
	t	gl	Sig.
Extremo Norte	-7,07	26	< 0,01**
Norte	-13,40	59	< 0,01**
Región Metropolitana	-26,45	109	< 0,01**
Centro Sur	-10,62	54	< 0,01**
Sur	-11,15	60	< 0,01**
Extremo Sur	-6,56	6	< 0,01**
XV - Región de Arica y Parinacota	-0,80	5	0,46
I - Región de Tarapacá	-4,39	6	<0,01**
II - Región de Antofagasta	-9,36	13	<0,01**
III - Región de Atacama	-3,58	9	<0,01**
IV - Región de Coquimbo	-13,36	14	<0,01**
V - Región de Valparaíso	-9,55	34	<0,01**
RM - Región Metropolitana	-26,45	109	<0,01**
VI - Región de O'Higgins	-8,38	19	<0,01**
VII - Región del Maule	-8,42	23	<0,01**
XVI - Región de Ñuble	-2,37	10	0,04*
VIII - Región del Bío Bío	-7,87	23	<0,01**
IX - Región de La Araucanía	-11,72	20	<0,01**
XIV - Región de Los Ríos	-1,62	4	0,18
X - Región de Los Lagos	-2,08	10	0,06
XI - Región Aysén	-9,83	2	0,01*
XII - Región de Magallanes	-3,49	3	0,04*

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Caracterización de los CRS

Variable		Estadístico	gl	p
Tipo de comunas que cubre el CRS	Comunas Urbanas	$\chi^2 = 7,51$	5	0,19
	Comunas Semi-Urbanas	$\chi^2 = 51,67$	5	<0,01**
	Comunas Rurales	$\chi^2 = 51,30$	5	<0,01**
Tiempo en cruzar el territorio del CRS		$\chi^2 = 74,16$	20	<0,01**
Tiempo máximo de traslado desde el CRS hasta el barrio más lejano		$\chi^2 = 72,04$	20	<0,01**
N° de Delegados/as en CRS		$\chi^2 = 273,97$	15	<0,01**
Prioridad técnica	Evaluación de riesgos de reincidencia	$\chi^2 = 6,63$	5	0,25
	Entrevista Motivacional	$\chi^2 = 16,33$	5	<0,01**
	Intervenciones Cognitivo-Conductuales	$\chi^2 = 13,83$	5	0,02*
	Entrenamiento de habilidades	$\chi^2 = 9,37$	5	0,10
	Construcción de Planes de intervención	$\chi^2 = 8,09$	5	0,15
Perspectiva de género	Perspectiva de género respecto a usuarios/as	$\chi^2 = 23,47$	10	<0,01**
	Perspectiva de género respecto a funcionarios/as	$\chi^2 = 10,45$	10	0,40
Problemas otros organismos públicos	Dificultades para otorgar atención oportuna	$\chi^2 = 1,77$	5	0,88
	Poca diversidad en la oferta	$\chi^2 = 12,75$	5	0,03*
	Dificultades de acceso	$\chi^2 = 9,52$	5	0,09
	Mala calidad de la atención	$\chi^2 = 5,52$	5	0,36
Variación acceso a servicios públicos en pandemia		$\chi^2 = 8,32$	5	0,14
Redes más requeridas	Dispositivos de consumo de alcohol/drogas	$\chi^2 = 1,5$	5	0,91
	Programas de capacitación y colocación laboral	$\chi^2 = 24,89$	5	<0,01**
	Alfabetización o nivelación escolar	$\chi^2 = 3,82$	5	0,58
	Atención de salud mental	$\chi^2 = 29,37$	5	<0,01**
	Apoyo social por parte de municipios	$\chi^2 = 8,73$	5	0,12

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Fuente: Elaboración propia.

Tipo de comunas que cubre el CRS: De manera transversal, los informantes consultados/as declara desempeñarse en CRS que cubrirían comunas urbanas. Sin embargo, según macrozona, existen diferencias significativas en lo que respecta a la cobertura de comunas Rurales ($\chi^2 = 51,30$; $p < 0,01$) y Semi-Urbanas ($\chi^2 = 51,67$; $p < 0,01$).

En primer lugar, en las macrozonas Centro Sur, Sur y Extremo Sur una proporción de Delegados/as, mayor que en el resto del país, indica supervisar casos en comunas rurales o semi-urbanas. Por el contrario, tanto en la Región Metropolitana como en la macrozona Extremo Norte, la cobertura de casos en comunas de este tipo resulta considerablemente menor, en contraste a las comunas urbanas.

Macrozona	Comunas Urbanas		Comunas Semi-urbanas		Comunas Rurales	
	f	%	f	%	f	%
Extremo Norte	21	87,5	11	45,8	6	25,0
Norte	38	66,7	41	71,9	25	43,9
Región Metropolitana	85	81,7	37	35,6	13	12,5
Centro Sur	43	78,2	43	78,2	33	60,0
Sur	41	70,7	47	81,0	32	55,2
Extremo Sur	5	71,4	6	85,7	4	57,1

Fuente: Elaboración propia.

Tiempo en cruzar el territorio del CRS: Dependiendo de la macrozona que sea observada, existen diferencias significativas en el tiempo que tardarían los Delegados/as en cruzar el territorio cubierto por los CRS ($\chi^2 = 74,16$; $p < 0,01$), siendo considerablemente mayor en las macrozonas Centro Sur, Sur y Extremo Sur, donde más del 55% de los Delegados/as declaran demorarse al menos 4 horas en cruzar el territorio correspondiente a la jurisdicción de sus respectivos CRS, pudiendo tardar incluso hasta más de una jornada laboral en hacerlo. Todas las regiones dentro de estas macrozonas, salvo Bío Bío y Magallanes, presentan al menos 50% de sus Delegadas/as en dicha situación.

En tanto, en las macrozonas Extremo Norte y Norte, se reportarían tiempos considerablemente menores de desplazamiento (54% de los Delegados/as demorarían 3 hrs. o menos). Sin embargo, es en la Región Metropolitana donde se concentran los tiempos de desplazo más acotados (65% de los Delegados/as demorarían 3 hrs. o menos en cruzar el territorio correspondiente a su CRS).

Macrozona	1 horas o menos		1 a 2 horas		2 a 3 horas		3 a 4 horas		4 hrs. hasta más de un día	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Extremo Norte	6	25,0	5	20,8	2	8,3	4	16,7	7	29,2
Norte	4	7,0	14	24,6	14	24,6	11	19,3	14	24,6
Región Metropolitana	12	11,5	39	37,5	17	16,3	26	25,0	10	9,6
Centro Sur	1	1,8	7	12,7	9	16,4	8	14,5	30	54,5
Sur	2	3,4	8	13,8	10	17,2	6	10,3	32	55,2
Extremo Sur	1	14,3	1	14,3	1	14,3	0	0,0	4	57,1

Fuente: Elaboración propia.²⁰

Tiempo máximo de traslado desde el CRS hasta el barrio más lejano: De manera consistente con el ítem anterior, el tiempo de traslado entre el CRS y el barrio más lejano en el que los Delegados/as deben supervisar casos varía de manera significativa según la macrozona que sea analizada ($\chi^2 = 72,04$; $p < 0,01$), siendo considerablemente mayor en las macrozonas Centro Sur y Sur, y en particular en el Extremo Sur (y la Región de Aysén), donde más del 57%

²⁰ Tanto en esta tabla como en los contrastes según macrozona geográfica, se decidió reducir las categorías de respuesta recogidas, pasando de nueve a cinco, unificando las categorías extremas.

de los Delegados/as tardarían más de 4 horas en alcanzar sus barrios de supervisión más lejanos (pudiendo demorar, incluso, más de un día de traslado). En tanto, en la Región Metropolitana, seguida por las macrozonas Norte y Extremo Norte (en particular la Región de Arica y Parinacota), se concentrarían los menores tiempos de traslado.

Macrozona	1 horas o menos		1 a 2 horas		2 a 3 horas		3 a 4 horas		4 hrs. hasta más de un día	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Extremo Norte	11	40,7	4	14,8	2	7,4	6	22,2	4	14,8
Norte	11	17,5	26	41,3	11	17,5	8	12,7	7	11,1
Región Metropolitana	20	17,7	64	56,6	20	17,7	7	6,2	2	1,8
Centro Sur	4	7,3	19	34,5	16	29,1	7	12,7	9	16,4
Sur	7	11,5	17	27,9	13	21,3	11	18,0	13	21,3
Extremo Sur	1	14,3	0	0,0	2	28,6	0	0,0	4	57,1

Fuente: Elaboración propia.²¹

N° de Delegados/as en CRS: El tamaño de los CRS, medido a través del número de Delegados/as que en ellos ejercen funciones de supervisión, varía significativamente según macrozona geográfica ($\chi^2 = 273,97$; $p < 0,01$). En este sentido, en la Región Metropolitana se concentraría la mayor proporción de CRS de gran tamaño, dado que ninguno cuenta con menos de 10 Delegados/as y 88% tiene 21 o más Delegados/as. En tanto, en el Extremo Sur la totalidad de los CRS serían de pequeño tamaño, contando cada uno con 5 o menos Delegados/as. Por su parte, en el resto del país, entre el 53% y el 67% de los CRS tendrían al menos 10 Delegados/as.

Macrozona	5 o menos		6 a 10		11 a 20		21 o más	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Extremo Norte	6	25,0	10	41,7	8	33,3	0	0,0
Norte	11	19,3	26	45,6	15	26,3	5	8,8
Región Metropolitana	0	0,0	0	0,0	13	12,5	91	87,5
Centro Sur	2	3,6	27	49,1	21	38,2	5	9,1
Sur	20	34,5	18	31,0	19	32,8	1	1,7
Extremo Sur	7	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Fuente: Elaboración propia.²²

Prioridad técnica: De acuerdo a la opinión de los/as informantes, a nivel nacional, las temáticas priorizadas en los procesos de entrenamiento, supervisión y/o estándares de intervención establecidos por el CRS en que se desempeñan son la evaluación de riesgos de reincidencia (88%), la construcción de Planes para abordar necesidades criminógenas (74%) y

²¹ Tanto en esta tabla como en los contrastes según macrozona geográfica, se decidió reducir las categorías de respuesta recogidas, pasando de nueve a cinco, unificando las categorías extremas.

²² Tanto en esta tabla como en los contrastes según macrozona geográfica, se decidió reducir las categorías de respuesta recogidas, pasando de seis a cuatro, unificando las categorías extremas.

las intervenciones Cognitivo-Conductuales (72%), a lo cual se pueden agregar las técnicas de entrevista motivacional (62%) y el entrenamiento de habilidades (39%).

Sin embargo, el nivel de prioridad que se otorga a las Intervenciones Cognitivo-Conductuales ($\chi^2 = 13,83$; $p = 0,02$) y a la Entrevista Motivacional ($\chi^2 = 16,33$; $p < 0,01$), varía de manera significativa al comparar las respuestas recogidas en las distintas macrozonas del país. En específico, es posible señalar que, en las macrozonas extremas, tanto Norte como Sur, los informantes reportarían la asignación de mayor relevancia a estas dos temáticas (concentrando más del 83% de las respuestas), en desmedro de la relevancia otorgada a la Construcción de Planes para abordar necesidades criminógenas (en torno al 57% de las respuestas).

Macrozona	Evaluación de riesgos de reincidencia		Construcción de Planes de intervención		Intervenciones Cognitivo-Conductuales		Entrevista Motivacional		Entrenamiento de habilidades	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Extremo Norte	22	91,7	14	58,3	21	87,5	20	83,3	12	50,0
Norte	46	80,7	41	71,9	31	54,4	24	42,1	15	26,3
Reg. Metropolitana	95	91,3	78	75,0	80	76,9	66	63,5	41	39,4
Centro Sur	50	90,9	47	85,5	38	69,1	36	65,5	27	49,1
Sur	51	87,9	43	74,1	43	74,1	37	63,8	19	32,8
Extremo Sur	5	71,4	4	57,1	6	85,7	6	85,7	4	57,1

Fuente: Elaboración propia.

Perspectiva de género: Al contrastar las respuestas según macrozona, si bien no se encontraron diferencias en las opiniones entregadas en relación a la situación de los funcionarios/as, sí fue posible identificar diferencias significativas respecto a los ajustes introducidos por GENCHI (o el CRS) en el marco de la atención de usuarios/as ($\chi^2 = 23,47$; $p < 0,01$). En este entendido, en comparación al resto del país, las macrozonas Extremo Norte y Sur presentan una mayor proporción de Delegados/as que reconocen los cambios introducidos. Por su parte, en la macrozona Norte y en la Región Metropolitana se reportan mayores proporciones de casos que NO están de acuerdo con que se hayan adoptado medidas suficientes, alcanzando niveles cercanos al 20%.

Macrozona	Respecto a usuarios/as						Respecto a funcionarios/as					
	Sí		Solo parcialmente		No		Sí		Solo parcialmente		No	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Extremo Norte	11	45,8	11	45,8	2	8,3	8	33,3	12	50,0	4	16,7
Norte	22	38,6	24	42,1	11	19,3	18	31,6	25	43,9	14	24,6
Reg. Metropolitana	22	21,2	59	56,7	23	22,1	32	30,8	56	53,8	16	15,4
Centro Sur	19	34,5	30	54,5	6	10,9	23	41,8	26	47,3	6	10,9
Sur	29	50,0	23	39,7	6	10,3	26	44,8	26	44,8	6	10,3
Extremo Sur	1	14,3	6	85,7	0	0,0	1	14,3	5	71,4	1	14,3

Fuente: Elaboración propia.

Problemas otros organismos públicos: Al contrastar las respuestas recogidas según macrozona geográfica, se identifican diferencias estadísticamente significativas únicamente en lo que respecta a la relevancia otorgada a la “poca diversidad en la oferta” provista por organismos públicos distintos de Gendarmería de Chile ($\chi^2 = 12,75$; $p = 0,03$). En particular, pese a que dicho problema se posiciona como el segundo más importante a nivel nacional, en el Extremo Norte del país sería reconocido como el de mayor relevancia, en tanto que, en las macrozonas Sur y Extremo Sur constituiría el tercer problema más relevante.

Macrozona	Dificultades para atención oportuna		Poca diversidad en la oferta		Dificultades de acceso		Mala calidad de la atención	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Extremo Norte	16	66,7	17	70,8	12	50,0	1	4,2
Norte	44	77,2	38	66,7	15	26,3	11	19,3
Reg. Metropolitana	79	76,0	74	71,2	41	39,4	11	10,6
Centro Sur	43	78,2	29	52,7	23	41,8	8	14,5
Sur	45	77,6	28	48,3	30	51,7	7	12,1
Extremo Sur	6	85,7	3	42,9	4	57,1	0	0,0

Fuente: Elaboración propia.

Variación acceso a servicios públicos en pandemia: El 99% de los/as informantes indican que el acceso a servicios requeridos para la gestión de casos, pero provistos por organismos públicos distintos a Gendarmería, ha empeorado (73%) o se ha mantenido igual (27%) durante el periodo de pandemia. En este marco, no se identificaron diferencias significativas a nivel de macrozonas geográficas.

Redes más requeridas: La siguiente tabla muestra una serie de redes intersectoriales requeridas para apoyar el plan de intervención de los usuarios/as supervisados en la comunidad, las cuales están ordenadas según el nivel de relevancia que les otorgan los Delegados/as que fueron encuestados.

Macrozona	Dispositivos de consumo de sustancias		Programas de capacitación y colocación		Atención de salud mental		Apoyo social por parte de municipios		Alfabetización o nivelación escolar	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Extremo Norte	20	83,3	15	62,5	6	25,0	2	8,3	2	8,3
Norte	48	84,2	41	71,9	11	19,3	6	10,5	5	8,8
Región Metropolitana	85	81,7	80	76,9	18	17,3	15	14,4	3	2,9
Centro Sur	48	87,3	29	52,7	24	43,6	0	0,0	3	5,5
Sur	51	87,9	24	41,4	30	51,7	6	10,3	4	6,9
Extremo Sur	6	85,7	4	57,1	2	28,6	1	14,3	1	14,3

Fuente: Elaboración propia.

Al contrastar las respuestas recogidas según macrozona geográfica, se identifican diferencias estadísticamente significativas en el nivel de relevancia que se otorga a los “programas de

capacitación y colocación laboral” ($\chi^2 = 24,89$; $p < 0,01$) y la “atención de salud mental” ($\chi^2 = 29,37$; $p < 0,01$). En específico, las respuestas registradas en la macrozona Sur van en la dirección opuesta a la del resto del país, dado que solo en dicho territorio las redes de atención en salud mental serían más requeridas que los programas laborales.

3.6. Funcionamiento de los CRS

Variable			Estadístico	gl	p
Procesos técnicos en contexto regular	Procesos de intervención individualizados	Acuerdo	$\chi^2 = 14,73$	5	$<0,01^{**}$
		Neutro	$\chi^2 = 8,16$	5	0,15
		Desacuerdo	$\chi^2 = 6,06$	5	0,30
	Planes contruidos participativamente	Acuerdo	$\chi^2 = 15,88$	5	$<0,01^{**}$
		Neutro	$\chi^2 = 6,16$	5	0,29
		Desacuerdo	$\chi^2 = 14,87$	5	0,01*
	Procesos logran potenciar recursos	Acuerdo	$\chi^2 = 3,94$	5	0,56
		Neutro	$\chi^2 = 3,56$	5	0,61
		Desacuerdo	$\chi^2 = 6,32$	5	0,28
Suspensión o cambio de estándares de atención durante la pandemia	Estrategia de contacto		$\chi^2 = 3,62$	5	0,61
	Programas estándar		$\chi^2 = 13,48$	5	0,02*
	Derivación a SML para evaluación de consumo		$\chi^2 = 20,82$	5	$<0,01^{**}$
	Servicios de salud mental		$\chi^2 = 10,10$	5	0,07
	Derivación a servicios		$\chi^2 = 11,42$	5	0,04*
	Control del cumplimiento		$\chi^2 = 3,84$	5	0,57
	Frecuencia de contacto con usuarios/as		$\chi^2 = 10,10$	5	0,07
	Elaboración de PII		$\chi^2 = 1,63$	5	0,90
	Elaboración de Informes de LV-LVI y Pena Mixta		$\chi^2 = 4,23$	5	0,52
	Incumplimiento no justificado		$\chi^2 = 5,20$	5	0,39
	Evaluaciones de riesgo/necesidades		$\chi^2 = 5,39$	5	0,37
Suspensión o disminución de estándares de gestión / intervención durante la pandemia	Capacitación laboral		$\chi^2 = 1,42$	5	0,92
	Colocación laboral		$\chi^2 = 16,75$	5	$<0,01^{**}$
	Servicios requeridos por abuso de sustancias		$\chi^2 = 19,77$	5	$<0,01^{**}$
	Educación formal		$\chi^2 = 0,69$	5	0,98
	Desarrollo de habilidades sociales		$\chi^2 = 2,59$	5	0,76
	Involucramiento de familia		$\chi^2 = 3,48$	5	0,63
	Involucramiento de cónyuges/parejas		$\chi^2 = 3,80$	5	0,58
	Gestión en materia de familia		$\chi^2 = 6,53$	5	0,26

Nuevas condiciones potencialmente beneficiosas	Audiencias virtuales		Chi ² = 10,80	5	0,06
	Teletrabajo		Chi ² = 11,68	5	0,04*
	Capacitaciones on-line		Chi ² = 20,35	5	<0,01**
	Intervención con los penados a través de videollamada		Chi ² = 1,73	5	0,89
	Entrevistas remotas para condenados privados de libertad		Chi ² = 13,33	5	0,02*
	Excepción de visitas domiciliarias		Chi ² = 4,82	5	0,44
Acuerdo con directrices del CRS	Antes del COVID	Acuerdo	Chi ² = 29,51	5	<0,01**
		Neutro	Chi ² = 18,89	5	<0,01**
		Desacuerdo	Chi ² = 7,55	5	0,18
	Durante el COVID	Acuerdo	Chi ² = 12,01	5	0,04*
		Neutro	Chi ² = 4,23	5	0,52
		Desacuerdo	Chi ² = 14,79	5	0,01*
Prioridades para el retorno	Condiciones sanitarias contacto presencial		Chi ² = 10,24	5	0,07
	Mantener audiencias virtuales		Chi ² = 17,25	5	<0,01**
	Condiciones sanitarias trabajo en oficinas		Chi ² = 6,79	5	0,24
	Flexibilidad laboral (teletrabajo)		Chi ² = 6,79	5	0,24
	Plataforma informática para mantener teletrabajo		Chi ² = 3,99	5	0,55
	Plataforma informática para contacto con penados		Chi ² = 13,57	5	0,02*
	Capacitaciones on-line según disposición del funcionario		Chi ² = 8,16	5	0,15
Aprensiones respecto al retorno	Enfermarse al volver al trabajo en oficina		Chi ² = 1,03	5	0,96
	Pérdida del empleo		Chi ² = 6,74	5	0,24
	Aumento de carga laboral por reactivación de penas suspendidas		Chi ² = 1,50	5	0,91
	Dificultades en clima laboral por los efectos de la pandemia		Chi ² = 4,36	5	0,50
	Incapacidad personal para ajustarse a las nuevas condiciones		Chi ² = 0,88	5	0,97
	Incapacidad institucional para adoptar tecnologías		Chi ² = 4,41	5	0,49

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Fuente: Elaboración propia.

Procesos técnicos en contexto regular: La mayor parte de los Delegados/as encuestados, están “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” en que, en un escenario regular de operación: i) los procesos de atención/intervención logran implementarse según las características individuales de cada caso; ii) los Planes de Intervención son contruidos de manera realmente conjunta y participativa con cada usuario/a, y; iii) los procesos de atención o intervención logran potenciar los recursos personales y/o sociales que presentan las personas que atienden. Sin embargo, al contrastar las respuestas recogidas en las distintas macrozonas que

conforman el país, es posible identificar diferencias significativas en lo que respecta a los dos primeros procesos.

i. Procesos de intervención individualizados						
Macrozona	Acuerdo		Neutro		Desacuerdo	
	f	%	f	%	f	%
Extremo Norte	22	91,7	1	4,2	1	4,2
Norte	41	71,9	10	17,5	6	10,5
Región Metropolitana	75	72,8	14	13,6	14	13,6
Centro Sur	47	87,0	4	7,4	3	5,6
Sur	52	89,7	3	5,2	3	5,2
Extremo Sur	7	100,0	0	0,0	0	0,0
ii. Planes contruidos participativamente						
Macrozona	Acuerdo		Neutro		Desacuerdo	
	f	%	f	%	f	%
Extremo Norte	21	87,5	2	8,3	1	4,2
Norte	35	61,4	10	17,5	12	21,1
Región Metropolitana	63	61,2	26	25,2	14	13,6
Centro Sur	37	68,5	13	24,1	4	7,4
Sur	49	84,5	8	13,8	1	1,7
Extremo Sur	6	85,7	1	14,3	0	0,0
iii. Procesos logran potenciar recursos						
Macrozona	Acuerdo		Neutro		Desacuerdo	
	f	%	f	%	f	%
Extremo Norte	21	87,5	3	12,5	0	0,0
Norte	44	77,2	8	14,0	5	8,8
Región Metropolitana	83	80,6	18	17,5	2	1,9
Centro Sur	44	81,5	8	14,8	2	3,7
Sur	52	89,7	4	6,9	2	3,4
Extremo Sur	6	85,7	1	14,3	0	0,0

Fuente: Elaboración propia.²³

Respecto al primer ítem, la proporción de informantes que se muestran de acuerdo con los procesos de intervención logran implementarse según las características específicas de cada caso, varía significativamente según macrozona ($\chi^2 = 14,73$; $p < 0,01$); yendo desde un 100% en el Extremo Sur, hasta 72% en la Región Metropolitana y la macrozona Norte.

En cuanto al segundo ítem, la proporción de informantes que declaran estar de acuerdo ($\chi^2 = 15,88$; $p < 0,01$), o en desacuerdo ($\chi^2 = 14,87$; $p = 0,01$), con que los Planes de Intervención son contruidos de manera participativa con cada usuario/a varía significativamente según macrozona. De este modo, tanto en la Región Metropolitana como en la macrozona Norte, la proporción de casos que se manifiestan de acuerdo con la afirmación es considerablemente

²³ Tanto en esta tabla como en los contrastes según macrozona geográfica, se decidió reducir las categorías de respuesta recogidas, pasando de cinco a solo tres, unificando las categorías “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, así como “desacuerdo” y “totalmente desacuerdo”, respectivamente.

menor a la del resto del país, mientras que la proporción de casos que están en desacuerdo resulta considerablemente más alta.

Estándares de atención durante la pandemia: De acuerdo a la opinión de los/as informantes, durante la pandemia, los CRS han suspendido o cambiado sus estándares de atención en la mayor parte de los tópicos consultados. Sin embargo, aquellos que concentran mayor cantidad de respuestas son los cinco que se presentan en la siguiente tabla.

Macrozona	Estrategia de contacto		Programas estándar		Derivación a SML para evaluar consumo		Servicios de salud mental		Derivación a servicios	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Extremo Norte	23	95,8	18	75,0	7	29,2	8	33,3	5	20,8
Norte	56	98,2	33	57,9	9	15,8	10	17,5	6	10,5
Reg. Metropolitana	95	92,2	86	83,5	52	50,5	41	39,8	33	32,0
Centro Sur	51	94,4	38	70,4	20	37,0	18	33,3	11	20,4
Sur	55	94,8	42	72,4	21	36,2	14	24,1	13	22,4
Extremo Sur	6	85,7	4	57,1	4	57,1	2	28,6	3	42,9

Fuente: Elaboración propia.

Al contrastar las respuestas recogidas según macrozonas, se identificaron diferencias significativas en tres de las nueve alternativas de respuestas consideradas en este ítem.

- “Programas estándar” ($\chi^2 = 13,48$; $p = 0,02$): La proporción de informantes que indican la suspensión o cambio de estándares en relación a estos programas resulta comparativamente bajo en las macrozonas Norte y Extremo Sur (57%).
- “Derivación a SML para evaluación de consumo” ($\chi^2 = 20,82$; $p < 0,01$): La proporción de informantes que indican la suspensión o cambio de estándares en relación a estas derivaciones resulta comparativamente bajo en las macrozonas Norte y Extremo Norte (menores a 29%).
- “Derivación a servicios” ($\chi^2 = 11,42$; $p = 0,04$): La proporción de informantes que indican la suspensión o cambio de estándares es particularmente alta en la macrozona Extremo Sur (43%).

Estándares de gestión / intervención durante la pandemia: De acuerdo a la opinión de los/as informantes, durante la pandemia, los CRS han suspendido o redujo sus estándares de gestión/intervención en la mayor parte de los servicios consultados. Sin embargo, aquellos que concentran mayor cantidad de respuestas son los cuatro que se presentan en la siguiente tabla.

Macrozona	Capacitación laboral		Colocación laboral		Servicios requeridos por abuso de sustancias		Educación formal	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Extremo Norte	16	66,7	12	50,0	10	41,7	7	29,2
Norte	33	57,9	24	42,1	13	22,8	15	26,3
Reg. Metropolitana	66	64,1	66	64,1	50	48,5	32	31,1
Centro Sur	33	61,1	18	33,3	15	27,8	16	29,6
Sur	33	56,9	25	43,1	15	25,9	15	25,9
Extremo Sur	4	57,1	4	57,1	0	0,0	2	28,6

Fuente: Elaboración propia.

Al contrastar las respuestas recogidas según macrozonas, se identificaron diferencias significativas en dos de las ocho alternativas de respuestas consideradas en este ítem.

- “Colocación laboral” ($\chi^2 = 16,75$; $p < 0,01$): La proporción de informantes que indican la suspensión o reducción de estándares de gestión/intervención en relación a los servicios de colocación resulta comparativamente alta en la Región Metropolitana y en el Extremo Sur, ubicándose al mismo nivel que las respuestas referidas a “capacitación laboral”.
- “Servicios requeridos por abuso de sustancias” ($\chi^2 = 19,77$; $p < 0,01$): La proporción de informantes indican la suspensión o reducción de estándares de los servicios requeridos por abuso de sustancias resulta comparativamente baja en las macrozonas Norte y Centro Sur, siendo incluso superadas por las respuestas referidas a “educación formal”.

Nuevas condiciones potencialmente beneficiosas: De acuerdo a los/as informantes consultados, las principales condiciones generadas por la pandemia que podrían ser consideradas beneficiosas para la gestión de casos en LV o LVI, son las que se presentan en la siguiente tabla.

Macrozona	Audiencias virtuales		Teletrabajo		Capacitaciones on-line	
	f	%	f	%	f	%
Extremo Norte	22	91,7	9	37,5	4	16,7
Norte	42	73,7	31	54,4	12	21,1
Región Metropolitana	92	89,3	54	52,4	7	6,8
Centro Sur	46	85,2	18	33,3	9	16,7
Sur	45	77,6	22	37,9	20	34,5
Extremo Sur	7	100,0	1	14,3	1	14,3

Fuente: Elaboración propia.

Macrozona	Intervención con los penados a través de videollamada		Entrevistas remotas para condenados encarcerados		Excepción de visitas domiciliarias	
	f	%	f	%	f	%
Extremo Norte	3	12,5	7	29,2	2	8,3
Norte	10	17,5	6	10,5	6	10,5
Región Metropolitana	16	15,5	24	23,3	6	5,8
Centro Sur	10	18,5	5	9,3	8	14,8
Sur	12	20,7	5	8,6	4	6,9
Extremo Sur	2	28,6	2	28,6	0	0,0

Fuente: Elaboración propia.

Al contrastar las respuestas recogidas según macrozonas, se identificaron diferencias significativas en tres de las ocho alternativas de respuestas consideradas en este ítem.

- “Teletrabajo” ($\chi^2 = 11,68$; $p = 0,04$): La proporción de informantes que indican que ésta sería una condición potencialmente beneficiosa para la gestión de casos resulta considerablemente baja en el Extremo Sur.
- “Capacitaciones on-line” ($\chi^2 = 20,35$; $p < 0,01$): La proporción de informantes que indican que ésta sería una condición potencialmente beneficiosa para la gestión de casos resulta considerablemente baja en la Región Metropolitana, lugar donde la capacitación on-line, a diferencias de lo que ocurre con el resto del país, no sería la tercera alternativa con más preferencias sino la quinta.
- “Entrevistas remotas para condenados que se encuentran privados de libertad” ($\chi^2 = 13,33$; $p = 0,02$): La proporción de informantes que indican que ésta sería una condición potencialmente beneficiosa para la gestión de casos no solo resulta particularmente baja en la macrozona Centro Sur sino considerablemente alto en la Región Metropolitana y las macrozonas extremas del país (norte y sur), territorios donde este tipo de entrevistas, a diferencias de lo que ocurre con el resto del país, no sería la quinta alternativa con más preferencias sino la tercera.

Acuerdo con directrices del CRS: A nivel nacional, cerca de dos tercios de los Delegados/as declaran haber estado “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” tanto con las directrices que se estaban implementando antes de la pandemia como aquellas que se han implementado durante la pandemia en sus respectivos CRS. Ahora bien, se identificaron diferencias significativas entre las respuestas en las distintas macrozonas que conforman el país.

Antes de la pandemia, es posible señalar que la proporción de informantes que indicaron estar de acuerdo con las directrices del CRS era comparativamente alta en las macrozonas Extremo Norte y Sur y baja en la macrozona Norte y la Región Metropolitana ($\chi^2 = 29,51$; $p < 0,01$); teniendo una distribución inversa en la proporción de Delegados/as que manifiestan una opinión neutra en dichos territorios ($\chi^2 = 18,89$; $p < 0,01$).

Durante la pandemia, la proporción de informantes que indican estar de acuerdo con las directrices del CRS resulta alta en el Extremo Sur y baja en la Región Metropolitana ($\chi^2 = 12,01$; $p = 0,04$); teniendo una distribución inversa en la proporción de Delegados/as que se manifiestan en desacuerdo con las mismas ($\chi^2 = 14,79$; $p < 0,01$).

Antes del COVID						
Macrozona	Acuerdo		Neutro		Desacuerdo	
	f	%	F	%	f	%
Extremo Norte	21	87,5	3	12,5	0	0,0
Norte	31	54,4	18	31,6	8	14,0
Región Metropolitana	56	54,4	33	32,0	14	13,6
Centro Sur	37	68,5	12	22,2	5	9,3
Sur	52	89,7	3	5,2	3	5,2
Extremo Sur	5	71,4	2	28,6	0	0,0
Durante el COVID						
Macrozona	Acuerdo		Neutro		Desacuerdo	
	f	%	F	%	f	%
Extremo Norte	15	62,5	7	29,2	2	8,3
Norte	39	68,4	15	26,3	3	5,3
Región Metropolitana	60	58,3	23	22,3	20	19,4
Centro Sur	41	75,9	10	18,5	3	5,6
Sur	47	81,0	8	13,8	3	5,2
Extremo Sur	6	85,7	1	14,3	0	0,0

Fuente: Elaboración propia.²⁴

Al comparar el nivel de acuerdo con las directrices emanadas por los CRS antes y durante la pandemia, es necesario señalar que, a pesar de no detectarse variaciones al analizar las cifras nacionales, sí se identifica un descenso significativo en el nivel de acuerdo reportado en el Extremo Norte (MH estándar = -2,31; $p = 0,02$), y un aumento significativo en el caso de las macrozonas Norte (MH estándar = 2,53; $p = 0,01$) y Centro Sur (MH estándar = 2,21; $p = 0,03$).²⁵

Macrozona	MH estándar	Sig.
Extremo Norte	-2,31	0,02*
Norte	2,53	0,01*
Región Metropolitana	0,18	0,86
Centro Sur	2,21	0,03*
Sur	-0,38	0,71
Extremo Sur	1,41	0,16

Fuente: Elaboración propia.

²⁴ Tanto en esta tabla como en los contrastes según macrozona geográfica, se decidió reducir las categorías de respuesta recogidas, pasando de cinco a solo tres, unificando las categorías “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, así como “desacuerdo” y “totalmente desacuerdo”, respectivamente.

²⁵ Comparaciones estimadas a través de la prueba no-paramétrica de Homogeneidad Marginal para muestras relacionadas.

Prioridades para el retorno: Según a los/as informantes consultados, ante la posibilidad de volver al trabajo de oficina, las áreas prioritarias que deberían estar previstas para mantener la gestión en LV-LVI son las que se muestran en la siguiente tabla.

Macrozona	Condiciones sanitarias del contacto presencial		Mantener audiencias virtuales		Condiciones sanitarias del trabajo oficinas	
	f	%	f	%	f	%
Extremo Norte	15	62,5	16	66,7	19	79,2
Norte	42	73,7	26	45,6	37	64,9
Región Metropolitana	66	64,1	76	73,8	62	60,2
Centro Sur	37	68,5	37	68,5	35	64,8
Sur	38	65,5	31	53,4	36	62,1
Extremo Sur	1	14,3	6	85,7	2	28,6

Macrozona	Flexibilidad laboral (teletrabajo)		Plataforma para mantener teletrabajo		Plataforma para contacto con penados/as	
	f	%	f	%	f	%
Extremo Norte	10	41,7	3	12,5	7	29,2
Norte	33	57,9	12	21,1	11	19,3
Región Metropolitana	58	56,3	27	26,2	17	16,5
Centro Sur	21	38,9	14	25,9	12	22,2
Sur	27	46,6	16	27,6	16	27,6
Extremo Sur	4	57,1	3	42,9	5	71,4

Al contrastar las respuestas recogidas según macrozonas, se identificaron diferencias significativas en dos de las siete alternativas de respuestas consideradas en este ítem:

- “Mantener audiencias virtuales” ($\chi^2 = 17,25$; $p < 0,01$): La proporción de informantes que señalaron la necesidad de mantener las audiencias virtuales es particularmente alta en el Extremo Sur, pero relativamente bajo en las macrozonas Sur y Norte. De hecho, en estos dos territorios no constituye la segunda prioridad señalada por los Delegados/as sino la tercera y la cuarta, respectivamente.
- “Plataforma para contacto con penados” ($\chi^2 = 13,57$; $p = 0,02$): La proporción de informantes que señalaron la necesidad de contar con una plataforma informática adecuada para contactar a las personas que deben supervisar, resulta considerablemente alta en el Extremo Sur, constituyendo, de hecho, la segunda prioridad más mencionada por los Delegados/as de dicha zona.

Aprensiones respecto al retorno: A nivel nacional, las dos principales aprehsiones respecto al escenario laboral post-covid son: enfermarse al volver al trabajo en oficina y el aumento de la carga laboral por la reactivación de las penas suspendidas por pandemia, a lo cual es posible sumar la incapacidad institucional para adoptar las tecnologías que se han masificado durante la pandemia. Por su parte, al comparar las respuestas obtenidas según macrozonas geográficas, no se identificaron diferencias significativas.

3.7. Satisfacción y Carga Laboral durante la Pandemia

Variable		Estadístico	gl	p
Variación en la satisfacción laboral durante la pandemia	Disminución	$\chi^2 = 8,29$	5	0,14
	Mantención	$\chi^2 = 6,81$	5	0,24
	Aumento	$\chi^2 = 4,14$	5	0,53
Variación en el estrés laboral durante la pandemia	Disminución	$\chi^2 = 9,93$	5	0,08
	Mantención	$\chi^2 = 4,80$	5	0,44
	Aumento	$\chi^2 = 1,53$	5	0,91
Variación en la carga laboral durante la pandemia	Disminución	$\chi^2 = 9,63$	5	0,09
	Mantención	$\chi^2 = 3,74$	5	0,59
	Aumento	$\chi^2 = 8,76$	5	0,12

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Fuente: Elaboración propia.

A lo largo de toda esta sección de preguntas, no se identifican diferencias estadísticamente significativas al comparar las respuestas obtenidas en las distintas macrozonas geográficas que conforman el territorio nacional. En este mismo sentido, a nivel regional, también se identifican distribuciones bastante similares en cada una de las variables evaluadas:

Región	Satisfacción laboral			Estrés laboral			Carga laboral		
	Baja	Igual	Sube	Baja	Igual	Sube	Baja	Igual	Sube
XV - Arica y Parinacota	50,0	33,3	16,7	16,7	16,7	66,7	0,0	33,3	66,7
I - Tarapacá	50,0	50,0	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0	33,3	66,7
II - Antofagasta	33,3	58,3	8,3	8,3	33,3	58,3	8,3	66,7	25,0
III - Atacama	20,0	50,0	30,0	10,0	50,0	40,0	20,0	40,0	40,0
IV - Coquimbo	33,3	53,3	13,3	20,0	26,7	53,3	0,0	26,7	73,3
V - Valparaíso	37,5	34,4	28,1	15,6	46,9	37,5	9,4	40,6	50,0
RM - Metropolitana	33,0	45,6	21,4	29,1	30,1	40,8	3,9	42,7	53,4
VI - O'Higgins	5,3	68,4	26,3	10,5	57,9	31,6	5,3	52,6	42,1
VII - Maule	33,3	37,5	29,2	20,8	33,3	45,8	0,0	45,8	54,2
XVI - Ñuble	27,3	45,5	27,3	9,1	27,3	63,6	0,0	18,2	81,8
VIII - Bío Bío	39,1	43,5	17,4	21,7	30,4	47,8	17,4	56,5	26,1
IX - Araucanía	30,0	40,0	30,0	25,0	35,0	40,0	5,0	60,0	35,0
XIV - Los Ríos	40,0	40,0	20,0	60,0	20,0	20,0	60,0	20,0	20,0
X - Los Lagos	60,0	20,0	20,0	30,0	10,0	60,0	0,0	50,0	50,0
XI - Aysén	0,0	100,0	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0	66,7	33,3
XII - Magallanes	0,0	75,0	25,0	0,0	50,0	50,0	0,0	25,0	75,0
Total	32,3	45,5	22,1	21,8	34,7	43,6	6,3	44,2	49,5

Fuente: Elaboración propia.

- En cuanto a la variable satisfacción laboral, los Delegados/as que declaran que su satisfacción se ha mantenido, durante el periodo de pandemia, predominan en casi todas las regiones, salvo en Arica y Parinacota y Los Lagos, donde la mayor proporción de informantes declaran que su satisfacción ha disminuido.
- Por su parte, los Delegados/as que indican que su estrés laboral ha aumentado durante la pandemia, predominan en casi todas las regiones, salvo en Tarapacá, Atacama, Valparaíso y O'Higgins, donde la mayor proporción de informantes declaran que su estrés se ha mantenido estable, además de la Región de Los Ríos, donde la mayor parte de los Delegados/as indica que su estrés ha disminuido en dicho periodo.
- De manera muy parecida, en lo que respecta a la carga laboral, es posible señalar que, en la mayor parte de las regiones, predominan los Delegados/as que declaran que su carga laboral ha aumentado o se ha mantenido durante el periodo de pandemia, siendo la Región de Los Ríos la única donde predominan los/as informantes que indican estar experimentando menos carga laboral que en la etapa previa a la llegada del COVID.

3.8. Creencias sobre la ejecución de penas en la comunidad

Variable			Estadístico	gl	p
Creencias sobre gestión/intervención de penas comunitarias	Promoción de reinserción social	Acuerdo	Chi ² = 4,95	5	0,42
		Neutro	Chi ² = 5,07	5	0,41
		Desacuerdo	Chi ² = 6,66	5	0,25
	Modificación conductual para reducir reincidencia	Acuerdo	Chi ² = 6,48	5	0,26
		Neutro	Chi ² = 8,71	5	0,12
		Desacuerdo	Chi ² = 4,48	5	0,48
	Reducción del consumo de drogas	Acuerdo	Chi ² = 7,76	5	0,17
		Neutro	Chi ² = 7,58	5	0,18
		Desacuerdo	Chi ² = 1,64	5	0,90
	Ayuda con problemas de salud mental	Acuerdo	Chi ² = 7,73	5	0,17
		Neutro	Chi ² = 5,97	5	0,31
		Desacuerdo	Chi ² = 2,07	5	0,84
Creencias sobre particularidades de atención sobre poblaciones específicas	Usuarios/as escolarizados	Acuerdo	Chi ² = 4,50	5	0,48
		Neutro	Chi ² = 6,83	5	0,23
		Desacuerdo	Chi ² = 6,19	5	0,29
	Usuarios/as profesionales	Acuerdo	Chi ² = 4,18	5	0,52
		Neutro	Chi ² = 8,70	5	0,12
		Desacuerdo	Chi ² = 7,41	5	0,19
	Usuarios/as de NSE bajo	Acuerdo	Chi ² = 1,38	5	0,93
		Neutro	Chi ² = 3,78	5	0,58
		Desacuerdo	Chi ² = 6,31	5	0,28
	Hombres	Acuerdo	Chi ² = 6,85	5	0,23
		Neutro	Chi ² = 4,11	5	0,53
		Desacuerdo	Chi ² = 3,19	5	0,67
	Usuarios/as nacionales	Acuerdo	Chi ² = 11,70	5	0,04*
		Neutro	Chi ² = 11,97	5	0,04*
		Desacuerdo	Chi ² = 5,01	5	0,41
Continuos de auto-definición	Permisividad v/s Punitivismo		Chi ² = 4,77	5	0,44
	Responsabilización v/s Reinserción		Chi ² = 1,51	5	0,91

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Fuente: Elaboración propia.

Creencias sobre gestión/intervención de penas comunitarias: Al comparar las respuestas obtenidas en torno a esta dimensión, no se identificaron diferencias significativas según macrozonas geográficas.

Creencias sobre particularidades de atención sobre poblaciones específicas: La única diferencia significativa que fue posible identificar al comparar los resultados obtenidos en las distintas macrozonas refiere al ítem que indaga sobre las opiniones de los Delegados/as sobre la facilidad de trabajar con personas nacionales v/s extranjeras, sin considerar las limitaciones idiomáticas o migratorias que puedan surgir en el proceso.

Más fácil con:	Macrozona	Acuerdo		Neutro		Desacuerdo	
		f	%	f	%	f	%
Usuarios/as escolarizados	Extremo Norte	11	45,8	7	29,2	6	25,0
	Norte	30	52,6	11	19,3	16	28,1
	Región Metropolitana	57	55,3	18	17,5	28	27,2
	Centro Sur	28	51,9	18	33,3	8	14,8
	Sur	35	60,3	11	19,0	12	20,7
	Extremo Sur	6	85,7	1	14,3	0	0,0
Usuarios/as profesionales	Extremo Norte	6	25,0	7	29,2	11	45,8
	Norte	7	12,3	19	33,3	31	54,4
	Región Metropolitana	19	18,4	27	26,2	57	55,3
	Centro Sur	12	22,2	22	40,7	20	37,0
	Sur	7	12,1	26	44,8	25	43,1
	Extremo Sur	1	14,3	4	57,1	2	28,6
Usuarios/as de NSE bajo	Extremo Norte	4	16,7	12	50,0	8	33,3
	Norte	9	15,8	28	49,1	20	35,1
	Región Metropolitana	17	16,5	39	37,9	47	45,6
	Centro Sur	11	20,4	27	50,0	16	29,6
	Sur	12	20,7	25	43,1	21	36,2
	Extremo Sur	2	28,6	4	57,1	1	14,3
Hombres	Extremo Norte	6	25,0	9	37,5	9	37,5
	Norte	7	12,3	27	47,4	23	40,4
	Región Metropolitana	18	17,5	38	36,9	47	45,6
	Centro Sur	14	25,9	23	42,6	17	31,5
	Sur	6	10,3	30	51,7	22	37,9
	Extremo Sur	1	14,3	3	42,9	3	42,9
Usuarios/as nacionales	Extremo Norte	10	41,7	5	20,8	9	37,5
	Norte	13	22,8	21	36,8	23	40,4
	Región Metropolitana	28	27,2	34	33,0	41	39,8
	Centro Sur	13	24,1	27	50,0	14	25,9
	Sur	8	13,8	30	51,7	20	34,5
	Extremo Sur	4	57,1	2	28,6	1	14,3

Fuente: Elaboración propia.²⁶

Si bien, a nivel nacional, los/as Delegados/as tienden a presentar opiniones bastante diversas, una proporción considerablemente alta de los/as informantes que trabajan en las macrozonas

²⁶ Tanto en esta tabla como en los contrastes según macrozona geográfica, se decidió reducir las categorías de respuesta recogidas, pasando de cinco a solo tres, unificando las categorías “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, así como “desacuerdo” y “totalmente desacuerdo”, respectivamente.

extremas del país, tanto norte como sur, estaría de acuerdo con la afirmación que indica que sería más fácil trabajar con personas nacionales que con extranjeras ($\chi^2 = 11,70$; $p = 0,04$); mientras que más de la mitad de los Delegados/as de las macrozonas Centro Sur y Sur manifiestan una opinión neutra al respecto ($\chi^2 = 11,97$; $p = 0,04$).

Continuos de auto-definición: No se identifican diferencias estadísticamente significativas al comparar las respuestas obtenidas en las distintas macrozonas geográficas que conforman el territorio nacional.²⁷

Macrozona	Permisivo		Punitivo		Responsabilización		Reinserción	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Extremo Norte	11	45,8	13	54,2	5	20,8	19	79,2
Norte	32	56,1	25	43,9	16	28,1	41	71,9
Región Metropolitana	55	53,4	48	46,6	31	30,1	72	69,9
Centro Sur	21	38,9	33	61,1	14	25,9	40	74,1
Sur	32	55,2	26	44,8	19	32,8	39	67,2
Extremo Sur	4	57,1	3	42,9	2	28,6	5	71,4

Fuente: Elaboración propia.

²⁷ Tanto en la tabla siguiente como en los contrastes según macrozona geográfica, se decidió reducir las categorías de respuesta recogidas, pasando de seis a solo dos, las cuales representan los conceptos dicotómicos involucrados en cada continuo.

IV. DESCRIPCIÓN DE PARTICULARIDADES SEGÚN GÉNERO

4.1. Caracterización de los/as informantes

Variable		Estadístico	gl	p
Macrozona		$\chi^2 = 1,73$	5	0,89
Edad		$t = 2,82$	306	$<0,01^{**}$
Ascendencia Originaria		$\chi^2 = 0,01$	1	0,91
Formación	Magister	$\chi^2 = 1,53$	1	0,22
	Diplomado	$\chi^2 = 1,31$	1	0,25
	Postítulo	$\chi^2 = 0,41$	1	0,52
Años como Delegado/a		$t = 1,13$	320	0,26
Habilitación MINJUS		$\chi^2 = 0,32$	1	0,57

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Fuente: Elaboración propia.

No se detectan diferencias significativas según género (binario) a nivel de macrozona, ascendencia originaria, formación, años como Delegado/a y habilitación del MINJUS reportada por los informantes encuestados.

Edad: Se identifican diferencias significativas en cuanto a la edad de los/as informantes ($t = 2,82$; $p < 0,01$), la cual es leve, pero significativamente, mayor entre las personas de género femenino que entre las de género masculino (42 y 40 años en promedio, respectivamente).

Género	n	Mínimo	Máximo	Media	DE
Femenino	224	24	60	41,9	5,7
Masculino	84	27	56	39,7	6,8

Fuente: Elaboración propia.

4.2. Efectos del COVID-19 sobre los/as informantes

Variable		Estadístico	gl	p
Situaciones producto del COVID-19	Niños/as en casa por cierre de escuela o guardería	$\chi^2 = 0,32$	1	0,57
	Preocupación por problemas de su salud mental	$\chi^2 = 0,25$	1	0,62
	Emergencias médicas de algún tipo	$\chi^2 = 2,74$	1	0,10
	Pérdida de trabajo o suspensión de contrato laboral	$\chi^2 = 0,00$	1	0,99
	Alguien ha tenido que mudarse hacia o desde casa	$\chi^2 = 0,24$	1	0,62
	Retraso en el pago de arriendo o dividendo	$\chi^2 = 1,35$	1	0,25
	Detrimento de hábitos alimentarios	-	-	-
	Incremento en el consumo de alcohol/drogas	-	-	-
	Ninguna de las anteriores	$\chi^2 = 0,00$	1	0,95
Preocupación por COVID	Para nada o solo un poco preocupado/a	$\chi^2 = 7,93$	1	<0,01**
	Medianamente preocupado/a	$\chi^2 = 2,11$	1	0,15
	Muy o extremadamente preocupado/a	$\chi^2 = 0,14$	1	0,70
Cambios estilo de vida	Ninguno o pocos cambios	-	-	<0,05*
	Cambios moderados	$\chi^2 = 0,15$	1	0,70
	Bastantes o muchísimos cambios	$\chi^2 = 0,50$	1	0,48
Contagio COVID en hogar (solo casos positivos)		$\chi^2 = 1,68$	1	0,20

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Fuente: Elaboración propia.

No se detectan diferencias significativas según género a nivel de las situaciones generadas producto del Coronavirus y a los cambios de estilo de vida por efecto del COVID.

Preocupación por COVID: Se identifican diferencias significativas respecto a la preocupación por el COVID, en específico en lo que refiere a la proporción de informantes que se muestran nada o poco preocupados ($\chi^2 = 7,93$; $p < 0,01$), la cual sería considerablemente mayor entre las personas de género masculino.

	Femenino		Masculino	
	f	%	f	%
Para nada o solo un poco preocupado/a	19	8,1	17	19,1
Medianamente preocupado/a	89	37,9	26	29,2
Muy o extremadamente preocupado/a	127	54,0	46	51,7

Fuente: Elaboración propia.

Cambios en el estilo de vida: Se identifican diferencias significativas respecto a los cambios introducidos en la vida cotidiana producto a los efectos de la pandemia, en específico en lo que refiere a la proporción de informantes que declararon haber introducido ningún o pocos

cambios (Prueba exacta de Fisher: $p < 0,05$), la cual sería considerablemente mayor entre las personas de género masculino.

	Femenino		Masculino	
	f	%	f	%
Ninguno o pocos cambios	8	3,4	8	9,0
Cambios moderados	44	18,7	15	16,9
Bastantes o muchísimos cambios	183	77,9	66	74,2

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Caracterización de casos gestionados por los/las informantes

Variable		Estadístico	gl	p
Condición Judicial	Libertad Vigilada del Adulto	$\chi^2 = 4,19$	1	0,04*
	Libertad Vigilada	$\chi^2 = 1,74$	1	0,19
	Libertad Vigilada Intensiva	$\chi^2 = 0,51$	1	0,47
	Libertad Vigilada Intensiva por Pena Mixta	$\chi^2 = 2,00$	1	0,16
N° de casos actuales		$t = 0,12$	321	0,91
Mujeres supervisadas	Gestión de casos Mujeres	$\chi^2 = 12,89$	1	<0,01**
	N° de casos Mujeres	$t = -0,78$	96,55	0,44
	% de Mujeres	$t = -0,7$	290	0,95
Personas extranjeras supervisadas	Gestión de casos Personas Extranjeras	$\chi^2 = 0,28$	1	0,60
	N° de Personas Extranjeras	$t = 0,39$	176	0,70
	% de Personas Extranjeras	$t = 0,5$	175	0,58
Problemática psicosocial predominantes	Necesidades en Salud Mental	$\chi^2 = 0,19$	1	0,66
	Consumo de drogas y alcohol	$\chi^2 = 1,37$	1	0,24
	Violencia Sexual (no necesariamente penalizada)	$\chi^2 = 4,62$	1	0,03*
Tipo de delitos principales	Ley de Tránsito	-	-	-
	Contra la propiedad	$\chi^2 = 1,31$	1	0,25
	Contra las personas	$\chi^2 = 0,08$	1	0,78
	Tráfico o micro-tráfico de drogas	$\chi^2 = 6,23$	1	0,01*
	Delitos sexuales	$\chi^2 = 6,43$	1	0,01*
	Violencia doméstica o VIF	$\chi^2 = 4,63$	1	0,03*
	Violaciones de DD.HH.	-	-	-
	Delitos económicos	-	-	-
Casos de Connotación Pública	Otros	-	-	-
	Gestión de casos de Connotación Pública	$\chi^2 = 0,10$	1	0,75
	N° de casos de Connotación Pública	$t = 1,31$	141	0,19
	% de casos de Connotación Pública	$t = 0,92$	141	0,36

Nivel de Riesgo predominante	Bajo o muy bajo	$\chi^2 = 0,34$	1	0,56
	Medio	$\chi^2 = 1,78$	1	0,18
	Alto o muy alto	$\chi^2 = 1,27$	1	0,26

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Fuente: Elaboración propia.

No se detectan diferencias significativas según género a nivel del número de casos supervisados, supervisión de personas extranjeras o casos de “connotación pública” (gestión de casos, N° de personas supervisadas y % de personas supervisadas) y al nivel de riesgo predominante entre sus casos.

Condición Judicial: Se identifican diferencias significativas en cuanto al género de los/as Delegados/as que indican supervisar casos en Libertad Vigilada del Adulto ($\chi^2 = 4,19$; $p = 0,04$), entro los cuales habría una proporción significativamente mayor entre las personas de género masculino.

	Femenino		Masculino	
	f	%	f	%
Libertad Vigilada del Adulto	72	30,6	38	42,7
Libertad Vigilada	190	80,9	66	74,2
Libertad Vigilada Intensiva	234	99,6	88	98,9
Libertad Vigilada Intensiva por Pena Mixta	155	66,0	66	74,2

Fuente: Elaboración propia.

Mujeres supervisadas: Se identifican diferencias significativas en cuanto al género de los/as Delegados/as que indican supervisar casos de mujeres sancionadas ($\chi^2 = 12,89$; $p < 0,01$), observándose una concentración significativamente mayor entre las Delegadas de género femenino. Ahora bien, es importante indicar que no existen diferencias respecto al número de mujeres supervisadas o al porcentaje que éstas representan respecto del total de casos supervisados por cada Delegado/a.

	Femenino		Masculino	
	f	%	f	%
Gestión de casos Mujeres	94	94,0	72	80,9

Fuente: Elaboración propia.

Problemática psicosocial predominante: Si bien no existen diferencias en el género de los/as Delegados/as que supervisan casos con problemáticas como necesidades en salud mental o consumo de drogas y alcohol, sí se identifican diferencias significativas en aquellos casos que involucran violencia sexual (no necesariamente penalizada) ($\chi^2 = 4,62$; $p = 0,03$). En

concreto, dichos casos serían gestionados por una concentración significativamente mayor de Delegados de género masculino.

	Femenino		Masculino	
	f	%	f	%
Necesidades en Salud Mental	35	14,9	15	16,9
Consumo de drogas y alcohol	141	60,0	47	52,8
Violencia Sexual (no necesariamente penalizada)	26	11,1	18	20,2

Fuente: Elaboración propia.

Tipos de delitos principales: Se identifican diferencias significativas al contrastar el género de los/as Delegados/as que supervisan delitos de tráfico o micro-tráfico de drogas ($\chi^2 = 6,23$; $p < 0,01$), delitos sexuales ($\chi^2 = 6,43$; $p < 0,01$) y violencia doméstica o VIF ($\chi^2 = 4,63$; $p = 0,03$). En el caso de los delitos de tráfico o micro-tráfico de drogas se observan mayormente entre las Delegadas de género femenino, mientras que los delitos sexuales o violencia doméstica o VIF serían gestionados predominantemente por Delegados de género masculino. Cabe señalar que en el caso de los delitos contra la propiedad o contra las personas no se identificaron diferencias significativas.

	Femenino		Masculino	
	f	%	f	%
Contra la propiedad	171	72,8	59	66,3
Contra las personas	18	7,7	6	6,7
Tráfico o micro-tráfico de drogas	187	79,6	59	66,3
Delitos sexuales	52	22,1	32	36,0
Violencia doméstica o VIF	28	11,9	19	21,3

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Caracterización del trabajo antes y durante la pandemia

Variable		Estadístico	gl	p
Actividades en terreno antes del COVID	% contactos directos (cara a cara) en terreno	t = -0,15	322	0,88
	% actividades fuera del CRS	t = 1,73	322	0,09
Impacto del Coronavirus sobre usuarios/as	% conflictos familiares o de pareja	t = -1,64	316	0,10
	% suspensión o abandono de estudios	t = -1,15	316	0,25
	% pérdida de trabajo	t = -1,37	316	0,17
	% caída significativa de ingresos	t = -1,05	316	0,29
	% pérdida de residencia o habitar espacio hacinado	t = -2,31	122,33	0,02*
	% problemas de salud mental	t = -1,71	316	0,09
	% inicio o recaída en consumo riesgoso o problemático	t = -0,80	316	0,42
	% incremento de cogniciones pro-criminales	t = -0,81	316	0,42
	% pérdida de contacto con Delegado	t = -2,62	130,40	0,01*
Principales estrategias (2) utilizadas ante casos que presentan “riesgo inminente”	Contacto inmediato para contención directa	Chi ² = 1,78	1	0,18
	Contacto con referentes u otras redes de apoyo	Chi ² = 0,00	1	0,96
	Sesión de análisis funcional de la conducta	Chi ² = 2,05	1	0,15
	Revisión de caso con Supervisor Técnico	Chi ² = 0,00	1	0,95
	Información al tribunal	Chi ² = 0,02	1	0,88
Percepción sobre formación respecto a “riesgo inminente”	Totalmente capacitado para abordar estas situaciones	Chi ² = 0,15	1	0,70
	Parcialmente capacitado para abordar estas situaciones	Chi ² = 0,00	1	0,99
Gestión de situaciones no-criminógenas	% casos antes del COVID	t = -1,29	316	0,20
	% casos durante el COVID	t = -0,58	316	0,56
Gestiones a través de video-llamadas	% gestiones antes del COVID	t = 0,54	316	0,59
	% gestiones durante el COVID	t = 1,09	316	0,28

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Fuente: Elaboración propia.

No se detectan diferencias significativas según el género de los Delgados/as encuestados, a nivel de las actividades desarrolladas en terreno antes del COVID, las principales estrategias utilizadas ante casos que presentan “riesgo inminente”, la percepción sobre formación respecto a “riesgo inminente”, la gestión de situaciones no-criminógenas y el desarrollo de gestiones a través de video-llamadas.

Impacto del Coronavirus sobre usuarios/as: Al contrastar las respuestas registradas, según el género de los/as informantes, fue posible identificar diferencias significativas en dos de los nueve impactos considerados como alternativas en la encuesta aplicada: pérdida de residencia o habitar espacio hacinado ($t = -2,31$; $p = 0,02$) y pérdida de contacto con Delegado ($t = -2,62$; $p = 0,01$). En concreto, en ambos casos, una proporción significativamente mayor de Delegados de género masculino indicaron tales impactos entre sus casos.

Impacto del Coronavirus sobre usuarios/as	Género Delegado/a	n	Media	DE
% conflictos familiares o de pareja	Femenino	231	20,6	20,1
	Masculino	87	24,8	21,4
% suspensión o abandono de estudios	Femenino	231	15,6	26,4
	Masculino	87	19,5	27,5
% pérdida de trabajo	Femenino	231	39,3	24,6
	Masculino	87	43,5	23,5
% caída significativa de ingresos	Femenino	231	49,4	27,4
	Masculino	87	52,9	25,9
% pérdida de residencia o habitar espacio hacinado	Femenino	231	8,2	12,9
	Masculino	87	13,0	17,7
% problemas de salud mental	Femenino	231	13,0	18,1
	Masculino	87	16,9	19,5
% inicio o recaída en consumo riesgoso o problemático	Femenino	231	15,8	17,4
	Masculino	87	17,5	15,6
% incremento de cogniciones pro-criminales	Femenino	231	14,3	16,1
	Masculino	87	15,9	15,6
% pérdida de contacto con Delegado	Femenino	231	6,3	8,8
	Masculino	87	9,7	10,9

Fuente: Elaboración propia.

4.5. Caracterización de los CRS

Variable		Estadístico	gl	p
Tipo de comunas que cubre el CRS	Comunas Urbanas	$\chi^2 = 0,07$	1	0,80
	Comunas Semi-Urbanas	$\chi^2 = 0,39$	1	0,53
	Comunas Rurales	$\chi^2 = 0,00$	1	0,96
Tiempo en cruzar el territorio del CRS		$\chi^2 = 5,89$	4	0,21
Tiempo máximo de traslado desde el CRS hasta el barrio más lejano		$\chi^2 = 2,62$	4	0,62
N° de Delegados/as en CRS		$\chi^2 = 1,21$	3	0,76
Prioridad técnica	Evaluación de riesgos de reincidencia	$\chi^2 = 0,01$	1	0,91
	Entrevista Motivacional	$\chi^2 = 0,77$	1	0,38
	Intervenciones Cognitivo-Conductuales	$\chi^2 = 0,84$	1	0,36
	Entrenamiento de habilidades	$\chi^2 = 1,39$	1	0,24
	Construcción de Planes de intervención	$\chi^2 = 0,00$	1	0,99
Perspectiva de género	Perspectiva de género respecto a usuarios/as	$\chi^2 = 1,71$	2	0,43
	Perspectiva de género respecto a funcionarios/as	$\chi^2 = 0,96$	2	0,62
Problemas otros organismos públicos	Dificultades para otorgar atención oportuna	$\chi^2 = 12,39$	1	<0,01**
	Poca diversidad en la oferta	$\chi^2 = 0,28$	1	0,60
	Dificultades de acceso	$\chi^2 = 7,70$	1	<0,01**
	Mala calidad de la atención	$\chi^2 = 0,47$	1	0,49
Variación acceso a servicios públicos en pandemia		$\chi^2 = 0,28$	1	0,60
Redes intersectoriales más requeridas	Dispositivos de consumo de alcohol/drogas	$\chi^2 = 1,41$	1	0,24
	Programas de capacitación y colocación laboral	$\chi^2 = 4,84$	1	0,03*
	Alfabetización o nivelación escolar	$\chi^2 = 2,44$	1	0,12
	Atención de salud mental	$\chi^2 = 0,52$	1	0,47
	Apoyo social por parte de municipios	$\chi^2 = 0,22$	1	0,64

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Fuente: Elaboración propia.

No se detectan diferencias significativas según el género de los Delegados/as encuestados, a nivel del tipo de comunas que cubre el CRS, el número de Delegados/as que trabajan en el CRS o el tiempo que toma cruzar el territorio del CRS o trasladarse desde el CRS hasta el barrio más lejano donde residen los casos supervisados, así como tampoco en las prioridad técnica asumidas por la institución, la incorporación de la perspectiva de género en los procesos institucionales o la variación en el acceso a servicios públicos durante la pandemia.

Problemas con servicios provistos por otros organismos públicos: Dos de los cuatro problemas sobre los que se consultó, a través de la encuesta aplicada, están estadísticamente asociados con el género de los Delegados/s encuestados/as. En el caso de problemas como la poca

diversidad en la oferta o la mala calidad de la atención no se identifican diferencias estadísticamente significativas.

La proporción de Delegadas, de género femenino, que señalan las dificultades para otorgar atención oportuna como uno de los principales problemas que se presentan cuando son requeridos servicios provistos por organismos públicos distintos a Gendarmería de Chile, es significativamente mayor a la proporción de Delegados, de género masculino, que hacen lo propio ($\chi^2 = 12,39$; $p < 0,01$). En el sentido opuesto, la proporción de Delegadas que destacan las dificultades de acceso a los servicios es significativamente menor a la proporción de Delegados que destacan dicho problema ($\chi^2 = 7,70$; $p < 0,01$).

Problemas	Femenino		Masculino	
	f	%	f	%
Dificultades para otorgar atención oportuna	181	81,5	51	62,2
Poca diversidad en la oferta	140	63,1	49	59,8
Dificultades de acceso	80	36,0	44	53,7
Mala calidad de la atención	26	11,7	12	14,6

Fuente: Elaboración propia.

Redes intersectoriales más requeridas: Solo una de las ocho redes de apoyo sobre las que se consultó, están estadísticamente asociadas con el género de los Delegados/s encuestados/as: programas de capacitación y colocación laboral ($\chi^2 = 4,84$; $p = 0,03$). En específico, la proporción de Delegados, de género masculino, que destacan estos programas como una de las redes intersectoriales que más se requieren para apoyar el plan de intervención de sus usuarios/as, es significativamente mayor a la proporción de Delegados, de género masculino, que hacen lo propio.

Redes intersectoriales	Femenino		Masculino	
	f	%	f	%
Dispositivos de consumo de alcohol/drogas	191	86,0	66	80,5
Programas de capacitación y colocación laboral	132	59,5	60	73,2
Alfabetización o nivelación escolar	16	7,2	2	2,4
Atención de salud mental	69	31,1	22	26,8
Apoyo social por parte de municipios	23	10,4	7	8,5

Fuente: Elaboración propia.

4.6. Funcionamiento de los CRS

Variable			Estadístico	gl	p
Procesos técnicos en contexto regular	Procesos de intervención individualizados	Acuerdo	Chi ² = 0,43	1	0,51
		Neutro	Chi ² = 0,02	1	0,90
		Desacuerdo	Chi ² = 1,12	1	0,29
	Planes contruidos participativamente	Acuerdo	Chi ² = 0,01	1	0,94
		Neutro	Chi ² = 0,11	1	0,74
		Desacuerdo	Chi ² = 0,30	1	0,58
	Procesos logran potenciar recursos	Acuerdo	Chi ² = 1,99	1	0,16
		Neutro	Chi ² = 0,65	1	0,42
		Desacuerdo	Chi ² = 1,88	1	0,17
Suspensión o cambio de estándares de atención durante la pandemia	Estrategia de contacto		Chi ² = 0,12	1	0,73
	Programas estándar		Chi ² = 0,77	1	0,38
	Derivación a SML para evaluación de consumo		Chi ² = 0,79	1	0,38
	Servicios de salud mental		Chi ² = 0,00	1	0,94
	Derivación a servicios		Chi ² = 2,08	1	0,15
	Control del cumplimiento		Chi ² = 4,73	1	0,03*
	Frecuencia de contacto con usuarios/as		Chi ² = 6,78	1	<0,01**
	Elaboración de PII		Chi ² = 0,02	1	0,88
	Elaboración de Informes de LV-LVI y Pena Mixta		Chi ² = 0,42	1	0,52
	Incumplimiento no justificado		Chi ² = 2,33	1	0,13
	Evaluaciones de riesgo/necesidades		Chi ² = 0,87	1	0,35
Suspensión o disminución de estándares de gestión / intervención durante la pandemia	Capacitación laboral		Chi ² = 0,08	1	0,78
	Colocación laboral		Chi ² = 2,06	1	0,15
	Servicios requeridos por abuso de sustancias		Chi ² = 1,21	1	0,27
	Educación formal		Chi ² = 0,58	1	0,45
	Desarrollo de habilidades sociales		Chi ² = 0,32	1	0,57
	Involucramiento de familia		Chi ² = 5,27	1	0,02*
	Involucramiento de cónyuges/parejas		Chi ² = 0,01	1	0,93
	Gestión en materia de familia		Chi ² = 0,43	1	0,51
Nuevas condiciones potencialmente beneficiosas	Audiencias virtuales		Chi ² = 3,99	1	0,05*
	Teletrabajo		Chi ² = 0,01	1	0,92
	Capacitaciones on-line		Chi ² = 0,22	1	0,64
	Intervención con los penados a través de videollamada		Chi ² = 5,05	1	0,03*
	Entrevistas remotas para condenados privados de libertad		Chi ² = 1,35	1	0,25
	Excepción de visitas domiciliarias		Chi ² = 0,00	1	0,98
Acuerdo con directrices del CRS	Antes del COVID	Acuerdo	Chi ² = 0,19	1	0,67
		Neutro	Chi ² = 0,15	1	0,70
		Desacuerdo	Chi ² = 1,52	1	0,22

	Durante el COVID	Acuerdo	Chi ² = 0,17	1	0,68
		Neutro	Chi ² = 0,04	1	0,84
		Desacuerdo	Chi ² = 0,14	1	0,71
Prioridades para el retorno	Condiciones sanitarias contacto presencial		Chi ² = 0,69	1	0,41
	Mantener audiencias virtuales		Chi ² = 1,24	1	0,27
	Condiciones sanitarias trabajo en oficinas		Chi ² = 2,95	1	0,09
	Flexibilidad laboral (teletrabajo)		Chi ² = 0,20	1	0,66
	Plataforma informática para mantener teletrabajo		Chi ² = 2,58	1	0,11
	Plataforma informática para contacto con penados		Chi ² = 0,77	1	0,38
	Capacitaciones on-line según disposición del funcionario		Chi ² = 0,01	1	0,92
Aprensiones respecto al retorno	Enfermarse al volver al trabajo en oficina		Chi ² = 0,21	1	0,65
	Pérdida del empleo		Chi ² = 1,81	1	0,18
	Aumento de carga laboral por reactivación de penas suspendidas		Chi ² = 2,48	1	0,12
	Dificultades en clima laboral por los efectos de la pandemia		Chi ² = 0,16	1	0,69
	Incapacidad personal para ajustarse a las nuevas condiciones		Chi ² = 0,19	1	0,66
	Incapacidad institucional para adoptar tecnologías		Chi ² = 1,36	1	0,24

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Fuente: Elaboración propia.

No se detectan diferencias significativas según el género de los Delgados/as encuestados, a nivel de las creencias sobre los procesos técnicos que tienen lugar en contexto regular y el nivel de acuerdo con las directrices emanadas por las Direcciones de los CRS, así como en las prioridades que deben ser tenidas en cuenta para el retorno al trabajo post-pandemia y las aprensiones que tienen los/as informantes respecto a dicho proceso.

Suspensión o cambio de estándares de atención durante la pandemia: Solo dos de los once estándares por lo que se consultó a través de la encuesta, estarían estadísticamente asociados con el género de los Delegados/s encuestados/as: control del cumplimiento (Chi² = 4,73; p = 0,03) y frecuencia de contacto con usuarios/as (Chi² = 6,78; p < 0,01). En ambos casos, la proporción de Delegados, de género masculino, que indican la suspensión o cambio de estándares en dichos ámbitos (cerca al 30%), es significativamente mayor a la proporción de Delegadas, de género femenino, que hacen lo propio.

Estándares de atención durante la pandemia	Femenino		Masculino	
	f	%	f	%
Estrategia de contacto	207	94,1	78	95,1
Programas estándar	164	74,5	57	69,5
Derivación a SML para evaluación de consumo	79	35,9	34	41,5
Servicios de salud mental	68	30,9	25	30,5
Derivación a servicios	47	21,4	24	29,3
Control del cumplimiento	37	16,8	23	28,0
Frecuencia de contacto con usuarios/as	35	15,9	24	29,3
Elaboración de PII	36	16,4	14	17,1
Elaboración de Informes de LV-LVI y Pena Mixta	31	14,1	14	17,1
Incumplimiento no justificado	19	8,6	12	14,6
Evaluaciones de riesgo/necesidades	19	8,6	10	12,2

Fuente: Elaboración propia.

Suspensión o disminución de estándares de gestión / intervención durante la pandemia: Solo uno de los estándares sobre los que se consultó, estaría estadísticamente asociado con el género de los Delegados/s encuestados/as: involucramiento de la familia ($\chi^2 = 5,27$; $p = 0,02$). En dicho caso, la proporción de Delegados, de género masculino, que señalan que durante la pandemia se habrían suspendido o disminuidos los estándares en materia de inclusión de la familia en los procesos de gestión o intervención, es significativamente mayor a la proporción de Delegadas que destacan dicha situación.

Estándares de gestión / intervención durante la pandemia	Femenino		Masculino	
	f	%	f	%
Capacitación laboral	133	60,5	51	62,2
Colocación laboral	103	46,8	46	56,1
Servicios requeridos por abuso de sustancias	71	32,3	32	39,0
Educación formal	60	27,3	26	31,7
Desarrollo de habilidades sociales	47	21,4	20	24,4
Involucramiento de familia	38	17,3	24	29,3
Involucramiento de cónyuges/parejas	34	15,5	13	15,9
Gestión en materia de familia	26	11,8	12	14,6

Fuente: Elaboración propia.

Nuevas condiciones potencialmente beneficiosas: Dos de las seis condiciones sobre las que se consultó en la encuesta aplicada, están estadísticamente asociadas con el género de los

Delegados/s encuestados/as: audiencias virtuales ($\chi^2 = 3,99$; $p = 0,05$) e intervención con los penados a través de videollamada ($\chi^2 = 5,05$; $p = 0,03$).

En el primero de los casos, la proporción de Delegadas, de género femenino, que destacan las audiencias virtuales como un potencial beneficio derivado de la pandemia, es significativamente mayor a la proporción de Delegados que lo indican. En el segundo caso, la proporción de Delegadas, de género femenino, que destacan la intervención con los penados vía videollamada masculino, es significativamente menor a la proporción de Delegados seleccionan dicha medida.

Nuevas condiciones potencialmente beneficiosas	Femenino		Masculino	
	f	%	f	%
Audiencias virtuales	190	86,4	63	76,8
Teletrabajo	98	44,5	36	43,9
Capacitaciones on-line	40	18,2	13	15,9
Intervención con los penados vía videollamada	32	14,5	21	25,6
Entrevistas remotas para condenados encarcelados	39	17,7	10	12,2
Excepción de visitas domiciliarias	19	8,6	7	8,5

Fuente: Elaboración propia.

4.7. Satisfacción, Estrés y Carga Laboral durante la Pandemia

Variable		Estadístico	gl	p
Variación en la satisfacción laboral durante la pandemia	Disminución	$\chi^2 = 0,21$	1	0,65
	Mantención	$\chi^2 = 0,02$	1	0,89
	Aumento	$\chi^2 = 0,47$	1	0,50
Variación en el estrés laboral durante la pandemia	Disminución	$\chi^2 = 1,63$	1	0,20
	Mantención	$\chi^2 = 0,17$	1	0,68
	Aumento	$\chi^2 = 0,45$	1	0,50
Variación en la carga laboral durante la pandemia	Disminución	$\chi^2 = 0,38$	1	0,54
	Mantención	$\chi^2 = 3,93$	1	0,05*
	Aumento	$\chi^2 = 2,79$	1	0,10

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Fuente: Elaboración propia.

No se detectan diferencias significativas según el género de los Delgados/as encuestados, a nivel de la variación en la satisfacción laboral y en el estrés laboral durante la pandemia.

Variación en la carga laboral durante la pandemia: La proporción de Delegados, de género masculino, que indican que su carga de trabajo no se ha visto afectada con la llegada de la pandemia (es decir, se ha mantenido estable), es significativamente mayor a la proporción de Delegadas que indican lo mismo ($\chi^2 = 3,93$; $p < 0,05$).

Sin embargo, es importante señalar que esta asociación entre variables, tiene poco efecto sobre la situación general que se reporta en torno a la percepción de la carga laboral entre los Delegados/as. En este entendido, cabe recordar que la mitad de los/as informantes indicaron que su nivel de trabajo había aumentado al llegar la pandemia, mientras que otro 44% de los/as Delegados/as señala que su carga laboral se ha mantenido relativamente estable. Vale decir, solo 6% de los/as informantes considera que su nivel de trabajo ha disminuido, incluso considerablemente.

Variación:	Femenino		Masculino	
	f	%	f	%
Disminución	15	6,8	4	4,9
Mantención	90	40,9	44	53,7
Aumento	115	52,3	34	41,5

Fuente: Elaboración propia.²⁸

4.8. Creencias sobre la ejecución de penas en la comunidad

Variable			Estadístico	gl	p
Creencias sobre gestión/intervención de penas comunitarias	Promoción de reinserción social	Acuerdo	$\chi^2 = 1,32$	1	0,25
		Neutro	$\chi^2 = 0,65$	1	0,42
		Desacuerdo	$\chi^2 = 0,70$	1	0,41
	Modificación conductual para reducir reincidencia	Acuerdo	$\chi^2 = 0,68$	1	0,41
		Neutro	$\chi^2 = 0,27$	1	0,60
		Desacuerdo	$\chi^2 = 0,37$	1	0,54
	Reducción del consumo de drogas	Acuerdo	$\chi^2 = 1,00$	1	0,32
		Neutro	$\chi^2 = 0,36$	1	0,55
		Desacuerdo	$\chi^2 = 0,50$	1	0,48
	Ayuda con problemas de salud mental	Acuerdo	$\chi^2 = 0,35$	1	0,56
		Neutro	$\chi^2 = 0,06$	1	0,81
		Desacuerdo	$\chi^2 = 0,22$	1	0,64

²⁸ Tanto en esta tabla como en los contrastes según género, se decidió reducir las categorías de respuesta recogidas, pasando de cinco a solo tres, unificando las categorías extremas.

Creencias sobre particularidades de atención sobre poblaciones específicas	Usuarios/as escolarizados	Acuerdo	Chi ² = 2,17	1	0,14
		Neutro	Chi ² = 0,08	1	0,77
		Desacuerdo	Chi ² = 2,13	1	0,15
	Usuarios/as profesionales	Acuerdo	Chi ² = 4,06	1	0,04*
		Neutro	Chi ² = 2,23	1	0,14
		Desacuerdo	Chi ² = 8,67	1	<0,01**
	Usuarios/as de NSE bajo	Acuerdo	Chi ² = 0,97	1	0,33
		Neutro	Chi ² = 5,91	1	0,02*
		Desacuerdo	Chi ² = 2,95	1	0,09
	Hombres	Acuerdo	Chi ² = 0,15	1	0,70
		Neutro	Chi ² = 0,94	1	0,33
		Desacuerdo	Chi ² = 0,47	1	0,50
	Usuarios/as nacionales	Acuerdo	Chi ² = 1,18	1	0,28
		Neutro	Chi ² = 2,27	1	0,13
		Desacuerdo	Chi ² = 0,31	1	0,58
Continuos de auto-definición	Permisividad v/s Punitivismo		Chi ² = 8,92	5	0,11
	Responsabilización v/s Reinserción		Chi ² = 5,09	5	0,41

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Fuente: Elaboración propia.

No se detectan diferencias significativas según el género de los Delgados/as encuestados, a nivel de las creencias sobre gestión/intervención de penas comunitarias, así como tampoco en los continuos de auto-definición planteados a los/as informantes.

Creencias sobre particularidades de atención sobre poblaciones específicas: Dos de las cinco creencias sobre las que se consultó en la encuesta, están estadísticamente asociadas con el género de los Delegados/s encuestados/as: la creencia de que sería más fácil abordar necesidades criminógenas o no criminógenas con usuarios/as profesionales o con usuarios/as de NSE bajo que con quienes no lo son.

En el primero de estos casos, las asociaciones son determinantes ya que son identificadas tanto entre quienes indican estar de acuerdo (Chi² = 4,06; p = 0,04) como entre quienes están en desacuerdo (Chi² = 8,67; p < 0,01) con la afirmación de que sería más fácil trabajar con usuarios/as que desempeñan labores profesionales que con aquellos que no tienen formación profesional. En síntesis, las Delegadas serían quienes están más en desacuerdo con la afirmación, mientras que la mayor proporción de Delegados preferirían “ubicarse” en una posición neutral.

En el segundo caso, las asociaciones identificadas resultan menos relevantes respecto al escenario general, ya que solo se identifican diferencias significativas entre quienes no se juegan por una posición clara (escogen la opción neutral) respecto a la afirmación de que sería más fácil trabajar con usuarios/as de segmentos socioeconómicos bajos que con aquellos de segmentos socioeconómicos medios o altos. Así, entre quienes asumen una posición neutral,

la proporción de Delegados es significativamente mayor que la de Delegadas ($\chi^2 = 5,91$; $p = 0,02$).

Creencias (es más fácil trabajar con...):		Femenino		Masculino	
		f	%	f	%
Usuarios/as profesionales	Acuerdo	32	14,5	20	24,4
	Neutro	71	32,3	34	41,5
	Desacuerdo	117	53,2	28	34,1
Usuarios/as de NSE bajo	Acuerdo	43	19,5	12	14,6
	Neutro	89	40,5	46	56,1
	Desacuerdo	88	40,4	24	29,3

Fuente: Elaboración propia.²⁹

²⁹ Tanto en esta tabla como en los contrastes según género, se decidió reducir las categorías de respuesta recogidas, pasando de cinco a solo tres, unificando las categorías extremas.

V. DESCRIPCIÓN DE ASOCIACIONES ESPECÍFICAS

Con el objetivo de caracterizar de mejor forma a los/as informantes, se decidió analizar sus opiniones en torno a las temáticas que se listan a continuación, explorando su potencial asociación con algunas de las diversas variables consultadas en la encuesta.

- Problemática psicosocial predominante.
- Percepción sobre formación para abordar situaciones de “riesgo inminente”.
- Problemas con otros organismos públicos.
- Satisfacción, estrés y carga laboral durante la pandemia.
- Creencias sobre gestión/intervención de penas comunitarias.
- Creencias sobre particularidades de atención sobre poblaciones específicas.
- Continuos de auto-definición.
- Nuevas condiciones potencialmente beneficiosas.
- Prioridades para el retorno.
- Aprensiones respecto al retorno.

De esta manera, no solo se pudo identificar con qué variables se asocia, de manera estadísticamente significativa, cada una de las dimensiones analizadas, sino también identificar algunas de las características clave que tendrían los/as informantes que manifestaron las diferentes opiniones (respuestas) recogidas a través de la encuesta.

Ahora bien, es importante clarificar que estos análisis estadísticos no permiten establecer relaciones causales entre las variables, sino solo la detección de asociaciones entre ellas. Vale decir, por ejemplo, si una determinada opinión se asocia significativamente con la variable edad, esto no quiere decir que tal opinión se origine producto de la variabilidad en la edad de los/as informantes, sino simplemente que dicha opinión no se distribuye de manera homogénea al interior del grupo, predominando, de mayor o menor manera, en alguno de los distintos subgrupos etarios que conforman las personas encuestadas.

5.1. Problemática psicosocial predominante

En esta sección se presentan los resultados estadísticos que permiten identificar asociación entre las tres problemáticas psicosociales predominantes que fueron incluidas en la encuesta³⁰ y la siguiente lista de variables:

³⁰ Es decir: i) Necesidades en Salud Mental; ii) Consumo de drogas y alcohol, y; iii) Violencia Sexual, no siempre penalizada).

Caracterización de los CRS	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas otros organismos públicos, - Variación acceso a servicios públicos en pandemia, - Redes más requeridas.
Funcionamiento de los CRS	<ul style="list-style-type: none"> - Nuevas condiciones potencialmente beneficiosas, - Prioridades para el retorno, - Aprensiones respecto al retorno.
Variación en la percepción sobre el trabajo durante la pandemia	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción laboral, - Estrés laboral, - Carga laboral.
Creencias sobre la ejecución de penas en la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> - Creencias sobre gestión/intervención de penas comunitarias, - Creencias sobre particularidades de atención sobre poblaciones específicas, - Continuos de auto-definición.

5.1.1. Necesidades en Salud Mental

Los Delegados/as que indican que las problemáticas psicosociales predominantes entre sus casos son las “necesidades en salud mental”, representarían una proporción significativamente elevada entre quienes:

- Identifican a las redes de atención de salud mental (28,6%) como las redes intersectoriales que más se requieren para apoyar el plan de intervención de sus casos.

No obstante, representarían una proporción significativamente baja entre quienes:

- Identifican a los dispositivos de consumo de alcohol/drogas (13,2%) como las redes que más se requieren para apoyar el plan de intervención de sus casos.

		Necesidades en Salud Mental			Pruebas de Asociación	
		No	Sí	Total	Estadístico	p
Caracterización de los CRS						
Redes más requeridas	Dispositivos de consumo de alcohol/drogas	224 (86,8%)	34 (13,2%)	258 (100%)	Chi ² = 8,27	<0,01**
	Atención de salud mental	65 (71,4%)	26 (28,6%)	91 (100%)	Chi ² = 16,11	<0,01**
Total		256 (84,5%)	47 (15,5%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1

Fuente: Elaboración propia.

5.1.2. Consumo de drogas y alcohol

Los Delegados/as que indican que la problemática psicosocial predominante entre sus casos es el “consumo de drogas y alcohol”, representarían una proporción significativamente elevada entre quienes:

- Identifican a los dispositivos de consumo de alcohol/drogas (64,0%) y a los programas de capacitación/colocación laboral (66,3%) como las redes que más se requieren para apoyar el plan de intervención de sus casos.
- Señalan que enfermarse al volver al trabajo en oficina, sería una de sus principales aprensiones respecto al escenario post-pandemia (61,9%).

No obstante, representarían una proporción significativamente baja entre quienes:

- Identifican a las redes de atención de salud mental (39,6%) y al apoyo social municipal (36,7%) como las redes intersectoriales que más se requieren para apoyar el plan de intervención de sus casos.

		Consumo de drogas y alcohol			Pruebas de Asociación	
		No	Sí	Total	Estadístico	p
Caracterización de los CRS						
Redes más requeridas	Dispositivos de consumo de alcohol/drogas	93 (36,0%)	165 (64,0%)	258 (100%)	Chi ² = 21,55	<0,01**
	Programas de capacitación y colocación laboral	65 (33,7%)	128 (66,3%)	193 (100%)	Chi ² = 13,71	<0,01**
	Atención de salud mental	55 (60,4%)	36 (39,6%)	91 (100%)	Chi ² = 18,86	<0,01**
	Apoyo social por parte de municipios	19 (63,3%)	11 (36,7%)	30 (100%)	Chi ² = 6,44	0,01*
Funcionamiento de los CRS						
Aprensiones respecto al retorno: Enfermarse al volver al trabajo en oficina		85 (38,1%)	138 (61,9%)	223 (100,0%)	Chi ² = 4,18	0,04*
Total		126 (41,6%)	177 (58,4%)	303 (100,0%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1

Fuente: Elaboración propia.

5.1.3. Violencia Sexual (no necesariamente penalizada)

Los Delegados/as que indican que la problemática psicosocial predominante entre sus casos es la “violencia sexual” (no necesariamente penalizada), representarían una proporción significativamente elevada entre quienes:

- Identifican a las redes de atención de salud mental (23,1%) como las redes intersectoriales que más se requieren para apoyar el plan de intervención de sus casos.

Del mismo modo como, representarían una proporción significativamente baja entre quienes:

- Identifican a los programas de capacitación/colocación laboral (8,3%) como las redes intersectoriales que más se requieren para apoyar el plan de intervención de sus casos.
- Consideran que su carga laboral ha tendido a aumentar durante el periodo de pandemia.

		Violencia Sexual			Pruebas de Asociación	
		No	Sí	Total	Estadístico	p
Caracterización de los CRS						
Redes más requeridas	Programas de capacitación y colocación laboral	177 (91,7%)	16 (8,3%)	193 (100%)	Chi ² = 11,99	<0,01**
	Atención de salud mental	70 (76,9%)	21 (23,1%)	91 (100%)	Chi ² = 10,35	<0,01**
Satisfacción y Carga Laboral durante la Pandemia						
Variación en la carga laboral durante la pandemia	Disminución	15 (78,9%)	4 (21,1%)	19 (100%)	Chi ² = 0,98	0,32
	Mantención	110 (82,1%)	24 (17,9%)	134 (100%)	Chi ² = 3,94	0,05*
	Aumento	137 (91,3%)	13 (8,7%)	150 (100%)	Chi ² = 6,01	0,01*
Total		262 (86,5%)	41 (13,5%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1

Fuente: Elaboración propia.

5.2. Percepción sobre formación para abordar situaciones de “riesgo inminente”

Esta sección presenta los resultados estadísticos que permiten identificar asociación entre el total acuerdo con haber recibido formación, entrenamiento y acompañamiento técnico adecuado para abordar situaciones de “riesgo inminente” entre sus usuarios/as, y la siguiente lista de variables³¹:

Caracterización de los/as informantes	- Género, - Edad, - Formación, - Años como Delegado/a.
Efectos del COVID-19 sobre los/as informantes	- Preocupación por COVID.
Caracterización de casos gestionados	- Nivel de riesgo predominante.
Caracterización de los CRS	- Problemas con otros organismos públicos.
Funcionamiento de los CRS	- Procesos técnicos en contexto regular - Acuerdo con directrices del CRS (antes y durante el COVID).
Variación en la percepción sobre el trabajo durante la pandemia	- Satisfacción laboral, - Estrés laboral, - Carga laboral.
Creencias sobre la ejecución de penas en la comunidad	- Creencias sobre gestión/intervención de penas comunitarias, - Creencias sobre particularidades de atención sobre poblaciones específicas, - Continuos de auto-definición.

De esta manera, a partir de la totalidad de los análisis realizados, es posible indicar que los Delegados/as que se manifiestan “totalmente de acuerdo” con el tipo de formación, entrenamiento y acompañamiento técnico que han recibido para atender situaciones de “riesgo inminente”, representarían una proporción significativamente elevada entre quienes:

- Cuentan con mayor experiencia como Delegado/a (en promedio, 8,06 años en el cargo).
- Consideran que los procesos técnicos, realizados en contexto regular, permiten: desplegar procesos de intervención efectivamente individualizados (58,2%); construir planes de intervención en forma participativa (60,2%), y; potenciar efectivamente los recursos y potencialidades que presentan los usuarios/as atendidos en sus respectivos CRS (56,8%).
- Se manifiestan de acuerdo con las directrices que se estaban implementando en sus CRS, tanto antes (63,4%) como durante (58,2%) el periodo de pandemia.

³¹ Cabe señalar que los resultados que se presentan a continuación son consistentes tanto entre quienes se muestran “totalmente de acuerdo” como entre quienes se muestran “parcialmente de acuerdo” con esta afirmación. Por esta razón, al concentrar un mayor número de respuestas, se optó por presentar solo aquellos resultados referidos a la opción de “total acuerdo”.

- Creen que las sanciones comunitarias, adecuadamente planificadas e implementadas, permitirían ayudar a las personas sancionadas que presentan problemas de salud mental (63,6%).

Adicionalmente, presentarían una proporción significativamente baja entre quienes:

- Consideran que su satisfacción laboral ha disminuido durante el periodo de pandemia (43,9%).
- Consideran que sería más fácil abordar necesidades criminógenas o no criminógenas con usuarios/as que desempeñan labores profesionales que con aquellos que no tienen dicho tipo de formación (40,4%).
- Están en desacuerdo con la afirmación que sugiere que sería más fácil abordar necesidades criminógenas o no criminógenas con usuarios hombres que con usuarias mujeres (45,5%).

			Totalmente de acuerdo			Pruebas de Asociación	
			No	Sí	Total	Estadístico	p
Caracterización de los/as informantes							
Años como Delegado/a			M = 6,27 DE = 4,36	M = 8,06 DE = 4,28	M = 7,21 DE = 4,41	t = -3,69 (gl = 317)	<0,01**
Funcionamiento de los CRS							
Procesos técnicos en contexto regular	Procesos de intervención individualizados	Acuerdo	102 (41,8%)	142 (58,2%)	244 (100%)	Chi² = 11,28	<0,01**
		Neutro	24 (75,0%)	8 (25,0%)	32 (100%)	Chi² = 11,65	<0,01**
		Desacuerdo	15 (55,6%)	12 (44,4%)	27 (100%)	Chi² = 0,97	0,33
	Planes construidos participativamente	Acuerdo	84 (39,8%)	127 (60,2%)	211 (100%)	Chi² = 12,63	<0,01**
		Neutro	33 (55,0%)	27 (45,0%)	60 (100%)	Chi² = 2,16	0,14
		Desacuerdo	24 (75,0%)	8 (25,0%)	32 (100%)	Chi² = 11,65	<0,01**
	Procesos logran potenciar recursos	Acuerdo	108 (43,2%)	142 (56,8%)	250 (100%)	Chi² = 6,39	0,01*
		Neutro	26 (61,9%)	16 (38,1%)	42 (100%)	Chi² = 4,63	0,03*
		Desacuerdo	7 (63,6%)	4 (36,4%)	11 (100%)	Chi² = 1,34	0,25
Acuerdo con directrices del CRS	Antes del COVID	Acuerdo	74 (36,6%)	128 (63,4%)	202 (100%)	Chi² = 23,88	<0,01**
		Neutro	43 (60,6%)	28 (39,4%)	71 (100%)	Chi² = 7,34	<0,01**
		Desacuerdo	24 (80,0%)	6 (20,0%)	30 (100%)	Chi² = 14,99	<0,01**

	Durante el COVID	Acuerdo	87 (41,8%)	121 (58,2%)	208 (100%)	Chi² = 5,91 Chi² = 5,38 Chi² = 0,36	0,02* 0,02* 0,55
		Neutro	38 (59,4%)	26 (40,6%)	64 (100%)		
		Desacuerdo	16 (51,6%)	15 (48,4%)	31 (100%)		
Satisfacción y Carga Laboral durante la Pandemia							
Variación en la satisfacción laboral durante la pandemia		Disminución	55 (56,1%)	43 (43,9%)	98 (100%)	Chi² = 5,35	0,02*
		Mantención	56 (40,6%)	82 (59,4%)	138 (100%)	Chi² = 3,61	0,06
		Aumento	30 (44,8%)	37 (55,2%)	67 (100%)	Chi² = 0,11	0,74
Creencias sobre la ejecución de penas comunitarias							
Creencias sobre gestión/intervención de penas comunitarias: Ayuda con problemas de salud mental		Acuerdo	55 (36,4%)	96 (63,6%)	151 (100%)	Chi² = 12,37	<0,01**
		Neutro	56 (56,6%)	43 (43,4%)	99 (100%)	Chi² = 5,95	0,02*
		Desacuerdo	30 (56,6%)	23 (43,4%)	53 (100%)	Chi² = 2,62	0,11
Creencias sobre particularidades de atención sobre poblaciones específicas	Usuarios/as profesionales	Acuerdo	31 (59,6%)	21 (40,4%)	52 (100%)	Chi² = 4,32	0,04*
		Neutro	41 (39,0%)	64 (61,0%)	105 (100%)	Chi² = 3,62	0,06
		Desacuerdo	69 (47,3%)	77 (52,7%)	146 (100%)	Chi² = 0,06	0,81
	Hombres	Acuerdo	23 (44,2%)	29 (55,8%)	52 (100%)	Chi² = 0,13	0,71
		Neutro	52 (40,0%)	78 (60,0%)	130 (100%)	Chi² = 3,91	0,05*
		Desacuerdo	66 (54,5%)	55 (45,5%)	121 (100%)	Chi² = 5,20	0,02*
Total			141 (46,6%)	162 (53,4%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.3. Problemas con otros organismos públicos

En esta sección se presentan los resultados estadísticos que permiten identificar asociación entre los cuatro principales problemas que, de acuerdo a la opinión de los/as informantes, afectarían a los servicios provistos por otros organismos públicos (distintos de Gendarmería de Chile)³², y la siguiente lista de variables:

Caracterización de casos gestionados por los/las informantes	<ul style="list-style-type: none"> - Problemática psicosocial predominantes; - Tipo de delitos principales.
Caracterización del trabajo antes y durante la pandemia	<ul style="list-style-type: none"> - Impacto del Coronavirus sobre usuarios/as; - Percepción sobre formación respecto a “riesgo inminente”; - Gestión de situaciones no-criminógenas.
Caracterización de los CRS	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de comunas que cubre el CRS; - Variación acceso a servicios públicos en pandemia; - Redes más requeridas
Creencias sobre la ejecución de penas en la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> - Creencias sobre gestión/intervención de penas comunitarias, - Creencias sobre particularidades de atención sobre poblaciones específicas, - Continuos de auto-definición.

5.3.1. Dificultades para otorgar atención oportuna

Los Delegados/as que indican que la entrega de atención oportuna constituye uno de los principales problemas que afectan a los servicios provistos por otros organismos públicos con los que se vincula su CRS, serían quienes:

- Antes de la pandemia, debieron realizar intervenciones o acciones para gestionar situaciones no-criminógenas en un mayor porcentaje de sus usuarios/as (36,4%, en promedio).

Adicionalmente, representarían una proporción significativamente baja entre quienes:

- Crean que sería más fácil abordar necesidades criminógenas o no-criminógenas con usuarios/as que desempeñan labores profesionales que con aquellos que no tienen dicho tipo de formación (59,6%).

³² Es decir: i) Dificultades en la oportunidad; ii) Poca diversidad en la oferta; iii) Dificultades de acceso, y; iv) Mala calidad de la atención.

		Dificultades en la oportunidad			Pruebas de Asociación	
		No	Si	Total	Estadístico	p
Caracterización del trabajo antes y durante la pandemia						
% gestión de situaciones no-criminógenas antes del COVID		M = 29,42 DE = 27,10	M = 36,38 DE = 24,49	M = 35,25 DE = 25,54	t = -2,05 (gl = 303)	0,04*
Creencias sobre la ejecución de penas en la comunidad						
Creencias sobre particularidades de atención sobre poblaciones específicas: más fácil trabajar con profesionales	Acuerdo	21 (40,4%)	31 (59,6%)	52 (100%)	Chi² = 9,57	<0,01**
	Neutro	23 (21,9%)	82 (78,1%)	105 (100%)	Chi² = 0,31	0,58
	Desacuerdo	28 (19,2%)	118 (80,8%)	146 (100%)	Chi² = 3,27	0,07
Total		72 (23,8%)	231 (76,2%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.3.2. Poca diversidad en la oferta

Los Delegados/as que indican que la escasa diversidad en la oferta constituye uno de los principales problemas que afectan a los servicios provistos por otros organismos públicos con los que se vincula su CRS, representarían una proporción significativamente alta entre quienes:

- Están en desacuerdo con que las sanciones comunitarias serían útiles para ayudar a reducir el consumo de alcohol de las personas sancionadas que presentan dependencia o consumo problemático (81,3%).

En tanto, los Delegados/as que destacan la poca diversidad de la oferta existente también serían quienes supervisan un mayor número de usuarios/as que iniciaron o recayeron en el consumo riesgoso/problema durante la pandemia (14,7%, en promedio).

Por su parte, dichos Delegados/as representarían una proporción significativamente baja entre quienes:

- Supervisan usuarios/as sancionados por “delitos contra las personas” (34,8%).
- Identifican a los servicios de alfabetización o nivelación escolar (38,9%) como las redes intersectoriales que más se requieren para apoyar el plan de intervención de sus casos.
- Consideran que las sanciones comunitarias lograrían, efectivamente, promover la reinserción social de las personas sancionadas, así como también serían útiles para ayudar a las personas sancionadas que presentan problemas de salud mental.

			Poca diversidad en la oferta		Total	Pruebas de Asociación	
			No	Sí		Estadístico	p
Caracterización de casos gestionados por los/las informantes							
Tipo de delitos principales: Delitos contra las personas			15 (65,2%)	8 (34,8%)	23 (100%)	Chi ² = 7,80	<0,01**
Caracterización del trabajo antes y durante la pandemia							
Impacto del Coronavirus sobre usuarios/as: % inicio o recaída en consumo riesgoso / problema.			M = 18,87 DE = 18,85	M = 14,66 DE = 15,53	M = 16,28 DE = 16,89	t = 2,02 (gl = 208,6)	0,04*
Caracterización de los CRS							
Redes más requeridas: Alfabetización o nivelación escolar			11 (61,1%)	7 (38,9%)	18 (100%)	Chi ² = 4,32	0,04*
Creencias sobre la ejecución de penas en la comunidad							
Creencias sobre gestión/intervención de penas comunitarias	Promoción de reinserción social	Acuerdo	101 (41,7%)	141 (58,3%)	242 (100%)	Chi ² = 7,30	<0,01**
		Neutro	13 (26,5%)	36 (73,5%)	49 (100%)	Chi ² = 3,24	0,07
		Desacuerdo	1 (8,3%)	11 (91,7%)	12 (100%)	Chi ² = 4,66	0,03
	Reducción del consumo de drogas	Acuerdo	75 (40,3%)	111 (59,7%)	186 (100%)	Chi ² = 1,15	0,28
		Neutro	34 (40,0%)	51 (60,0%)	85 (100%)	Chi ² = 0,21	0,65
		Desacuerdo	6 (18,8%)	26 (81,3%)	32 (100%)	Chi ² = 5,60	0,02*
	Ayuda con problemas de salud mental	Acuerdo	68 (45,0%)	83 (55,0%)	151 (100%)	Chi ² = 6,41	0,01*
		Neutro	35 (35,4%)	64 (64,6%)	99 (100%)	Chi ² = 0,42	0,52
		Desacuerdo	12 (22,6%)	41 (77,4%)	53 (100%)	Chi ² = 6,40	0,01*
	Total		115 (38,0%)	188 (62,0%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.3.3. Dificultades de acceso

Los Delegados/as que indican que el acceso a los servicios constituye uno de los principales problemas que afectan a los servicios provistos por otros organismos públicos con los que se vincula su CRS, serían quienes supervisan un mayor número de usuarios/as que han presentado conflictos familiares o de pareja durante la pandemia (24,68%, en promedio).

A su vez, estos Delegados/as representarían una proporción significativamente baja entre quienes:

- Están en desacuerdo con que las sanciones comunitarias serían útiles para ayudar a las personas sancionadas que presentan problemas de salud mental (28,3%).

		Dificultades de acceso		Total	Pruebas de Asociación	
		No	Sí		Estadístico	p
Caracterización del trabajo antes y durante la pandemia						
Impacto del Coronavirus sobre usuarios/as: % conflictos familiares o de pareja		M = 19,54 DE = 19,92	M = 24,68 DE = 21,17	M = 21,78 DE = 20,42	t = -2,16 (gl = 303)	0,03*
Creencias sobre la ejecución de penas en la comunidad						
Creencias sobre gestión/intervención de penas comunitarias: Ayuda con problemas de salud mental	Acuerdo	84 (55,6%)	67 (44,4%)	151 (100%)	Chi ² = 1,48	0,22
	Neutro	57 (57,6%)	42 (42,4%)	99 (100%)	Chi ² = 0,14	0,71
	Desacuerdo	38 (71,7%)	15 (28,3%)	53 (100%)	Chi ² = 4,23	0,04*
Total		179 (59,1%)	124 (40,9%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.3.4. Mala calidad de la atención

Los Delegados/as que indican que la mala calidad de la atención constituye uno de los principales problemas que afectan a los servicios provistos por otros organismos públicos con los que se vincula su CRS, serían quienes supervisan un mayor número de usuarios/as que han incrementado sus cogniciones pro-criminales durante la pandemia (20,24%, en promedio).

A su vez, estos Delegados/as representarían una proporción significativamente alta entre quienes:

- Identifican a los servicios de alfabetización o nivelación escolar (27,8%) como las redes intersectoriales que más se requieren para apoyar el plan de intervención de sus casos.

		Mala calidad de la atención		Total	Pruebas de Asociación	
		No	Sí		Estadístico	p
Caracterización del trabajo antes y durante la pandemia						
Impacto del Coronavirus sobre usuarios/as: % incremento de cogniciones pro-criminales		M = 13,73 DE = 15,36	M = 20,24 DE = 18,48	M = 14,82 DE = 15,98	t = -2,38 (gl = 303)	0,02*
Caracterización de los CRS					Estad.	p
Redes más requeridas: Alfabetización o nivelación escolar		13 (72,2%)	5 (27,8%)	18 (100%)	Chi ² = 4,12	0,04*
Total		267 (87,5%)	38 (12,5%)	305 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. Todos los cálculos estimados con gl = 1.

5.4. Satisfacción, Estrés y Carga Laboral durante la Pandemia

En esta sección se presentan los resultados estadísticos que permiten identificar asociación entre la variación en los niveles de satisfacción, estrés y carga laboral reportados por los/as informantes, durante el periodo de pandemia, y la siguiente lista de variables:

Caracterización de los/as informantes	<ul style="list-style-type: none"> - Género, - Edad, - Formación, - Años como Delegado/a.
Efectos del COVID-19 sobre los/as informantes	<ul style="list-style-type: none"> - Situaciones producto del COVID-19; - Preocupación por COVID; - Cambios estilo de vida; - Contagio COVID en hogar (casos positivos).
Caracterización de casos gestionados	<ul style="list-style-type: none"> - N° de casos; - Mujeres supervisadas (Gestión de casos, N° de casos, % respecto del total de casos); - Personas extranjeras supervisadas (Gestión de casos, N° de casos, % respecto del total de casos); - Problemática psicosocial predominantes; - Tipo de delitos principales; - Casos de Connotación Pública (Gestión de casos, N° de casos, % respecto del total de casos); - Nivel de Riesgo predominante.
Caracterización del trabajo antes y durante la pandemia	<ul style="list-style-type: none"> - Impacto del Coronavirus sobre usuarios/as; - Percepción sobre formación respecto a “riesgo inminente”.
Caracterización de los CRS	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de comunas que cubre el CRS; - Tiempo en cruzar el territorio del CRS; - Tiempo máximo de traslado desde CRS hasta barrio más lejano; - N° de Delegados/as en CRS; - Variación acceso a servicios públicos en pandemia; - Redes más requeridas.
Funcionamiento de los CRS	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos técnicos en contexto regular; - Suspensión o cambio de estándares de atención durante la pandemia; - Suspensión o disminución de estándares de gestión / intervención durante la pandemia; - Nuevas condiciones potencialmente beneficiosas; - Acuerdo con directrices del CRS (antes y durante el COVID); - Prioridades para el retorno; - Aprensiones respecto al retorno
Creencias sobre la ejecución de penas en la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> - Creencias sobre gestión/intervención de penas comunitarias; - Creencias sobre particularidades de atención sobre poblaciones específicas; - Continuos de auto-definición.

5.4.1. Variación en el grado de satisfacción laboral

Antes de presentar los resultados, es necesario recordar que casi un tercio (32,3%) de los Delegados/as encuestados/as declaran que la satisfacción respecto a su trabajo disminuyó durante el periodo de pandemia, mientras que quienes indican que su satisfacción laboral aumentó representan poco menos de un cuarto del total (22,1%). Por su parte, el 45% de los Delegados/as declaran que su satisfacción no ha sufrido modificaciones considerables tras la llegada de la pandemia a Chile.

De esta manera, es posible indicar que los Delegados/as que declaran que su satisfacción laboral disminuyó durante el periodo de pandemia, representarían una proporción significativamente alta entre quienes:

- Se manifiestan en desacuerdo con que los procesos técnicos, realizados en contexto regular, permitan construir planes de intervención en forma realmente participativa (59,4%).
- Consideran que el uso extensivo de las capacitaciones on-line conformaría una medida potencialmente beneficiosa generada a partir del nuevo contexto de trabajo implementado como producto de la pandemia (39,6%).
- Están en desacuerdo con la afirmación que sugiere que sería más fácil abordar necesidades criminógenas o no criminógenas con usuarios/as que desempeñan labores profesionales que con aquellos que no tienen dicho tipo de formación (39,7%).

Por otra parte, los Delegados/as que declaran que la satisfacción respecto a su trabajo aumentó durante el periodo de pandemia, representarían una proporción significativamente alta entre quienes:

- Consideran que el teletrabajo constituye una medida, generada a partir de la pandemia, que resultaría potencialmente beneficiosa (29,6%).
- Consideran que la flexibilidad laboral (posibilidad de mantener el teletrabajo) (28,8%), junto a desarrollar una plataforma para poder desarrollar sus funciones a través del teletrabajo (34,7%), constituyen áreas prioritarias que deberían estar previstas para mantener la gestión en LV-LVI en el escenario post-pandemia.

En tanto, en un sentido opuesto, estos mismos Delegados/as, que indican que su satisfacción laboral aumentó, serían quienes:

- Supervisan menor proporción de mujeres (en promedio, 11,95% del total de sus casos).
- Supervisan menor proporción de usuarios/as con aumento de cogniciones pro-criminales durante el periodo de pandemia (9,64%, en promedio).
- Representan menor proporción de casos entre quienes indican que su CRS suspendió o cambió estándares en relación a capacitación laboral (15,1%).
- Representan menor proporción de casos entre quienes consideran que las condiciones sanitarias que permiten el contacto presencial (17,1%) y el trabajo en oficinas (15,2%), constituyen áreas prioritarias que deberían estar previstas para mantener la gestión en LV-LVI en el escenario post-pandemia.

			Satisfacción durante la pandemia				Pruebas de Asociación	
			Baja	Mantiene	Sube	Total	Estadístico	p
Caracterización de casos gestionados								
Mujeres supervisadas	Gestión de casos Mujeres		87 (31,9%)	126 (46,2%)	60 (22,0%)	273 (100%)	Chi² = 0,44	0,80
	N° de casos Mujeres		M = 6,20 DE = 3,60	M = 5,94 DE = 3,93	M = 4,85 DE = 2,93	M = 5,84 DE = 3,61	F = 2,66 (2; 270)	0,07
	% de Mujeres		M = 15,46 DE = 7,92	M = 15,63 DE = 8,96	M = 11,95 DE = 6,12	M = 14,92 DE = 8,20	F = 4,61 (gl = 2; 269)	0,01*
Trabajo antes y durante la pandemia								
Impacto del Coronavirus sobre usuarios/as		% incremento de cogniciones pro-criminales	M = 16,48 DE = 17,45	M = 15,74 DE = 16,48	M = 9,64 DE = 10,70	M = 14,82 DE = 15,98	F = 4,38 (gl = 2; 300)	0,01*
Funcionamiento de los CRS								
Procesos técnicos en contexto regular	Planes construidos participativamente	Acuerdo	58 (27,5%)	103 (48,8%)	50 (23,7%)	211 (100%)	Chi² = 7,49	0,02*
		Neutro	21 (35,0%)	28 (46,7%)	11 (18,3%)	60 (100%)	Chi² = 0,67	0,72
		Desacuerdo	19 (59,4%)	7 (21,9%)	6 (18,8%)	32 (100%)	Chi² = 12,67	<0,01**
Suspensión de estándares de intervención durante la pandemia: Capacitación laboral			70 (37,8%)	87 (47,0%)	28 (15,1%)	185 (100%)	Chi² = 15,12	<0,01**
Nuevas condiciones potencialment e beneficiosas	Teletrabajo		35 (25,9%)	60 (44,4%)	40 (29,6%)	135 (100%)	Chi² = 9,39	<0,01*
	Capacitaciones on-line		21 (39,6%)	27 (50,9%)	5 (9,4%)	53 (100%)	Chi² = 6,13	0,04*
Prioridades para el retorno	Condiciones sanitarias contacto presencial		66 (33,2%)	99 (49,7%)	34 (17,1%)	199 (100%)	Chi² = 8,99	0,01*
	Condiciones sanitarias trabajo en oficinas		63 (33,0%)	99 (51,8%)	29 (15,2%)	191 (100%)	Chi² = 15,77	<0,01**
	Flexibilidad laboral (teletrabajo)		49 (32,0%)	60 (39,2%)	44 (28,8%)	153 (100%)	Chi² = 8,90	0,01*
	Plataforma para mantener teletrabajo		17 (22,7%)	32 (42,7%)	26 (34,7%)	75 (100%)	Chi² = 10,17	<0,01**
Creencias sobre ejecución de penas en comunidad								
Creencias sobre particularidades de atención sobre poblaciones específicas: Más fácil con profesionales.		Acuerdo	18 (34,6%)	24 (46,2%)	10 (19,2%)	52 (100%)	Chi² = 0,34	0,84
		Neutro	22 (21,0%)	59 (56,2%)	24 (22,9%)	105 (100%)	Chi² = 10,49	<0,01**
		Desacuerdo	58 (39,7%)	55 (37,7%)	33 (22,6%)	146 (100%)	Chi² = 8,61	0,01*
Total			98 (32,3%)	138 (45,5%)	67 (22,1%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 2, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia

5.4.2. Variación en el nivel de estrés laboral

Poco más de un quinto (21,8%) de los Delegados/as encuestados/as declaran que su nivel de estrés laboral disminuyó durante el periodo de pandemia, mientras que quienes indican que su estrés aumentó representan una proporción del doble de este tamaño (43,6%). En tanto, el 34,7% de los Delegados/as declaran que su nivel de estrés no ha sufrido modificaciones considerables tras la llegada de la pandemia a Chile.

De tal manera, los Delegados/as que declaran que su estrés laboral aumentó durante el periodo de pandemia, representarían una proporción significativamente alta entre quienes:

- Indican que su estilo de vida cambió “mucho” como resultado del Coronavirus (49,8%).

Por otra parte, los Delegados/as que declaran que sus niveles de estrés han disminuido durante el periodo de pandemia, serían quienes:

- Supervisan menor proporción de usuarios/as con aumento de cogniciones pro-criminales durante el periodo de pandemia (10,0%, en promedio).
- Representan mayor proporción de casos entre quienes consideran que implementar una plataforma informática que permita un adecuado teletrabajo (32,0%) constituye un área prioritaria que debería estar prevista para mantener la gestión en LV-LVI en el escenario post-pandemia.

		Estrés durante la pandemia				Pruebas de Asociación	
		Baja	Mantiene	Sube	Total	Estadístico	p
Efectos del COVID-19 sobre los/as informantes							
Cambios estilo de vida	Ninguno o pocos cambios	7 (50,0%)	5 (35,7%)	2 (14,3%)	14 (100%)	Chi ² = 8,26	0,02*
	Cambios moderados	16 (29,6%)	25 (46,3%)	13 (24,1%)	54 (100%)	Chi ² = 10,16	<0,01**
	Bastantes o muchísimos cambios	43 (18,3%)	75 (31,9%)	117 (49,8%)	235 (100%)	Chi ² = 17,41	<0,01**
Trabajo antes y durante la pandemia							
Impacto del Coronavirus sobre usuarios/as: % incremento de cogniciones pro-criminales		M = 10,02 DE = 12,32	M = 15,53 DE = 15,55	M = 16,22 DE = 17,40	M = 14,82 DE = 15,98	F = 3,67 (gl = 2; 300)	0,03*
Funcionamiento de los CRS							
Prioridades para el retorno: Plataforma informática para mantener teletrabajo		24 (32,0%)	29 (38,7%)	22 (29,3%)	75 (100%)	Chi ² = 9,87	<0,01**
Total		66 (21,8%)	105 (34,7%)	132 (43,6%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 2, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia

5.4.3. Variación en el nivel de carga laboral

Antes de presentar los resultados, es necesario recordar que la mitad de los Delegados/as encuestados/as (49,5%) declara que su carga laboral aumentó durante el periodo de pandemia, mientras que solo 6,3% de los/as informantes indicó que su carga laboral disminuyó. Por su parte, el 44,2% de los Delegados/as declaran que su carga de trabajo se ha mantenido estable.

De tal manera, es posible indicar que los Delegados/as que declaran que su carga laboral aumentó, serían quienes:

- Supervisan mayor número (5,38, en promedio) y mayor proporción de personas extranjeras (en promedio, 12,96% del total de sus casos).
- Representan mayor proporción de casos entre quienes indican que los programas de capacitación/colocación laboral (55,2%) serían las redes intersectoriales que más se requieren para apoyar el plan de intervención de sus casos.
- Representan mayor proporción de casos entre quienes indican que su CRS suspendió o disminuyó estándares de gestión en relación a colocación laboral durante la pandemia (57,0%).

En tanto, en un sentido opuesto, estos mismos Delegados/as, que indican que su carga laboral ha aumentado, representarían una proporción significativamente baja entre quienes:

- Destacan a la violencia sexual (no necesariamente penalizada) como una de las problemáticas psicosociales predominantes entre los casos que supervisan (31,7%).
- Supervisan usuarios/as sancionados por delitos sexuales (35,4%).
- Supervisan usuarios/as cuyo nivel de riesgo predominante es bajo o muy bajo (39,6%).
- Consideran que la posibilidad de desarrollar capacitaciones on-line según la disposición del personal (32,0%), constituye un área prioritaria que debería ser prevista para mantener la gestión en LV-LVI en el escenario post-pandemia.
- Se manifiestan en desacuerdo con que los procesos técnicos, realizados en contexto regular, permitan construir planes de intervención en forma realmente participativa (34,4%).

Por otra parte, los Delegados/as que declaran que su carga de trabajo disminuyó durante el periodo de pandemia, representarían una proporción significativamente alta entre quienes:

- Declaran no haberse visto afectados/as por ninguna de las situaciones generadas por el COVID-19 por las que se consultó en la encuesta (15,7%).
- Se autodefinen como Delegados/as enfocados en la Responsabilización (12,6%), más que en la Reinserción.

			Carga durante la pandemia				Pruebas de Asociación	
			Baja	Mantiene	Sube	Total	Estadístico	p
Efectos del COVID-19 sobre los/as informantes								
Situaciones producto del COVID-19: Ninguna de las anteriores			8 (15,7%)	21 (41,2%)	22 (43,1%)	51 (100%)	Chi² = 9,30	0,01*
Caracterización de casos gestionados								
Personas extranjeras supervisadas	Gestión de casos Personas Extranjeras		8 (4,9%)	69 (42,3%)	86 (52,8%)	163 (100%)	Chi² = 2,09	0,35
	N° de Personas Extranjeras		M = 1,63 DE = 1,06	M = 3,13 DE = 3,29	M = 5,38 DE = 6,99	M = 4,32 DE = 5,68	F = 4,12 (gl = 2; 160)	0,02*
	% de Personas Extranjeras		M = 4,03 DE = 2,21	M = 8,00 DE = 7,91	M = 12,96 DE = 15,29	M = 10,49 DE = 12,52	F = 4,25 (gl = 2; 159)	0,02*
Problemática psicosocial predominante: Violencia Sexual (no necesariamente penalizada).			4 (9,8%)	24 (58,5%)	13 (31,7%)	41 (100%)	Chi² = 6,15	0,04*
Tipo de delitos principales: Delitos sexuales			8 (10,1%)	43 (54,4%)	28 (35,4%)	79 (100%)	Chi² = 9,32	<0,01**
Nivel de Riesgo predominante	Bajo o muy bajo		7 (14,6%)	22 (45,8%)	19 (39,6%)	48 (100%)	Chi² = 7,45	0,02*
	Medio		12 (5,7%)	89 (42,4%)	109 (51,9%)	210 (100%)	Chi² = 1,66	0,44
	Alto o muy alto		0 (0,0%)	23 (51,1%)	22 (48,9%)	45 (100%)	Chi² = 3,89	0,14
Caracterización de los CRS								
Redes más requeridas: Programas de capacitación y colocación			12 (6,3%)	74 (38,5%)	106 (55,2%)	192 (100%)	Chi² = 7,27	0,03*
Funcionamiento de los CRS								
Procesos técnicos en contexto regular	Planes contruidos participativamente	Acuerdo	10 (4,7%)	89 (42,2%)	112 (53,1%)	211 (100%)	Chi² = 5,05	0,08
		Neutro	4 (6,7%)	29 (48,3%)	27 (45,0%)	60 (100%)	Chi² = 0,61	0,74
		Desacuerdo	5 (15,6%)	16 (50,0%)	11 (34,4%)	32 (100%)	Chi² = 6,92	0,03*
Suspensión o disminución de estándares de gestión / intervención durante la pandemia: Colocación laboral			6 (4,0%)	58 (38,9%)	85 (57,0%)	149 (100%)	Chi² = 7,58	0,02*
Prioridades para el retorno: Capacitaciones on-line según disposición del personal			4 (16,0%)	13 (52,0%)	8 (32,0%)	25 (100%)	Chi² = 6,17	0,04*
Creencias sobre ejecución de penas en la comunidad								
Continuos de auto-definición	Responsabilización		11 (12,6%)	38 (43,7%)	38 (43,7%)	87 (100%)	Chi² = 8,75	0,01*
	Reinserción		8 (3,7%)	96 (44,4%)	112 (51,9%)	216 (100%)		
Total			19 (6,3%)	134 (44,2%)	150 (49,5%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 2, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

5.5. Creencias sobre gestión/intervención de penas comunitarias.

En esta sección se presentan los resultados estadísticos que permiten identificar asociación entre las creencias de los/as informantes, respecto a los cuatro objetivos o potenciales beneficios de las sanciones comunitarias que fueron consultadas a través de la encuesta³³, y la siguiente lista de variables:

Caracterización de los/as informantes	<ul style="list-style-type: none"> - Género; - Edad, - Formación, - Años como Delegado/a.
Caracterización de casos gestionados	<ul style="list-style-type: none"> - Problemática psicosocial predominantes; - Tipo de delitos principales; - Nivel de Riesgo predominante.
Caracterización del trabajo antes y durante la pandemia	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción sobre formación respecto a “riesgo inminente”.
Caracterización de los CRS	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de comunas que cubre el CRS; - Perspectiva de género; - Problemas otros organismos públicos.
Funcionamiento de los CRS	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos técnicos en contexto regular; - Suspensión o cambio de estándares de atención durante la pandemia; - Suspensión o disminución estándares de gestión / intervención; - Nuevas condiciones potencialmente beneficiosas; - Acuerdo con directrices del CRS (antes y durante el COVID); - Prioridades para el retorno; - Aprensiones respecto al retorno.
Variación en la percepción sobre el trabajo durante la pandemia	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción laboral, - Estrés laboral, - Carga laboral.

5.5.1. Creencias respecto a la promoción de la reinserción social

Antes de presentar los resultados, es necesario recordar que cuatro de cada cinco informantes (79,9%) se manifiestan de acuerdo con que las sanciones comunitarias, adecuadamente planificadas e implementadas, efectivamente lograrían promover la reinserción social de las personas sancionadas, mientras que quienes se muestran en desacuerdo con dicha afirmación solo alcanzan el 4% del total de Delegados/as encuestados/as. Por su parte, otro 16,2% de los/as informantes adoptan una posición neutra respecto a la afirmación presentada.

De esta manera, es posible indicar que los Delegados/as que consideran que las sanciones comunitarias lograrían promover la reinserción social de las personas sancionadas, representarían una proporción significativamente alta entre quienes:

³³ Es decir, utilidad de las penas comunitarias en torno a: i) Promoción de reinserción social; ii) Modificación conductual para reducir reincidencia; iii) Reducción del consumo de drogas, y; iv) Ayuda con problemas de salud mental.

- Creen que los procesos técnicos, realizados en contexto regular, permitan desarrollar procesos de intervención realmente individualizados (84,8%), así como también potenciar los recursos de las personas intervenidas (83,2%).
- Se manifiestan de acuerdo con las directrices que se estaban implementando en sus CRS, tanto antes (84,2%) como durante (84,6%) el periodo de pandemia.
- Señalan como una de sus principales aprensiones respecto al escenario laboral post-COVID al aumento de la carga laboral por la reactivación de penas suspendidas durante el periodo de pandemia (84,5%).

Por su parte, dichos Delegados/as, que consideran que las sanciones comunitarias lograrían promover la reinserción social, representarían una proporción significativamente baja entre quienes:

- Indican que su CRS, durante la pandemia, modificó sus estándares de atención en relación a la elaboración de Informes de LV-LVI y Pena Mixta (68,9%).
- Destacan la poca diversidad en la oferta de atención como uno de los principales problemas que afectan a los servicios provistos por otros organismos públicos con los que se vincula su CRS (75,0%).

			Promoción de reinserción social				Pruebas de Asociación	
			Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Total	Estadístico	p
Caracterización de los CRS								
Problemas otros organismos públicos: Poca diversidad en la oferta			11 (5,9%)	36 (19,1%)	141 (75,0%)	188 (100%)	Chi² = 8,66	0,01*
Funcionamiento de los CRS								
Procesos técnicos en contexto regular	Procesos de intervención individualizados	Acuerdo	4 (1,6%)	33 (13,5%)	207 (84,8%)	244 (100%)	Chi² = 26,35	<0,01**
		Neutro	3 (9,4%)	10 (31,3%)	19 (59,4%)	32 (100%)	Chi² = 9,56	<0,01**
		Desacuerdo	5 (18,5%)	6 (22,2%)	16 (59,3%)	27 (100%)	Chi² = 18,11	<0,01**
	Procesos logran potenciar recursos	Acuerdo	7 (2,8%)	35 (14,0%)	208 (83,2%)	250 (100%)	Chi² = 11,01	<0,01**
		Neutro	3 (7,1%)	12 (28,6%)	27 (64,3%)	42 (100%)	Chi² = 7,37	0,03*
		Desacuerdo	2 (18,2%)	2 (18,2%)	7 (63,6%)	11 (100%)	Chi² = 6,23	0,04*
Cambios de estándares de atención durante la pandemia: Elaborar Informe de LV-LVI y P. Mixta			1 (2,2%)	13 (28,9%)	31 (68,9%)	45 (100%)	Chi² = 6,49	0,04*
Acuerdo con directrices del CRS	Antes del COVID	Acuerdo	8 (4,0%)	24 (11,9%)	170 (84,2%)	202 (100%)	Chi² = 8,30	0,02*
		Neutro	1 (1,4%)	19 (26,8%)	51 (71,8%)	71 (100%)	Chi² = 8,70	0,01*
		Desacuerdo	3 (10,0%)	6 (20,0%)	21 (70,0%)	30 (100%)	Chi² = 3,77	0,15

	Durante el COVID	Acuerdo	6 (2,9%)	26 (12,5%)	176 (84,6%)	208 (100%)		Chi² = 9,34	<0,01**
		Neutro	5 (7,8%)	17 (26,6%)	42 (65,6%)	64 (100%)		Chi² = 10,52	<0,01**
		Desacuerdo	1 (3,2%)	6 (19,4%)	24 (77,4%)	31 (100%)		Chi² = 0,29	0,87
Aprensiones respecto al retorno: Aumento de carga por reactivación de penas suspendidas			7 (4,7%)	16 (10,8%)	125 (84,5%)	148 (100%)		Chi² = 6,34	0,04*
Total			12 (4,0%)	49 (16,2%)	242 (79,9%)	303 (100%)			

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 2, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.5.2. Creencias respecto a la modificación de la conducta para reducir la reincidencia

Antes de presentar los resultados, es necesario recordar que cuatro de cada cinco informantes (71,0%) se manifiestan de acuerdo con que las sanciones comunitarias, adecuadamente planificadas e implementadas, efectivamente lograrían modificar la conducta delictiva previniendo la reincidencia de las personas sancionadas, mientras que quienes se muestran en desacuerdo con dicha afirmación solo alcanzan el 7,6% del total de Delegados/as encuestados/as. Por su parte, otro 21,5% de los/as informantes adoptan una posición neutra respecto a la afirmación presentada.

De esta manera, es posible indicar que los Delegados/as que consideran que las sanciones comunitarias lograrían promover la modificar la conducta delictiva previniendo la reincidencia, representarían una proporción significativamente alta entre quienes:

- Crean que los procesos técnicos, realizados en contexto regular, permitan desarrollar procesos de intervención realmente individualizados (77,0%), así como también construir planes de manera realmente participativa (76,8%) y potenciar los recursos de las personas intervenidas (77,6%).
- Se manifiestan de acuerdo con las directrices que se estaban implementando en sus CRS, tanto antes (76,7%) como durante (77,4%) el periodo de pandemia.

En tanto, estos Delegados/as, que consideran que las sanciones comunitarias lograrían reducir la reincidencia delictiva, representarían una proporción significativamente baja entre quienes:

- Supervisan usuarios/as cuyo nivel de riesgo predominante es alto o muy alto (51,1%).

			Modificación conductual para reducir reincidencia				Pruebas de Asociación		
			Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Total	Estadístico	p	
Caracterización de casos gestionados									
Nivel de Riesgo predominante	Bajo o muy bajo		4 (8,3%)	10 (20,8%)	34 (70,8%)	48 (100%)	Chi² = 0,05	0,97	
	Medio		13 (6,2%)	39 (18,6%)	158 (75,2%)	210 (100%)	Chi² = 6,18	0,04*	
	Alto o muy alto		6 (13,3%)	16 (35,6%)	23 (51,1%)	45 (100%)	Chi² = 10,13	<0,01**	
Funcionamiento de los CRS									
Procesos técnicos en contexto regular	Procesos de intervención individualizados	Acuerdo	10 (4,1%)	46 (18,9%)	188 (77,0%)	244 (100%)	Chi² = 30,64	<0,01**	
		Neutro	6 (18,8%)	10 (31,3%)	16 (50,0%)	32 (100%)	Chi² = 9,69	<0,01**	
		Desacuerdo	7 (25,9%)	9 (33,3%)	11 (40,7%)	27 (100%)	Chi² = 18,89	<0,01**	
	Planes construidos participativamente	Acuerdo	12 (5,7%)	37 (17,5%)	162 (76,8%)	211 (100%)	Chi² = 11,60	<0,01**	
		Neutro	4 (6,7%)	20 (33,3%)	36 (60,0%)	60 (100%)	Chi² = 6,27	0,04*	
		Desacuerdo	7 (21,9%)	8 (25,0%)	17 (53,1%)	32 (100%)	Chi² = 11,43	<0,01**	
	Procesos logran potenciar recursos	Acuerdo	16 (6,4%)	40 (16,0%)	194 (77,6%)	250 (100%)	Chi² = 31,36	<0,01**	
		Neutro	2 (4,8%)	23 (54,8%)	17 (40,5%)	42 (100%)	Chi² = 32,12	<0,01**	
		Desacuerdo	5 (45,5%)	2 (18,2%)	4 (36,4%)	11 (100%)	Chi² = 23,54	<0,01**	
	Acuerdo con directrices del CRS	Antes del COVID	Acuerdo	15 (7,4%)	32 (15,8%)	155 (76,7%)	202 (100%)	Chi² = 11,76	<0,01**
			Neutro	3 (4,2%)	26 (36,6%)	42 (59,2%)	71 (100%)	Chi² = 13,15	<0,01**
			Desacuerdo	5 (16,7%)	7 (23,3%)	18 (60,0%)	30 (100%)	Chi² = 4,23	0,12
Durante el COVID		Acuerdo	15 (7,2%)	32 (15,4%)	161 (77,4%)	208 (100%)	Chi² = 15,40	<0,01**	
		Neutro	6 (9,4%)	25 (39,1%)	33 (51,6%)	64 (100%)	Chi² = 16,37	<0,01**	
		Desacuerdo	2 (6,5%)	8 (25,8%)	21 (67,7%)	31 (100%)	Chi² = 0,42	0,81	
Total			23 (7,6%)	65 (21,5%)	215 (71,0%)	303 (100%)			

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 2, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.5.3. Creencias respecto a la reducción del consumo de drogas.

Antes de presentar los resultados, es necesario recordar que dos tercios de los/as informantes (61,4%) se manifiestan de acuerdo con que las sanciones comunitarias, adecuadamente planificadas e implementadas, son útiles para ayudar a reducir el consumo de alcohol de las personas sancionadas que presentan dependencia o consumo problemático, mientras que quienes se muestran en desacuerdo con dicha afirmación solo alcanzan el 10,6% del total de Delegados/as encuestados/as. En tanto, los/as informantes que adoptan una posición neutra respecto a esta afirmación alcanza el 28,1% del total.

Dicho esto, es posible indicar que los Delegados/as que consideran que las sanciones comunitarias ayudarían a reducir el consumo de alcohol de las personas sancionadas que presentan dependencia o consumo problemático, representarían una proporción significativamente alta entre quienes:

- Desempeñan labores en CRS con cobertura sobre comunas rurales (70,5%).
- Creen que su respectivo CRS (y/o Gendarmería) ha logrado ajustar sus prácticas de acuerdo a una perspectiva de género en relación a la atención que entregan a sus usuarios/as (68,3%).
- Creen que los procesos técnicos, realizados en contexto regular, permitan desarrollar procesos de intervención realmente individualizados (67,2%), así como también construir planes de manera realmente participativa (66,4%) y potenciar los recursos de las personas intervenidas (65,6%).
- Indican que su CRS, durante la pandemia, modificó sus estándares de atención en relación a las evaluaciones de riesgo/necesidades (82,8%).
- Se manifiestan de acuerdo con las directrices que se estaban implementando en sus CRS, antes del periodo de pandemia (68,3%).

En tanto, estos Delegados/as, que consideran que las sanciones comunitarias ayudarían a reducir el consumo de alcohol de las personas sancionadas que presentan dependencia o consumo problemático, representan una proporción significativamente baja entre quienes:

- Consideran que la excepción de visitas domiciliarias constituye una medida, generada a partir de la pandemia, que resultaría potencialmente beneficiosa (53,8%).
- Señalan a la pérdida de empleo como una de sus principales aprensiones respecto al escenario laboral post-COVID (52,2%).

		Reducción del consumo de drogas (%)				Pruebas de Asociación	
		Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Total	Estadístico	p
Caracterización de los CRS							
Tipo de comunas que cubre el CRS	Comunas Urbanas	23 (10,0%)	67 (29,0%)	141 (61,0%)	231 (100%)	Chi ² = 0,67	0,72
	Comunas Semi-Urbanas	15 (8,2%)	49 (26,6%)	120 (65,2%)	184 (100%)	Chi ² = 4,03	0,13
	Comunas Rurales	9 (8,0%)	24 (21,4%)	79 (70,5%)	112 (100%)	Chi ² = 6,23	0,04*

Perspectiva de género respecto a usuarios/as		No	9 (18,8%)	15 (31,3%)	24 (50,0%)	48 (100%)	Chi² = 10,03 (gl = 4)	0,04*	
		Solo parcialmente	11 (7,3%)	49 (32,5%)	91 (60,3%)	151 (100%)			
		Sí	12 (11,5%)	21 (20,2%)	71 (68,3%)	104 (100%)			
Funcionamiento de los CRS									
Procesos técnicos en contexto regular	Procesos de intervención individualizados	Acuerdo	21 (8,6%)	59 (24,2%)	164 (67,2%)	244 (100%)	Chi² = 18,16	<0,01**	
		Neutro	3 (9,4%)	17 (53,1%)	12 (37,5%)	32 (100%)	Chi² = 11,39	<0,01**	
		Desacuerdo	8 (29,6%)	9 (33,3%)	10 (37,0%)	27 (100%)	Chi² = 13,36	<0,01**	
	Planes construidos participativamente	Acuerdo	22 (10,4%)	49 (23,2%)	140 (66,4%)	211 (100%)	Chi² = 8,58	0,01*	
		Neutro	4 (6,7%)	26 (43,3%)	30 (50,0%)	60 (100%)	Chi² = 8,88	0,01*	
		Desacuerdo	6 (18,8%)	10 (31,3%)	16 (50,0%)	32 (100%)	Chi² = 3,16	0,21	
	Procesos logran potenciar recursos	Acuerdo	24 (9,6%)	62 (24,8%)	164 (65,6%)	250 (100%)	Chi² = 10,78	<0,01**	
		Neutro	5 (11,9%)	19 (45,2%)	18 (42,9%)	42 (100%)	Chi² = 7,94	0,02*	
		Desacuerdo	3 (27,3%)	4 (36,4%)	4 (36,4%)	11 (100%)	Chi² = 4,46	0,11	
	Suspensión o cambio de estándares de atención durante la pandemia: Evaluaciones de riesgo/necesidades			2 (6,9%)	3 (10,3%)	24 (82,8%)	29 (100%)	Chi² = 6,38	0,04*
	Nuevas condiciones potencialmente beneficiosas: Excepción de visitas domiciliarias			7 (26,9%)	5 (19,2%)	14 (53,8%)	26 (100%)	Chi² = 8,26	0,02*
	Acuerdo con directrices del CRS, antes del COVID	Acuerdo	17 (8,4%)	47 (23,3%)	138 (68,3%)	202 (100%)	Chi² = 12,33	<0,01**	
Neutro		5 (7,0%)	32 (45,1%)	34 (47,9%)	71 (100%)	Chi² = 13,41	<0,01**		
Desacuerdo		10 (33,3%)	6 (20,0%)	14 (46,7%)	30 (100%)	Chi² = 18,29	<0,01**		
Aprensiones respecto al retorno: Pérdida del empleo			6 (26,1%)	5 (21,7%)	12 (52,2%)	23 (100%)	Chi² = 6,38	0,04*	
Total			32 (10,6%)	85 (28,1%)	186 (61,4%)	303 (100%)			

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 2, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.5.4. Creencias respecto a la provisión de ayuda con problemas de salud mental.

Antes de presentar los resultados, es necesario recordar que la mitad de los informantes (49,8%) se manifiestan de acuerdo con que las sanciones comunitarias, adecuadamente planificadas e implementadas, serían útiles para ayudar a las personas sancionadas que presentan problemas de salud mental, mientras que quienes se muestran en desacuerdo con dicha afirmación alcanzan el 17,5% del total de Delegados/as encuestados/as. Por su parte, un tercio de los/as informantes (32,7%) adopta una posición neutra respecto a la afirmación presentada.

En atención a esta distribución, es posible indicar que los Delegados/as que consideran que las sanciones comunitarias son útiles para ayudar a las personas sancionadas que presentan problemas de salud mental, serían quienes tienen mayor experiencia como Delegados/as, presentando en promedio 7,95 años en el cargo, además de representar mayor proporción de casos entre quienes:

- Desempeñan labores en CRS con cobertura sobre comunas rurales (63,4%).
- Consideran haber recibido una adecuada formación, entrenamiento y acompañamiento técnico para abordar situaciones de “riesgo inminente” entre sus usuarios/as (59,3%).
- Creen que los procesos técnicos, realizados en contexto regular, permitan construir planes de manera participativa (56,9%), así como también desarrollar procesos de intervención realmente individualizados (53,7%).
- Se manifiestan de acuerdo con las directrices que se estaban implementando en sus CRS, tanto antes (58,9%) como después del periodo de pandemia (54,3%).

En tanto, en un sentido opuesto, estos mismos Delegados/as, que indican que las sanciones comunitarias serían útiles para ayudar a las personas sancionadas que presentan problemas de salud mental, representarían una proporción significativamente baja entre quienes:

- Supervisan usuarios/as sancionados por delitos contra las personas (30,4%).
- Se manifiestan en desacuerdo con que los procesos técnicos, realizados en contexto regular, permitirían potenciar los recursos y capacidades de los usuarios/as (27,3%).
- Destacan la poca diversidad en la oferta de atención como uno de los principales problemas que afectan a los servicios provistos por otros organismos públicos con los que se vincula su CRS (44,1%).
- Indican que su CRS, durante la pandemia, modificó sus estándares de atención en relación a la elaboración de planes de intervención individual (36,0%).
- Consideran que la excepción de visitas domiciliarias constituye una medida, generada a partir de la pandemia, que resultaría potencialmente beneficiosa (38,5%).

			Ayuda con problemas de salud mental (%)				Pruebas de Asociación	
			Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Total	Estadístico	p
Caracterización de los/as informantes								
Años como Delegado/a			M = 6,08 DE = 2,63	M = 6,62 DE = 5,03	M = 7,95 DE = 4,31	M = 7,21 DE = 4,41	F = 4,95 (gl = 2; 299)	<0,01**
Caracterización de casos gestionados								
Tipo de delitos principales: Delitos contra las personas			3 (13,0%)	13 (56,5%)	7 (30,4%)	23 (100%)	Chi² = 6,49	0,04
Trabajo antes y durante la pandemia								
Percepción sobre formación respecto a “riesgo inminente”: Totalmente capacitado para.			23 (14,2%)	43 (26,5%)	96 (59,3%)	162 (100%)	Chi² = 12,37	<0,01**
Caracterización de los CRS								
Tipo de comunas que cubre el CRS	Comunas Urbanas		38 (16,5%)	75 (32,5%)	118 (51,1%)	231 (100%)	Chi² = 0,92	0,63
	Comunas Semi-Urbanas		33 (17,9%)	54 (29,3%)	97 (52,7%)	184 (100%)	Chi² = 2,42	0,30
	Comunas Rurales		14 (12,5%)	27 (24,1%)	71 (63,4%)	112 (100%)	Chi² = 13,08	<0,01**
Problemas otros organismos públicos: Poca diversidad en la oferta			41 (21,8%)	64 (34,0%)	83 (44,1%)	188 (100%)	Chi² = 8,78	0,01*
Funcionamiento de los CRS								
Procesos técnicos en contexto regular	Procesos de intervención individualizados	Acuerdo	36 (14,8%)	77 (31,6%)	131 (53,7%)	244 (100%)	Chi² = 9,58	<0,01**
		Neutro	8 (25,0%)	15 (46,9%)	9 (28,1%)	32 (100%)	Chi² = 6,75	0,03*
		Desacuerdo	9 (33,3%)	7 (25,9%)	11 (40,7%)	27 (100%)	Chi² = 5,16	0,08
	Planes contruidos participativamente	Acuerdo	33 (15,6%)	58 (27,5%)	120 (56,9%)	211 (100%)	Chi² = 13,97	<0,01**
		Neutro	12 (20,0%)	29 (48,3%)	19 (31,7%)	60 (100%)	Chi² =10,84	<0,01**
		Desacuerdo	8 (25,0%)	12 (37,5%)	12 (37,5%)	32 (100%)	Chi² = 2,50	0,29
	Procesos logran potenciar recursos	Acuerdo	40 (16,0%)	81 (32,4%)	129 (51,6%)	250 (100%)	Chi² = 2,74	0,25
		Neutro	8 (19,0%)	15 (35,7%)	19 (45,2%)	42 (100%)	Chi² = 0,41	0,81
		Desacuerdo	5 (45,5%)	3 (27,3%)	3 (27,3%)	11 (100%)	Chi² = 6,37	0,04*
Cambio de estándares de atención durante la pandemia: Elaboración de PII			15 (30,0%)	17 (34,0%)	18 (36,0%)	50 (100%)	Chi² = 7,69	0,02*
Nuevas condiciones potencialmente beneficiosas: Excepción de visitas domiciliarias			12 (46,2%)	4 (15,4%)	10 (38,5%)	26 (100%)	Chi² = 16,70	<0,01**

Acuerdo con directrices del CRS	Antes del COVID	Acuerdo	31 (15,3%)	52 (25,7%)	119 (58,9%)	202 (100%)	Chi² = 20,52	<0,01**
		Neutro	10 (14,1%)	39 (54,9%)	22 (31,0%)	71 (100%)	Chi² = 21,28	<0,01**
		Desacuerdo	12 (40,0%)	8 (26,7%)	10 (33,3%)	30 (100%)	Chi² = 11,83	<0,01**
	Durante el COVID	Acuerdo	29 (13,9%)	66 (31,7%)	113 (54,3%)	208 (100%)	Chi² = 7,65	0,02*
		Neutro	13 (20,3%)	23 (35,9%)	28 (43,8%)	64 (100%)	Chi² = 1,24	0,54
		Desacuerdo	11 (35,5%)	10 (32,3%)	10 (32,3%)	31 (100%)	Chi² = 8,53	0,01*
	Total		53 (17,5%)	99 (32,7%)	151 (49,8%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con $gl = 2$, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.6. Creencias sobre particularidades de atención sobre poblaciones específicas

En esta sección se presentan los resultados estadísticos que permiten identificar asociación entre las creencias de los/as informantes respecto al abordaje de necesidades criminógenas o no criminógenas con cinco poblaciones específicas³⁴, y la siguiente lista de variables:

Caracterización de los/as informantes	<ul style="list-style-type: none"> - Género, - Edad, - Formación, - Años como Delegado/a.
Caracterización de casos gestionados	<ul style="list-style-type: none"> - Problemática psicosocial predominantes; - Tipo de delitos principales; - Nivel de Riesgo predominante.
Caracterización trabajo antes y durante COVID	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción sobre formación respecto a “riesgo inminente”.
Caracterización de los CRS	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de comunas que cubre el CRS; - Perspectiva de género; - Problemas otros organismos públicos.
Funcionamiento de los CRS	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos técnicos en contexto regular; - Suspensión o cambio de estándares de atención durante la pandemia; - Suspensión o disminución de estándares de gestión / intervención durante la pandemia; - Nuevas condiciones potencialmente beneficiosas; - Acuerdo con directrices del CRS; - Prioridades para el retorno; - Aprensiones respecto al retorno.
Variación en la percepción sobre el trabajo durante la pandemia	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción laboral, - Estrés laboral, - Carga laboral.

5.6.1. Influencia de la escolarización del usuario/a en el proceso de supervisión

Antes de presentar los resultados, es necesario recordar que más de la mitad de los Delegados/as encuestados/as (55,1%) considera que sería más fácil abordar necesidades criminógenas o no criminógenas con usuarios/as escolarizados que con aquellos que han recibido escasa o nula formación educacional. En tanto, poco menos de un cuarto de los/as informantes (23,1%) se manifestó en desacuerdo con dicha afirmación, de manera muy similar a quienes adoptan una posición neutra respecto a la misma (21,8%).

³⁴ Es decir: i) Usuarios/as escolarizados; ii) Usuarios/as profesionales; iii) Usuarios/as de NSE bajo; iv) Usuarios hombres, y; v) Usuarios/as nacionales.

En atención a esta distribución, es posible indicar que los Delegados/as que consideran que sería más fácil intervenir en casos de usuarios/as escolarizados que con quienes han recibido escasa o nula formación educacional, representarían una proporción significativamente alta entre quienes:

- Indican que su CRS suspendió o disminuyó estándares de gestión en relación al involucramiento de la familia de los usuarios/as durante la pandemia (67,7%).
- Consideran que la intervención con penados a través de videollamadas constituye una medida, generada a partir de la pandemia, que resultaría potencialmente beneficiosa (62,3%).

	Sería más fácil trabajar con usuarios(as) escolarizados				Pruebas de Asociación	
	Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Total	Estadístico	p
Funcionamiento de los CRS						
Disminución de estándares de gestión durante la pandemia: Involucramiento de familia	7 (11,3%)	13 (21,0%)	42 (67,7%)	62 (100%)	Chi ² = 6,99	0,03*
Nuevas condiciones potencialmente beneficiosas: Intervención con penados a través de videollamada	5 (9,4%)	15 (28,3%)	33 (62,3%)	53 (100%)	Chi ² = 7,04	0,03*
Total	70 (23,1%)	66 (21,8%)	167 (55,1%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 2, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.6.2. Influencia de la formación del usuario/a en el proceso de supervisión

A diferencia de la dimensión anterior, solo 17,2% de los Delegados/as encuestados/as considera que sería más fácil abordar necesidades criminógenas o no criminógenas con usuarios/as que desempeñan labores profesionales que con aquellos que no tienen este tipo de formación; mientras que casi la mitad de los/as informantes (48,2%) se manifestó en desacuerdo con dicha afirmación. En tanto, una proporción no menor de Delegados/as (34,7%) adoptó una posición neutral respecto a la misma.

En atención a esta distribución, es posible indicar que los Delegados/as que consideran que sería más fácil intervenir en casos de usuarios/as que desempeñan labores profesionales, representarían una proporción significativamente mayor entre:

- Los Delegados de género masculino (24,4%), mientras que entre el género femenino esta posición sería relativamente más bajo (14,5%).
- Quienes indican que su CRS suspendió o cambió estándares de atención en relación a la elaboración de Planes de Intervención, durante la pandemia (22,0%).
- Quienes consideran que la excepción de visitas domiciliarias constituye una medida, generada a partir de la pandemia, que resultaría potencialmente beneficiosa (34,6%).

- Quienes se manifiestan en desacuerdo con las directrices que se estaban implementando en sus CRS antes de la pandemia (33,3%).

En tanto, en un sentido opuesto, estos mismos Delegados/as, que indican que sería más fácil intervenir en casos de usuarios/as que desempeñan labores profesionales, representarían una proporción significativamente menor entre quienes:

- Desempeñan labores en CRS con cobertura sobre comunas semi-urbanas (13,6%) o rurales (11,6%).
- Destacan las dificultades para otorgar atención oportuna como uno de los principales problemas que afectan a los servicios provistos por otros organismos públicos con los que se vincula su CRS (13,4%).
- Consideran que las entrevistas remotas para condenados privados de libertad constituyen una medida, generada a partir de la pandemia, que resultaría potencialmente beneficiosa (12,2%).

Por su parte, los Delegados/as que consideran que NO sería más fácil intervenir en casos de usuarios/as que desempeñan labores profesionales, representarían una proporción significativamente alta entre quienes indican que, durante la pandemia:

- Su CRS disminuyó estándares de gestión en relación a la provisión de servicios requeridos por casos que presentan abuso de sustancias (56,3%).
- Su nivel de satisfacción laboral disminuyó de manera considerable (59,2%).

		Sería más fácil trabajar con usuarios(as) profesionales				Pruebas de Asociación	
		Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Total	Estadístico	p
Caracterización de los/as informantes							
Género	Femenino	117 (53,2%)	71 (32,3%)	32 (14,5%)	220 (100%)	Chi ² = 10,40 (gl = 4)	0,03*
	Masculino	28 (34,1%)	34 (41,5%)	20 (24,4%)	82 (100%)	Chi ² = 10,40 (gl = 4)	0,03*
Caracterización de los CRS							
Tipo de comunas que cubre el CRS	Comunas Urbanas	113 (48,9%)	78 (33,8%)	40 (17,3%)	231 (100%)	Chi ² = 0,34	0,84
	Comunas Semi-Urbanas	84 (45,7%)	75 (40,8%)	25 (13,6%)	184 (100%)	Chi ² = 9,16	<0,01**
	Comunas Rurales	52 (46,4%)	47 (42,0%)	13 (11,6%)	112 (100%)	Chi ² = 6,05	0,049*
Problemas otros organismos públicos: Dificultades para otorgar atención oportuna		118 (51,1%)	82 (35,5%)	31 (13,4%)	231 (100%)	Chi ² = 9,83	<0,01**
Funcionamiento de los CRS							
Suspensión o cambio de estándares de atención durante la pandemia: Elaboración de PII		30 (60,0%)	9 (18,0%)	11 (22,0%)	50 (100%)	Chi ² = 7,34	0,03*
Disminución de estándares de gestión durante la pandemia: Servicios para abuso de sustancias		58 (56,3%)	26 (25,2%)	19 (18,4%)	103 (100%)	Chi ² = 6,28	0,04*

Nuevas condiciones potencialmente beneficiosas	Entrevistas remotas para condenados privados de libertad	33 (67,3%)	10 (20,4%)	6 (12,2%)	49 (100%)	Chi ² = 8,70	0,01*
	Excepción de visitas domiciliarias	10 (38,5%)	7 (26,9%)	9 (34,6%)	26 (100%)	Chi ² = 6,10	0,047*
Acuerdo con directrices del CRS, antes del COVID	Acuerdo	99 (49,0%)	69 (34,2%)	34 (16,8%)	202 (100%)	Chi ² = 0,17	0,92
	Neutro	35 (49,3%)	28 (39,4%)	8 (11,3%)	71 (100%)	Chi ² = 2,51	0,29
	Desacuerdo	12 (40,0%)	8 (26,7%)	10 (33,3%)	30 (100%)	Chi ² = 6,15	0,046*
Satisfacción y Carga Laboral durante la Pandemia							
Variación en la satisfacción laboral durante la pandemia	Disminución	58 (59,2%)	22 (22,4%)	18 (18,4%)	98 (100%)	Chi ² = 9,99	<0,01**
	Mantención	55 (39,9%)	59 (42,8%)	24 (17,4%)	138 (100%)	Chi ² = 8,46	0,02*
	Aumento	33 (49,3%)	24 (35,8%)	10 (14,9%)	67 (100%)	Chi ² = 0,31	0,86
Total		146 (48,2%)	105 (34,7%)	52 (17,2%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con $g = 2$, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.6.3. Influencia del nivel socio-económico del usuario/a en el proceso de supervisión

De manera similar con la dimensión anterior, poco menos de un quinto de los Delegados/as encuestados/as (18,2%) considera que sería más fácil abordar necesidades criminógenas o no criminógenas con usuarios/as de segmentos socioeconómicos bajos que con aquellos de segmentos socioeconómicos medios o altos; mientras que casi dos quintos de los/as informantes (37,3%) se manifiesta en desacuerdo con dicha afirmación. Por su parte, un grupo considerable de Delegados/as, que alcanzan el 44,6% del total, adopta una posición neutral respecto a la afirmación presentada.

En atención a esta distribución, es posible indicar que los Delegados/as que consideran que sería más fácil intervenir en casos de usuarios/as provenientes de segmentos socioeconómicos bajos, representarían una proporción significativamente mayor entre quienes se manifiestan en desacuerdo con las directrices que se estaban implementando en sus CRS durante la pandemia (38,7%).

En tanto, en un sentido opuesto, estos mismos Delegados/as, no solo tendrían una edad promedio relativamente menor a la de los/as informantes que no están de acuerdo con la afirmación presentada (40,12 v/s 42,46 años), sino que representarían una proporción significativamente menor entre los Delegados/as que:

- Creen que su respectivo CRS (y/o Gendarmería) ha logrado ajustar sus prácticas de acuerdo a una perspectiva de género en relación al trato que se otorga a sus funcionario/as (10,3%).
- Indican que su CRS suspendió o cambió estándares de atención en relación al control del cumplimiento, durante la pandemia (6,7%).
- Indican que, durante la pandemia, su CRS disminuyó estándares de gestión en relación a la capacitación laboral (15,1%).
- Consideran que las condiciones sanitarias que permitan el contacto presencial con los usuarios/as, constituye un área prioritaria que debería ser prevista para mantener la gestión en LV-LVI en el escenario post-pandemia (15,1%).

		Sería más fácil trabajar con usuarios/as de NSE bajo				Pruebas de Asociación	
		Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Total	Estadístico	p
Caracterización de los/as informantes							
Edad		M = 42,46 DE = 5,89	M = 40,95 DE = 5,99	M = 40,12 DE = 5,97	M = 41,25 DE = 6,10	F = 3,31 (gl = 2; 287)	0,04*
Caracterización de los CRS							
Perspectiva de género respecto a funcionarios/as		41 (38,3%)	55 (51,4%)	11 (10,3%)	107 (100%)	Chi² = 17,72 (gl = 4)	<0,01**
Funcionamiento de los CRS							
Cambio de estándares de atención durante la pandemia: Control del cumplimiento		26 (43,3%)	30 (50,0%)	4 (6,7%)	60 (100%)	Chi² = 6,67	0,04*
Disminución de estándares de gestión durante la pandemia: Capacitación laboral		79 (42,7%)	78 (42,2%)	28 (15,1%)	185 (100%)	Chi² = 6,72	0,04*
Acuerdo con directrices del CRS, durante el COVID	Acuerdo	76 (36,5%)	98 (47,1%)	34 (16,3%)	208 (100%)	Chi² = 2,27	0,32
	Neutro	26 (40,6%)	29 (45,3%)	9 (14,1%)	64 (100%)	Chi² = 0,99	0,61
	Desacuerdo	11 (35,5%)	8 (25,8%)	12 (38,7%)	31 (100%)	Chi² = 10,80	<0,01**
Prioridades para el retorno: Condiciones sanitarias contacto presencial		86 (43,2%)	83 (41,7%)	30 (15,1%)	199 (100%)	Chi² = 9,53	<0,01**
Total		113 (37,3%)	135 (44,6%)	55 (18,2%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 2, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.6.4. Influencia del género del usuario/a en el proceso de supervisión

En este caso, solo 17,2% de los Delegados/as encuestados/as considera que sería más fácil abordar necesidades criminógenas o no criminógenas con usuarios/as hombres que con usuarias mujeres;

mientras que casi el 40% de los/as informantes se manifestó en desacuerdo con dicha afirmación. Por su parte, una proporción aún más amplia de Delegados/as (42,9%) adopta una posición neutral respecto a la afirmación presentada.

En atención a esta distribución, es posible indicar que los Delegados/as que consideran que sería más fácil intervenir en casos de usuarios hombres que con usuarias mujeres, representarían una proporción significativamente menor entre:

- Desempeñan labores en CRS con cobertura sobre comunas semi-urbanas (14,1%).
- Consideran que las condiciones sanitarias que permitan el contacto presencial con los usuarios/as, constituye un área prioritaria que debería ser prevista para mantener la gestión en LV-LVI en el escenario post-pandemia (13,1%).
- Consideran que el teletrabajo constituye una medida, generada a partir de la pandemia, que resultaría potencialmente beneficiosa (9,6%).

Por su parte, los Delegados/as que consideran que NO sería más fácil intervenir con hombres que con mujeres, representarían una proporción significativamente alta entre quienes se manifiestan en desacuerdo con las directrices que se estaban implementando en sus CRS durante la pandemia (61,3%).

		Sería más fácil trabajar con usuarios hombres				Pruebas de Asociación	
		Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Total	Estadístico	p
Caracterización de los CRS							
Tipo de comunas que cubre el CRS	Comunas Urbanas	91 (39,4%)	99 (42,9%)	41 (17,7%)	231 (100%)	Chi ² = 0,27	0,88
	Comunas Semi-Urbanas	67 (36,4%)	91 (49,5%)	26 (14,1%)	184 (100%)	Chi ² = 8,65	0,01*
	Comunas Rurales	38 (33,9%)	55 (49,1%)	19 (17,0%)	112 (100%)	Chi ² = 3,20	0,20
Funcionamiento de los CRS							
Nuevas condiciones potencialmente beneficiosas: Teletrabajo		59 (43,7%)	63 (46,7%)	13 (9,6%)	135 (100%)	Chi ² = 9,72	<0,01**
Acuerdo con directrices del CRS, durante el COVID	Acuerdo	81 (38,9%)	88 (42,3%)	39 (18,8%)	208 (100%)	Chi ² = 1,19	0,55
	Neutro	21 (32,8%)	35 (54,7%)	8 (12,5%)	64 (100%)	Chi ² = 4,68	0,10
	Desacuerdo	19 (61,3%)	7 (22,6%)	5 (16,1%)	31 (100%)	Chi ² = 7,29	0,03*
Prioridades para el retorno: Condiciones sanitarias contacto presencial		83 (41,7%)	90 (45,2%)	26 (13,1%)	199 (100%)	Chi ² = 6,86	0,03*
Total		121 (39,9%)	130 (42,9%)	52 (17,2%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 2, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.6.5. Influencia de la nacionalidad del usuario/a en el proceso de supervisión

Al igual que en los casos anteriores, antes de listar los hallazgos estadísticos, resulta necesario recordar un cuarto de los Delegados/as encuestados/as (25,1%) considera que sería más fácil abordar necesidades criminógenas o no criminógenas con usuarios/as chilenos/as que con usuarios/as extranjeros/as; mientras que 35,6% de los/as informantes se manifestó en desacuerdo con dicha afirmación. En tanto, una proporción aún mayor de los Delegados/as (39,3%) adoptó una posición neutral respecto a la misma.

En atención a esta distribución, es posible indicar que los Delegados/as que consideran que sería más fácil intervenir con chilenos/as que con extranjeros/as, representarían una proporción significativamente mayor entre quienes:

- Se manifiestan de acuerdo con las directrices que se estaban implementando en sus CRS antes de la pandemia (29,2%).
- Señalan que la pérdida del empleo, sería una de sus principales aprensiones respecto al escenario post-pandemia (39,1%).

En tanto, en un sentido opuesto, estos mismos Delegados/as, representarían una proporción significativamente menor entre quienes:

- Desempeñan labores en CRS con cobertura sobre comunas semi-urbanas (21,2%) o rurales (16,1%).
- Consideran que, durante la pandemia, su CRS disminuyó estándares de gestión en relación a la colocación laboral (20,8%).

		Sería más fácil trabajar con usuarios/as nacionales (%)				Pruebas de Asociación	
		Desacuerdo	Neutro	Acuerdo	Total	Estadístico	p
Caracterización de los CRS							
Tipo de comunas que cubre el CRS	Comunas Urbanas	82 (35,5%)	92 (39,8%)	57 (24,7%)	237 (100%)	Chi ² = 0,15	0,93
	Comunas Semi-Urbanas	60 (32,6%)	85 (46,2%)	39 (21,2%)	184 (100%)	Chi ² = 9,75	<0,01**
	Comunas Rurales	40 (35,7%)	54 (48,2%)	18 (16,1%)	112 (100%)	Chi ² = 9,37	<0,01**
Funcionamiento de los CRS							
Disminución de estándares de gestión durante la pandemia: Colocación laboral		63 (42,3%)	55 (36,9%)	31 (20,8%)	149 (100%)	Chi ² = 6,18	0,046*
Acuerdo con directrices del CRS, antes del COVID	Acuerdo	71 (35,1%)	72 (35,6%)	59 (29,2%)	202 (100%)	Chi ² = 6,19	0,045*
	Neutro	27 (38,0%)	33 (46,5%)	11 (15,5%)	71 (100%)	Chi ² = 4,77	0,09
	Desacuerdo	10 (33,3%)	14 (46,7%)	6 (20,0%)	30 (100%)	Chi ² = 0,86	0,65

Aprensiones respecto al retorno: Pérdida del empleo	12 (52,2%)	2 (8,7%)	9 (39,1%)	23 (100%)		Chi ² = 9,79	<0,01**
Total	108 (35,6%)	119 (39,3%)	76 (25,1%)	303 (100%)			

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 2, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.7. Continuos de auto-definición

En esta sección se presentan los resultados estadísticos que permiten identificar asociación entre la auto-definición que realizan los/as informantes, respecto a los dos continuos consultados en la encuesta³⁵, y la siguiente lista de variables:

Caracterización de los/as informantes	- Género, - Edad, - Formación, - Años como Delegado/a.
Caracterización de casos gestionados	- Problemática psicosocial predominantes; - Tipo de delitos principales; - Nivel de Riesgo predominante.
Caracterización trabajo antes y durante la pandemia	- Percepción sobre formación respecto a “riesgo inminente”
Caracterización de los CRS	- Tipo de comunas que cubre el CRS; - Perspectiva de género; - Problemas otros organismos públicos.
Funcionamiento de los CRS	- Procesos técnicos en contexto regular; - Suspensión o cambio de estándares de atención durante la pandemia; - Suspensión o disminución de estándares de gestión / intervención durante la pandemia; - Nuevas condiciones potencialmente beneficiosas; Acuerdo con directrices del CRS (antes y durante el COVID); - Prioridades para el retorno; - Aprensiones respecto al retorno.
Variación en la percepción sobre el trabajo durante la pandemia	- Satisfacción laboral, - Estrés laboral, - Carga laboral.

³⁵ Es decir, continuo entre Permisividad y Punitividad, además del continuo entre Responsabilización y Reinserción, en el desempeño del rol como Delegado/a.

5.7.1. Continuo I: Permisividad – Punitividad

Antes de presentar los resultados, es necesario recordar que la distribución de los/as informantes, en el marco de este primero continuo de auto-definición, fue bastante equitativa; con una leve inclinación hacia quienes se consideran mayoritariamente “permisivos” en su rol de Delegados/as (51,2%), por sobre aquellos/as que se clasifican mayoritariamente como “punitivos” en sus labores (48,8%).

En este contexto, es posible indicar que la proporción de Delegados/as que se auto-definen como “permisivos” sería significativamente mayor entre quienes:

- Indican que su CRS, durante la pandemia, suspendió o cambió estándares de atención en relación a la frecuencia de contacto con los usuarios/as (64,4%).
- Consideran que, durante la pandemia, su CRS disminuyó estándares de gestión en relación al involucramiento de conyugues/parejas en la intervención (66,0%) y al desarrollo de habilidades sociales (62,7%).
- Declaran que su satisfacción laboral disminuyó durante la pandemia (60,2%).
- Creen que la flexibilidad laboral (expresada a través del sistema de teletrabajo), constituye un área prioritaria que debería ser prevista para mantener la gestión en LV-LVI en el escenario post-pandemia (58,2%).

En tanto, la proporción de Delegados/as que se auto-definen como “punitivos” sería significativamente mayor entre quienes:

- Creen que el desarrollo de una plataforma informática que permita mantener el sistema de teletrabajo, constituye un área prioritaria que debería ser prevista para mantener la gestión en LV-LVI en el escenario post-pandemia (60,0%).
- Creen que los procesos técnicos, realizados en contexto regular, permitiría construir planes de manera participativa (53,6%); mientras que los Delegados/as auto-definidos como “permisivos” (59,4%) predominan entre quienes se muestran en desacuerdo con esta afirmación sobre los procesos técnicos de sus CRS.

		Continuo I			Pruebas de Asociación	
		Permisividad	Punitividad	Total	Estadístico	p
Funcionamiento de los CRS						
Procesos técnicos en contexto regular: Planes contruidos participativamente	Acuerdo	98 (46,4%)	113 (53,6%)	211 (100%)	Chi² = 6,17	0,01*
	Neutro	38 (63,3%)	22 (36,7%)	60 (100%)	Chi² = 4,44	0,04*
	Desacuerdo	19 (59,4%)	13 (40,6%)	32 (100%)	Chi² = 0,97	0,33
Cambio de estándares de atención durante la pandemia: Frecuencia de contacto con usuarios/as		38 (64,4%)	21 (35,6%)	59 (100%)	Chi² = 5,15	0,02*
Disminución de estándares de gestión durante la pandemia	Desarrollo de habilidades sociales	42 (62,7%)	25 (37,3%)	67 (100%)	Chi² = 4,58	0,03*
	Involucramiento de cónyuges/parejas	31 (66,0%)	16 (34,0%)	47 (100%)	Chi² = 4,88	0,03*

Prioridades para el retorno	Flexibilidad laboral (teletrabajo)	89 (58,2%)	64 (41,8%)	153 (100%)	Chi² = 6,09	0,01*
	Plataforma informática para mantener teletrabajo	30 (40,0%)	45 (60,0%)	75 (100%)		
Satisfacción, Estrés y Carga Laboral durante la Pandemia						
Variación en la satisfacción laboral durante la pandemia	Disminución	59 (60,2%)	39 (39,8%)	98 (100%)	Chi² = 4,75	0,03*
	Mantención	66 (47,8%)	72 (52,2%)	138 (100%)	Chi² = 1,12	0,29
	Aumento	30 (44,8%)	37 (55,2%)	67 (100%)	Chi² = 1,40	0,24
Total		155 (51,2%)	148 (48,8%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.7.2. Continuo II: Responsabilización - Reinserción

A diferencia de lo ocurrido en el continuo anterior, en este segundo continuo de auto-definición, la proporción de informantes que indican que, en su rol de Delegados/as, se focalizarían preferentemente en la “reinserción” (71,3%), resulta considerablemente mayor que la de aquellos/as que declaran focalizarse más en la “responsabilización” (28,7%).

En este contexto, es posible indicar que la proporción de Delegados/as que indican focalizarse en la “reinserción”, sería significativamente mayor entre quienes:

- Indican que su CRS, durante la pandemia, suspendió o cambió estándares de atención en relación al control del cumplimiento de las sanciones (83,3%).
- Consideran que el teletrabajo constituye una medida, generada a partir de la pandemia, que resultaría potencialmente beneficiosa (78,5%).
- Creen que la flexibilidad laboral (expresada a través del sistema de teletrabajo), constituye un área prioritaria que debería ser prevista para mantener la gestión en LV-LVI en el escenario post-pandemia (77,1%).

En tanto, en un sentido opuesto, la proporción de Delegados/as que indican focalizarse en la “reinserción”, sería significativamente menor entre quienes:

- Indican que su CRS, durante la pandemia, suspendió o cambió estándares de atención en relación a la derivación de casos al SML para evaluación de su consumo de sustancias (64,6%).
- Declaran que su satisfacción laboral disminuyó durante la pandemia (63,3%).

Por su parte, los Delegados/as que indican focalizarse preferentemente en la “responsabilización”, no solo presentarían un promedio mayor de años en el cargo (8,5 v/s 6,7 años), sino que también representarían una proporción significativamente elevada entre quienes declaran que su carga laboral disminuyó durante la pandemia (57,9%).

		Continuo II			Pruebas de Asociación	
		Responsabilización	Reinserción	Total	Estadístico	p
Caracterización de los/as informantes						
Años como Delegado/a		M = 8,47 DE = 4,83	M = 6,67 DE = 4,10	M = 7,21 DE = 4,41	t = 3,26 (gl = 300)	<0,01**
Funcionamiento de los CRS						
Cambio de estándares de atención durante la pandemia	Derivación a SML para evaluación de consumo	40 (35,4%)	73 (64,6%)	113 (100%)	Chi² = 3,94	0,04*
	Control del cumplimiento	10 (16,7%)	50 (83,3%)	60 (100%)	Chi² = 5,30	0,02*
Nuevas condiciones potencialmente beneficiosas: Teletrabajo		29 (21,5%)	106 (78,5%)	135 (100%)	Chi² = 6,22	0,01*
Prioridades para el retorno: Flexibilidad laboral (teletrabajo)		35 (22,9%)	118 (77,1%)	153 (100%)	Chi² = 5,14	0,02*
Satisfacción, Estrés y Carga Laboral						
Variación en la satisfacción laboral durante la pandemia	Disminución	36 (36,7%)	62 (63,3%)	98 (100%)	Chi² = 4,55	0,03*
	Mantención	37 (26,8%)	101 (73,2%)	138 (100%)	Chi² = 0,45	0,50
	Aumento	14 (20,9%)	53 (79,1%)	67 (100%)	Chi² = 2,57	0,11
Variación en la carga laboral durante la pandemia	Disminución	11 (57,9%)	8 (42,1%)	19 (100%)	Chi² = 8,43	<0,01**
	Mantención	38 (28,4%)	96 (71,6%)	134 (100%)	Chi² = 0,02	0,90
	Aumento	38 (25,3%)	112 (74,7%)	150 (100%)	Chi² = 1,66	0,20
Total		87 (28,7%)	216 (71,3%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.8. Nuevas condiciones potencialmente beneficiosas

En esta sección se presentan los resultados estadísticos que permiten identificar asociación entre seis condiciones generadas por la pandemia que, de acuerdo con los/as informantes, podrían ser consideradas potencialmente beneficiosas para la gestión de casos³⁶, y la siguiente lista de variables:

Caracterización de los/as informantes	<ul style="list-style-type: none"> - Género, - Edad, - Formación, - Años como delegado/a.
Efectos del COVID-19 sobre los/as informantes	<ul style="list-style-type: none"> - Situaciones producto del COVID-19, - Preocupación por COVID, - Cambios en estilo de vida, - Contagio COVID en hogar (casos positivos).
Caracterización de casos gestionados por informantes	<ul style="list-style-type: none"> - Condición judicial, - N° de casos actuales, - Problemática psicosocial predominantes, - Casos de Connotación Pública, - Nivel de Riesgo predominante.
Caracterización del trabajo antes y durante la pandemia	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades en terreno antes del COVID, - Gestiones a través de video-llamadas.
Caracterización de los CRS	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de comunas que cubre el CRS, - Tiempo en cruzar el territorio del CRS, - Tiempo máximo de traslado desde el CRS hasta el barrio más lejano, - Variación acceso a servicios públicos en pandemia.
Funcionamiento de los CRS	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos técnicos en contexto regular, - Acuerdo con directrices del CRS (Antes y Durante el COVID).
Variación en la percepción sobre el trabajo durante la pandemia	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción laboral, - Estrés laboral, - Carga laboral.
Creencias sobre la ejecución de penas en la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> - Continuos de auto-definición

5.8.1. Audiencias Virtuales

Los Delegados/as que indican que las “audiencias virtuales” son una condición, generada por la pandemia, que podrían ser consideradas beneficiosas para la gestión de casos en LV o LVI, representan una proporción mayoritaria (83,8%) entre los/as informantes encuestados/as. Sin embargo, dicha proporción resulta significativamente mayor entre:

³⁶ Es decir: i) Audiencia Virtual; ii) Teletrabajo; iii) Capacitaciones online; iv) Intervención con penados a través de videollamada; v) Entrevistas remotas para condenados que se encuentran privados de libertad, y; vi) Excepción de visitas domiciliarias.

- Las Delegadas de género femenino (86,4%), por sobre aquellos de género masculino (76,8%).
- Quienes se manifiestan en acuerdo con las directrices que se estaban implementando en sus CRS antes de la pandemia (87,1%).

En tanto, representarían una proporción significativamente baja entre quienes indican que su vida se ha visto afectada poco (o nada) producto de la pandemia (64,3%).

		Audiencias virtuales			Pruebas de Asociación	
		No	Si	Total	Estadístico	p
Caracterización de los/as informantes						
Género	Femenino	30 (13,6%)	190 (86,4%)	220 (100%)	Chi ² = 3,99	0,04*
	Masculino	19 (23,2%)	63 (76,8%)	82 (100%)	Chi ² = 3,99	0,04*
Efectos del COVID-19 sobre los/as informantes						
Cambios estilo de vida	Ninguno o pocos cambios	5 (35,7%)	9 (64,3%)	14 (100%)	Chi ² = 4,14	0,04
	Cambios moderados	10 (18,5%)	44 (81,5%)	54 (100%)	Chi ² = 0,27	0,61
	Bastantes o muchísimos cambios	34 (14,5%)	201 (85,5%)	235 (100%)	Chi ² = 2,24	0,13
Funcionamiento de los CRS						
Acuerdo con directrices del CRS, antes del COVID	Acuerdo	26 (12,9%)	176 (87,1%)	202 (100%)	Chi ² = 4,87	0,03*
	Neutro	16 (22,5%)	55 (77,5%)	71 (100%)	Chi ² = 2,77	0,10
	Desacuerdo	7 (23,3%)	23 (76,7%)	30 (100%)	Chi ² = 1,26	0,26
Total		49 (16,2%)	254 (83,8%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.8.2. Teletrabajo

Poco menos de la mitad de los/as Delegados/as encuestados/as (44,6%) indica que el “teletrabajo” es una condición, generada por la pandemia, que podría ser considerada beneficiosa para la gestión de casos en LV o LVI. No obstante, dicha proporción resulta significativamente mayor entre quienes:

- Se manifiestan muy o extremadamente preocupados/as por el COVID (51,2%); mientras que sería significativamente baja entre quienes se manifiestan para nada o solo un poco preocupados/as por la pandemia (25,0%).
- Supervisan/gestionan mayor número de casos (40 penados/as v/s 37 penados/as entre quienes creen que el “teletrabajo” no sería una condición potencialmente beneficiosa, en promedio).
- Creen que los procesos técnicos, realizados en contexto regular, permiten construir planes de manera participativa (48,3%).
- Se auto-definen como Delegados/as focalizados en la función de “reinserción” (49,1%).
- Consideran que su satisfacción laboral aumentó durante la pandemia (59,7%); mientras que sería significativamente baja entre quienes consideran que su satisfacción disminuyó (35,7%).

En tanto, estos Delegados/as, quienes creen que el “teletrabajo” no sería una condición potencialmente beneficiosa, representarían una proporción significativamente baja entre quienes:

- Indican no haberse visto afectados/as por ninguna de las situaciones generadas por el COVID por las que se consultó en la encuesta (29,4%).
- Desempeñan labores en CRS con cobertura sobre comunas semi-urbanas (39,1%) o rurales (33,0%).
- Se auto-definen como Delegados/as focalizados en la función de la “resocialización” (33,3%).
- Se manifiestan en acuerdo con las directrices que se estaban implementando en sus CRS antes de la pandemia (40,6%).

		Teletrabajo			Pruebas de Asociación	
Efectos del COVID-19 sobre los/as informantes		No	Si	Total	Estadístico	p
Situaciones producto del COVID-19: Ninguna de las anteriores		36 (70,6%)	15 (29,4%)	51 (100%)	Chi ² = 5,69	0,02*
Preocupación por COVID	Para nada o solo un poco preocupado/a	24 (75,0%)	8 (25,0%)	32 (100%)	Chi ² = 5,54	0,02*
	Medianamente preocupado/a	65 (59,6%)	44 (40,4%)	109 (100%)	Chi ² = 1,21	0,27
	Muy o extremadamente preocupado/a	79 (48,8%)	83 (51,2%)	162 (100%)	Chi ² = 6,29	0,01*
Caracterización de casos gestionados por informantes						
N° de casos actuales		M = 36,65 DE = 11,25	M = 39,19 DE = 10,71	M = 38,03 DE = 10,94	t = -1,99 (gl = 300)	0,04*
Caracterización de los CRS						
Tipo de comunas que cubre el CRS	Comunas Urbanas	126 (54,5%)	105 (45,5%)	231 (100%)	Chi ² = 0,32	0,57
	Comunas Semi-Urbanas	112 (60,9%)	72 (39,1%)	184 (100%)	Chi ² = 5,58	0,02*
	Comunas Rurales	75 (67,0%)	37 (33,0%)	112 (100%)	Chi ² = 9,54	<0,01**

Funcionamiento de los CRS							
Procesos técnicos en contexto regular: planes construidos participativamente	Acuerdo		109 (51,7%)	102 (48,3%)	211 (100%)	Chi² = 4,03	0,04*
	Neutro		41 (68,3%)	19 (31,7%)	60 (100%)	Chi² = 5,03	0,03*
	Desacuerdo		18 (56,3%)	14 (43,8%)	32 (100%)	Chi² = 0,01	0,92
Acuerdo con directrices del CRS, antes del COVID	Acuerdo		120 (59,4%)	82 (40,6%)	202 (100%)	Chi² = 3,85	0,05*
	Neutro		29 (40,8%)	42 (59,2%)	71 (100%)	Chi² = 8,00	<0,01**
	Desacuerdo		19 (63,3%)	11 (36,7%)	30 (100%)	Chi² = 0,84	0,36
Satisfacción, Estrés y Carga Laboral durante la Pandemia							
Variación en la satisfacción laboral durante la pandemia	Disminución		63 (64,3%)	35 (35,7%)	98 (100%)	Chi² = 4,58	0,03*
	Mantención		78 (56,5%)	60 (43,5%)	138 (100%)	Chi² = 0,12	0,73
	Aumento		27 (40,3%)	40 (59,7%)	67 (100%)	Chi² = 7,99	<0,01**
Creencias sobre la ejecución de penas en la comunidad							
Continuos de auto-definición:	Dos	Responsabilización	58 (66,7%)	29 (33,3%)	87 (100%)	Chi² = 6,22	0,01*
		Reinserción	110 (50,9%)	106 (49,1%)	216 (100%)		
Total			168 (55,4%)	135 (44,6%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.8.3. Capacitaciones online.

Los Delegados/as que indican que el uso de “capacitaciones online” es una condición, generada por la pandemia, que podría ser considerada beneficiosa para la gestión de casos en LV o LVI, no solo presentarían un promedio mayor de años en el cargo (8,9 v/s 6,8 años entre quienes no comparten dicha opinión), sino que también representarían una proporción significativamente elevada entre quienes:

- Desempeñan labores en CRS con cobertura sobre comunas semi-urbanas (22,8%) o rurales (25,9%).
- Reportan mayores tiempos de traslado (4 horas o más) en cruzar el territorio cubierto por su CRS (más no así respecto al traslado desde el CRS y el barrio más lejano en que supervisan a algún penado/a).

En tanto, estos Delegados/as, quienes creen que las “capacitaciones online” serían una condición potencialmente beneficiosa, además de supervisar menor número de casos (34 personas en promedio), representarían una proporción significativamente baja entre quienes:

- Supervisan personas bajo Libertad Vigilada Intensiva por Pena Mixta (13,5%).
- Indican que su satisfacción laboral aumentó durante la pandemia (7,5%).

		Capacitaciones on-line			Pruebas de Asociación	
		No	Si	Total	Estadístico	p
Caracterización de los/as informantes						
Años como Delegado/a		M = 6,81 DE = 3,66	M = 8,9 DE = 6,61	M = 7,21 DE = 4,41	t = -2,31 (gl = 58,96)	0,02*
Caracterización de casos gestionados por informantes						
Condición Judicial: Libertad Vigilada Intensiva por Pena Mixta		179 (86,5%)	28 (13,5%)	207 (100%)	Chi² = 7,12	<0,01**
Caracterización de casos gestionados por informantes						
N° de casos actuales		M = 38,67 DE = 11,08	M = 33,58 DE = 10,10	M = 38,03 DE = 10,94	t = 3,08 (gl = 300)	<0,01**
Caracterización de los CRS						
Tipo de comunas que cubre el CRS	Comunas Urbanas	192 (83,1%)	39 (16,9%)	231 (100%)	Chi² = 0,25	0,62
	Comunas Semi-Urbanas	142 (77,2%)	42 (22,8%)	184 (100%)	Chi² = 9,24	<0,01**
	Comunas Rurales	83 (74,1%)	29 (25,9%)	112 (100%)	Chi² = 8,69	<0,01**
Tiempo en cruzar el territorio del CRS	2 horas o menos	90 (90,9%)	9 (9,1%)	99 (100%)	Chi² = 10,70 (gl = 2)	<0,01**
	2 a 4 horas	89 (83,2%)	18 (16,8%)	107 (100%)		
	4 horas o más	71 (73,2%)	26 (26,8%)	97 (100%)		
Satisfacción y Carga Laboral durante la Pandemia						
Variación en la satisfacción laboral durante la pandemia	Disminución	77 (78,6%)	21 (21,4%)	98 (100%)	Chi² = 1,56	0,21
	Mantención	111 (80,4%)	27 (19,6%)	138 (100%)	Chi² = 0,76	0,39
	Aumento	62 (92,5%)	5 (7,5%)	67 (100%)	Chi² = 5,99	0,01*
Total		250 (82,5%)	53 (17,5%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.8.4. Intervención con penados a través de videollamada

Los Delegados/as que indican que “la intervención con penados/as a través de videollamada” es una condición, generada por la pandemia, que podría ser considerada beneficiosa para la gestión de casos en LV o LVI, representarían una proporción significativamente mayor entre los Delegados de género masculino (25,6%) que entre aquellas de género femenino (14,5%).

		Intervención video-llamada				Pruebas de Asociación	
		No	Si	Total		Estadístico	p
Caracterización de los/as informantes							
Género	Femenino	188 (85,5%)	32 (14,5%)	220 (100%)	Chi² = 5,05		0,03*
	Masculino	61 (74,4%)	21 (25,6%)	82 (100%)			
Total		249 (82,5%)	53 (17,5%)	302 (100%)			

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.8.5. Entrevistas remotas para condenados que se encuentran privados de libertad

Los Delegados/as que indican que “las entrevistas remotas para condenados/as encarcelados/as” serían una condición que puede resultar beneficiosa para la gestión de LV o LVI, representan una proporción significativamente mayor entre quienes indican haber experimentado cambios moderados en su estilo de vida, producto de la pandemia (25,9%); en contraste con la baja representación que existe entre quienes indican haber experimentado bastantes o muchísimos cambios producto de la pandemia (13,6%).

		Entrevistas remotas para condenados que se encuentran privados de libertad			Pruebas de Asociación	
		No	Si	Total	Estadístico	p
Efectos del COVID-19 sobre los/as informantes						
Cambios estilo de vida	Ninguno o pocos cambios	11 (78,6%)	3 (21,4%)	14 (100%)	Chi ² = 0,30	0,58
	Cambios moderados	40 (74,1%)	14 (25,9%)	54 (100%)	Chi ² = 4,61	0,03*
	Bastantes o muchísimos cambios	203 (86,4%)	32 (13,6%)	235 (100%)	Chi ² = 5,04	0,03*
Total		254 (83,8%)	49 (16,2%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.8.6. Excepción de visitas domiciliarias

Únicamente 8,6% de los Delegados/as encuestados/as, indican que la “excepción de las visitas domiciliarias” sería una condición, generada por la pandemia, que resultaría potencialmente beneficiosa para la gestión de LV o LVI. Sin embargo, dicha proporción de respuesta se eleva significativamente entre quienes:

- Consideran que el acceso a servicios públicos no sufrió modificaciones durante el periodo de pandemia (15,0%).
- No están de acuerdo con que los procesos técnicos, realizados en contexto regular, permitan construir planes de manera participativa (25,0%), ni tampoco que logren potenciar los recursos de los usuarios/as (27,3%).
- Se manifiestan en desacuerdo con las directrices que se estaban implementando en sus CRS antes de la pandemia (20,0%).

En tanto, estos Delegados/as, quienes creen que la “excepción de las visitas domiciliarias” sería una condición potencialmente beneficiosa, no solo son personas significativamente más jóvenes (38,46 años, en promedio) que aquellas que no comparten dicha opinión (41,63 años), sino que también son aquellos Delegados/as que realizan un porcentaje significativamente menor de gestiones cara a cara a través de video-llamada o video-conferencia (contacto con usuarios/as o familiares, audiencias en tribunales, etc.), durante la pandemia (60,69% v/s 78,37%, en promedio, respectivamente).

			Excepción de visitas domiciliarias			Pruebas de Asociación	
			No	Si	Total	Estadístico	p
Caracterización de los/as informantes							
Edad			M = 41,63 DE = 5,99	M = 38,46 DE = 5,32	M = 41,25 DE = 6,10	t = 2,50 (gl = 288)	0,01*
Trabajo antes y durante la pandemia							
% gestiones a través de video-llamadas durante el COVID			M = 78,37 DE = 29,76	M = 60,69 DE = 42,80	M = 76,66 DE = 31,32	t = 2,06 (gl = 27,32)	0,05*
Caracterización de los CRS							
Variación acceso a servicios públicos en pandemia		Ha empeorado	206 (93,6%)	14 (6,4%)	220 (100%)	Chi² = 5,53	0,02*
		Se ha mantenido igual	68 (85,0%)	12 (15,0%)	80 (100%)		
Funcionamiento de los CRS							
Procesos técnicos en contexto regular	Planes contruidos participativamente	Acuerdo	198 (93,8%)	13 (6,2%)	211 (100%)	Chi² = 5,19	0,02*
		Neutro	55 (91,7%)	5 (8,3%)	60 (100%)	Chi² = 0,01	0,94
		Desacuerdo	24 (75,0%)	8 (25,0%)	32 (100%)	Chi² = 12,30	<0,01**
	Procesos logran potenciar recursos	Acuerdo	234 (93,6%)	16 (6,4%)	250 (100%)	Chi² = 8,67	<0,01**
		Neutro	35 (83,3%)	7 (16,7%)	42 (100%)	Chi² = 4,06	0,04*

		Desacuerdo	8 (72,7%)	3 (27,3%)	11 (100%)	Chi ² = 5,08	0,02*
Acuerdo con directrices del CRS, antes del COVID	Acuerdo		187 (92,6%)	15 (7,4%)	202 (100%)	Chi ² = 1,03	0,31
	Neutro		66 (93,0%)	5 (7,0%)	71 (100%)	Chi ² = 0,28	0,60
	Desacuerdo		24 (80,0%)	6 (20,0%)	30 (100%)	Chi ² = 5,54	0,02*
Total			277 (91,4%)	26 (8,6%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.9. Prioridades para el retorno al formato regular de trabajo en el CRS

En esta sección se presentan los resultados estadísticos que permiten identificar asociación entre siete áreas prioritarias que deberían estar previstas para mantener una adecuada gestión al volver al trabajo de oficina³⁷, y la siguiente lista de variables:

Caracterización de los/as informantes	<ul style="list-style-type: none"> - Género, - Edad, - Formación, - Años como delegado/a.
Efectos del COVID-19 sobre los/as informantes	<ul style="list-style-type: none"> - Situaciones producto del COVID-19, - Preocupación por COVID, - Cambios en estilo de vida, - Contagio COVID en hogar (casos positivos).
Caracterización de casos gestionados por informantes	<ul style="list-style-type: none"> - Condición judicial, - N° de casos actuales, - Problemática psicosocial predominantes, - Casos de Connotación Pública, - Nivel de Riesgo predominante.
Caracterización del trabajo antes y durante la pandemia	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades en terreno antes del COVID, - Gestiones a través de video-llamadas.
Caracterización de los CRS	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de comunas que cubre el CRS, - Tiempo en cruzar el territorio del CRS, - Tiempo máximo de traslado desde el CRS hasta el barrio más lejano, - Variación acceso a servicios públicos en pandemia.
Funcionamiento de los CRS	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos técnicos en contexto regular, - Acuerdo con directrices del CRS (Antes y Durante el COVID).
Variación en la percepción sobre el trabajo durante la pandemia	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción laboral, - Estrés laboral, - Carga laboral.
Creencias sobre la ejecución de penas en la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> - Continuos de auto-definición

5.9.1. Condiciones sanitarias que permitan el contacto presencial con usuarios/as.

La mayor parte de los Delegados/as encuestados/as (65,7%) indican que las “condiciones sanitarias” necesarias para reestablecer el contacto presencial con usuario/as, constituyen una de las áreas prioritarias que los CRS deben prever para mantener una adecuada gestión en LV-LVI al momento de retornar al trabajo de oficina. Sin embargo, dicha proporción de respuestas se eleva

³⁷ Es decir: i) Condiciones sanitarias contacto presencial; ii) Mantener audiencias virtuales; iii) Condiciones sanitarias trabajo en oficinas; iv) Flexibilidad laboral (teletrabajo); v) Plataforma informática para mantener teletrabajo; vi) Plataforma informática para contacto con penados, y; vii) Capacitaciones on-line según disposición del funcionario.

significativamente entre quienes indican que su satisfacción laboral se ha mantenido durante la pandemia (71,7%); en contraste con la baja representación que existe entre quienes indican que su satisfacción aumentó en dicho periodo (50,7%).

		Condiciones sanitarias para contacto presencial			Pruebas de Asociación	
Satisfacción, Estrés y Carga Laboral durante la Pandemia		No	Si	Total	Estadístico	p
Variación en la satisfacción laboral durante la pandemia	Disminución	32 (32,7%)	66 (67,3%)	98 (100%)	Chi ² = 0,18	0,67
	Mantención	39 (28,3%)	99 (71,7%)	138 (100%)	Chi ² = 4,13	0,04*
	Aumento	33 (49,3%)	34 (50,7%)	67 (100%)	Chi ² = 8,51	<0,01**
Total		104 (34,3%)	199 (65,7%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.9.2. Acuerdos con tribunales para mantener audiencias virtuales.

La mayor parte de los Delegados/as encuestados/as (63,4%) indican que alcanzar un acuerdo con tribunales que permita mantener las audiencias virtuales, es una de las medidas prioritarias que se deben desplegar para mantener una adecuada gestión en LV-LVI al momento de retornar al trabajo de oficina.

Estos Delegados/as, durante el periodo de pandemia, realizarían un porcentaje significativamente mayor de gestiones cara a cara a través de video-llamada o video-conferencia (contacto con usuarios/as o familiares, audiencias en tribunales, etc.) que quienes no destacan la relevancia de las audiencias virtuales (en promedio, 79,76% v/s 71,83%, respectivamente).

Por su parte, la proporción de informantes que destacan la necesidad de garantizar la continuidad de las audiencias virtuales, sería significativamente menor entre quienes supervisan, predominantemente, casos de bajo o muy bajo nivel de riesgo de reincidencia (50,0%).

		Mantener audiencias virtuales			Pruebas de Asociación	
		No	Si	Total	Estadístico	p
Caracterización de casos gestionados por informantes						
Nivel de Riesgo predominante	Bajo o muy bajo	24 (50,0%)	24 (50,0%)	48 (100%)	Chi ² = 4,39	0,04*
	Medio	75 (35,7%)	135 (64,3%)	210 (100%)	Chi ² = 0,25	0,62
	Alto o muy alto	12 (26,7%)	33 (73,3%)	45 (100%)	Chi ² = 2,26	0,13

Trabajo antes y durante la pandemia					
% gestiones a través de video-llamadas, durante el COVID	M = 71,83 DE = 34,85	M = 79,76 DE = 28,91	M = 76,66 DE = 31,32	t = -2,03 (gl = 197,01)	0,04*
Total	111 (36,6%)	192 (63,4%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.9.3. Condiciones sanitarias que permitan el trabajo presencial en las oficinas.

Al igual que en los casos anteriores, la mayor parte de los Delegados/as encuestados/as (63,0%) indican que las “condiciones sanitarias” necesarias para reestablecer totalmente el trabajo presencial en las dependencias de los CRS, constituyen una de las áreas prioritarias a ser previstas para mantener una adecuada gestión en LV-LVI. Sin embargo, dicha proporción de respuestas se eleva aún más entre quienes:

- Supervisan personas bajo Libertad Vigilada del Adulto (75,8%) o bajo Libertad Vigilada Intensiva por Pena Mixta (67,1%).
- Se manifiestan de acuerdo con las directrices que se estaban implementando en sus CRS antes de la pandemia (68,8%).
- Indican que su satisfacción laboral se mantuvo durante la pandemia (71,7%).

Adicionalmente, quienes sostienen esta opinión, serían informantes comparativamente más jóvenes (40,6 años, en promedio) y con menos años en el ejercicio del cargo de Delegados/as (6,7 años de experiencia, en promedio), que aquellos/as que no consideran que dichas “condiciones sanitarias” sean una de las prioridades a ser desplegadas por la institución.

Por otra parte, los/as Delegados/as que destacan la importancia de garantizar las “condiciones sanitarias” necesarias para reestablecer totalmente el trabajo presencial en oficina, representan una proporción significativamente menor entre:

- Los Delegados/as que cuentan con el grado de Magister (50,8%).
- Quienes indican que su satisfacción laboral aumentó durante la pandemia (43,3%).

	Condiciones sanitarias trabajo en oficinas			Pruebas de Asociación	
	No	Si	Total	Estadístico	p
Caracterización de los/as informantes					
Edad	M = 42,6 DE = 5,91	M = 40,6 DE = 5,93	M = 41,25 DE = 6,10	t = 2,83 (gl = 288)	<0,01**
Formación: Magister	29 (49,2%)	30 (50,8%)	59 (100%)	Chi² = 4,25	0,04*
Años como Delegado/a	M = 7,99 DE = 5,20	M = 6,72 DE = 3,78	M = 7,21 DE = 4,41	t = 2,25 (gl = 178,20)	0,03*

Caracterización de casos gestionados por informantes						
Condición Judicial	Libertad Vigilada del Adulto	24 (24,2%)	75 (75,8%)	99 (100%)	Chi² = 10,21	<0,01**
	Libertad Vigilada Intensiva por Pena Mixta	68 (32,9%)	139 (67,1%)	207 (100%)	Chi² = 4,74	0,03*
Funcionamiento de los CRS						
Acuerdo con directrices del CRS, antes del COVID	Acuerdo	63 (31,2%)	139 (68,8%)	202 (100%)	Chi² = 8,68	<0,01**
	Neutro	34 (47,9%)	37 (52,1%)	71 (100%)	Chi² = 4,75	0,03*
	Desacuerdo	15 (50,0%)	15 (50,0%)	30 (100%)	Chi² = 2,43	0,12
Satisfacción y Carga Laboral durante la Pandemia						
Variación en la satisfacción laboral durante la pandemia	Disminución	35 (35,7%)	63 (64,3%)	98 (100%)	Chi² = 0,10	0,76
	Mantención	39 (28,3%)	99 (71,7%)	138 (100%)	Chi² = 8,24	<0,01**
	Aumento	38 (56,7%)	29 (43,3%)	67 (100%)	Chi² = 14,40	<0,01**
Total		112 (37,0%)	191 (63,0%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con $gI = 1$, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.9.4. Flexibilidad en cuanto al régimen de teletrabajo

La mitad de los Delegados/as encuestados/as (50,5%) indican que mantener un uso flexible del teletrabajo, es una de las áreas prioritarias que deberían ser impulsadas en los CRS para mantener una adecuada gestión en LV-LVI. Sin embargo, dicha proporción de respuestas se eleva aún más entre:

- Quienes indican que su satisfacción laboral aumentó durante la pandemia (65,7%).
- Quienes se auto-definen como Delegados/as mayoritariamente “permisivos” (57,4%) o focalizados en la función de “reinserción” (54,6%).

No obstante, estos Delegados/as, que destacan la importancia de mantener la alternativa del teletrabajo, representan una proporción significativamente menor entre quienes:

- Consideran que los procesos técnicos, realizados en contexto regular, logran potenciar los recursos de los usuarios/as (47,2%).
- Se manifiestan de acuerdo con las directrices que se estaban implementando en sus CRS antes de la pandemia (47,2%).
- Indican que su satisfacción laboral se ha mantenido durante la pandemia (43,5%).
- Se auto-definen como Delegados/as mayoritariamente “punitivos” (43,2%) o focalizados/as en la función de “responsabilización” (40,2%).
- Supervisan casos de nivel de riesgo de reincidencia alto o muy alto (33,3%).

			Teletrabajo			Pruebas de Asociación	
			No	Si	Total	Estadístico	p
Caracterización de casos gestionados							
Nivel de Riesgo predominante	Bajo o muy bajo		23 (47,9%)	25 (52,1%)	48 (100%)	Chi² = 0,06	0,81
	Medio		97 (46,2%)	113 (53,8%)	210 (100%)	Chi² = 3,01	0,08
	Alto o muy alto		30 (66,7%)	15 (33,3%)	45 (100%)	Chi² = 6,23	0,01*
Funcionamiento de los CRS							
Procesos técnicos en contexto regular: procesos logran potenciar recursos	Acuerdo		132 (52,8%)	118 (47,2%)	250 (100%)	Chi² = 6,21	0,01*
	Neutro		15 (35,7%)	27 (64,3%)	42 (100%)	Chi² = 3,71	0,05
	Desacuerdo		3 (27,3%)	8 (72,7%)	11 (100%)	Chi² = 2,26	0,13
Acuerdo con directrices del CRS, antes del COVID	Acuerdo		132 (52,8%)	118 (47,2%)	250 (100%)	Chi² = 11,65	<0,01**
	Neutro		26 (36,6%)	45 (63,4%)	71 (100%)	Chi² = 6,16	0,01*
	Desacuerdo		10 (33,3%)	20 (66,7%)	30 (100%)	Chi² = 3,48	0,06
Satisfacción, Estrés y Carga Laboral							
Variación en la satisfacción laboral durante la pandemia	Disminución		49 (50,0%)	49 (50,0%)	98 (100%)	Chi² = 0,01	0,91
	Mantención		78 (56,5%)	60 (43,5%)	138 (100%)	Chi² = 4,99	0,03*
	Aumento		23 (34,3%)	44 (65,7%)	67 (100%)	Chi² = 7,93	<0,01**
Creencias sobre ejecución de penas en comunidad							
Continuos de auto-definición	Uno	Permisividad	66 (42,6%)	89 (57,4%)	155 (100%)	Chi² = 6,09	0,01*
		Punitivismo	84 (56,8%)	64 (43,2%)	148 (100%)		
	Dos	Responsabilización	52 (59,8%)	35 (40,2%)	87 (100%)	Chi² = 5,14	0,02*
		Reinserción	98 (45,4%)	118 (54,6%)	216 (100%)		
Total			150 (49,5%)	153 (50,5%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

5.9.5. Plataforma informática que permita mantener el teletrabajo.

Los/as Delegados/as que indican la necesidad de desarrollar una plataforma informática que permita mantener el teletrabajo para, así, garantizar una adecuada gestión en LV-LVI, representan una proporción significativamente alta entre quienes:

- Se muestran en desacuerdo con que los procesos técnicos, realizados en contexto regular, permitan implementar procesos de intervención efectivamente individualizados (44,4%).
- Indican que su satisfacción laboral ha aumentado durante la pandemia (38,8%).
- Indican que su estrés laboral ha disminuido durante la pandemia (36,4%).
- Declaran que, en su hogar, ha existido preocupación por el surgimiento de problemas de su salud mental, resultantes del contexto de pandemia (30,6%).
- Se auto-definen como Delegados/as mayoritariamente “punitivos” (30,4%).

No obstante, estos Delegados/as, que destacan la importancia del soporte informático requerido para el teletrabajo, representan una proporción significativamente menor entre quienes:

- Indican que su satisfacción laboral ha disminuido durante la pandemia (17,3%).
- Indican que su estrés laboral ha aumentado durante la pandemia (16,7%).
- Se auto-definen como Delegados/as mayoritariamente “permisivos” (19,4%).

		Plataforma informática para mantener teletrabajo			Pruebas de Asociación	
		No	Si	Total	Estadístico	p
Efectos del COVID-19 sobre los/as informantes						
Situaciones producto del COVID-19: Preocupación por problemas de su salud mental		93 (69,4%)	41 (30,6%)	134 (100%)	Chi ² = 4,41	0,04*
Funcionamiento de los CRS						
Procesos técnicos en contexto regular: Procesos de intervención individualizados	Acuerdo	186 (76,2%)	58 (23,8%)	244 (100%)	Chi ² = 0,65	0,42
	Neutro	27 (84,4%)	5 (15,6%)	32 (100%)	Chi ² = 1,60	0,21
	Desacuerdo	15 (55,6%)	12 (44,4%)	27 (100%)	Chi ² = 6,17	0,01*
Satisfacción y Carga Laboral durante la Pandemia						
Variación en la satisfacción laboral durante la pandemia	Disminución	81 (82,7%)	17 (17,3%)	98 (100%)	Chi ² = 4,27	0,04*
	Mantención	106 (76,8%)	32 (23,2%)	138 (100%)	Chi ² = 0,33	0,56
	Aumento	41 (61,2%)	26 (38,8%)	67 (100%)	Chi ² = 9,12	<0,01**
Variación en el estrés laboral durante la pandemia	Disminución	42 (63,6%)	24 (36,4%)	66 (100%)	Chi ² = 6,11	0,01*
	Mantención	76 (72,4%)	29 (27,6%)	105 (100%)	Chi ² = 0,71	0,40
	Aumento	110 (83,3%)	22 (16,7%)	132 (100%)	Chi ² = 8,21	<0,01**

Creencias sobre la ejecución de penas en la comunidad							
Continuo de auto-definición	Uno	Permisividad	125 (80,6%)	30 (19,4%)	155 (100%)	Chi² = 4,96	0,03*
		Punitivismo	103 (69,6%)	45 (30,4%)	148 (100%)		
Total			228 (75,2%)	75 (24,8%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.9.6. Plataforma informática que permita el contacto remoto con los penados/as.

Poco menos de un cuarto de los Delegados/as encuestados/as (22,4%) indican la necesidad de desarrollar una plataforma informática que permita establecer contacto remoto con sus usuarios/as, garantizando una adecuada gestión las penas sustitutivas. Sin embargo, dicha proporción resulta significativamente menor entre quienes supervisan personas bajo Libertad Vigilada (19,7%).

	Plataforma informática para contacto con penados			Pruebas de Asociación	
	No	Si	Total	Estadístico	p
Caracterización de casos gestionados por informantes					
Condición Judicial: Libertad Vigilada	192 (80,3%)	47 (19,7%)	239 (100%)	Chi ² = 5,01	0,03*
Total	235 (77,6%)	68 (22,4%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.9.7. Acceso a capacitaciones on-line según la disposición de cada funcionario/a.

Únicamente 8,3% de los Delegados/as encuestados/as indica que mantener el uso de las capacitaciones on-line, según la disposición de cada funcionario/a, constituye una de las áreas prioritarias a ser previstas por la institución para mantener una adecuada gestión en LV-LVI, tras la superación del periodo de pandemia. Sin embargo, dicha proporción resulta aún más baja entre quienes:

- Indican que su estilo de vida cambió bastante o “muchísimo” como resultado del Coronavirus (6,4%).
- Gestionan casos de Connotación Pública (4,4%), independientemente del número de casos de este tipo que gestionen o la proporción que representan respecto de su carga de casos total.

Por su parte, también es posible indicar que estos Delegados/as, quienes destacan la relevancia de la mantención del uso de las capacitaciones on-line (según la disposición de cada funcionario/a), supervisan/gestionan menor número de casos (en promedio, 33 v/s 39 entre quienes no comparten esta opinión) y representan una proporción significativamente mayor entre quienes:

- Desempeñan labores en CRS con cobertura sobre comunas semi-urbanas (10,9%) o rurales (15,2%).
- Indican que su carga laboral ha disminuido durante la pandemia (21,1%).
- Se muestran en desacuerdo con que los procesos técnicos, realizados en contexto regular, permitan efectivamente potenciar los recursos de los usuarios/as (27,3%).
- Se manifiestan para nada o solo un poco preocupados/as por la pandemia (25,0%).
- Indican haber experimentado pocos o ningún cambio en su estilo de vida, producto de la pandemia (42,9%).

		Capacitaciones on-line según disposición del funcionario			Pruebas de Asociación	
		No	Si	Total	Estadístico	p
Efectos del COVID-19 sobre los/as informantes						
Preocupación por COVID	Para nada o solo un poco preocupado/a	24 (75,0%)	8 (25,0%)	32 (100%)	Chi ² = 13,26	<0,01**
	Medianamente preocupado/a	103 (94,5%)	6 (5,5%)	109 (100%)	Chi ² = 1,70	0,19
	Muy o extremadamente preocupado/a	151 (93,2%)	11 (6,8%)	162 (100%)	Chi ² = 0,98	0,32
Cambios estilo de vida	Ninguno o pocos cambios	8 (57,1%)	6 (42,9%)	14 (100%)	Chi ² = 23,22	<0,01**
	Cambios moderados	50 (92,6%)	4 (7,4%)	54 (100%)	Chi ² = 0,06	0,80
	Bastantes o muchísimos cambios	220 (93,6%)	15 (6,4%)	235 (100%)	Chi ² = 4,83	0,03*
Caracterización de casos gestionados por informantes						
N° de casos actuales		M = 38,28 DE = 10,97	M = 32,20 DE = 10,74	M = 38,03 DE = 10,94	t = 2,66 (gl = 300)	<0,01**
Casos de Connotación Pública	Gestión de casos de Connotación Pública	131 (95,6%)	6 (4,4%)	137 (100%)	Chi ² = 4,95	0,03*
	N° de casos de Connotación Pública	M = 2,21 DE = 2,68	M = 2,17 DE = 0,98	M = 2,19 DE = 2,57	t = 0,04 (gl = 135)	0,97
	% de casos de Connotación Pública	M = 6,83 DE = 10,33	M = 7,26 DE = 4,22	M = 6,74 DE = 9,90	t = -0,10 (gl = 135)	0,92
Caracterización de los CRS						
Tipo de comunas que cubre el CRS	Comunas Urbanas	212 (91,8%)	19 (8,2%)	231 (100%)	Chi ² = 0,00	0,98
	Comunas Semi-Urbanas	164 (89,1%)	20 (10,9%)	184 (100%)	Chi ² = 4,24	0,04*
	Comunas Rurales	95 (84,8%)	17 (15,2%)	112 (100%)	Chi ² = 11,26	<0,01**

Funcionamiento de los CRS						
Procesos técnicos en contexto regular: Procesos logran potenciar recursos	Acuerdo	232 (92,8%)	18 (7,2%)	250 (100%)	Chi ² = 2,09	0,15
	Neutro	38 (90,5%)	4 (9,5%)	42 (100%)	Chi ² = 0,10	0,75
	Desacuerdo	8 (72,7%)	3 (27,3%)	11 (100%)	Chi ² = 5,46	0,02*
Variación en la carga laboral durante la pandemia	Disminución	15 (78,9%)	4 (21,1%)	19 (100%)	Chi ² = 4,39	0,04*
	Mantención	121 (90,3%)	13 (9,7%)	134 (100%)	Chi ² = 0,67	0,41
	Aumento	142 (94,7%)	8 (5,3%)	150 (100%)	Chi ² = 3,34	0,07
Total		278 (91,7%)	25 (8,3%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.10. Aprensiones respecto al escenario post-pandemia

En esta sección se presentan los resultados estadísticos que permiten identificar asociación entre las seis aprensiones respecto al escenario laboral post-pandemia que fueron incluidas en la encuesta³⁸, y la siguiente lista de variables:

Caracterización de los/as informantes	<ul style="list-style-type: none"> - Género, - Edad, - Formación, - Años como delegado/a.
Efectos del COVID-19 sobre los/as informantes	<ul style="list-style-type: none"> - Situaciones producto del COVID-19, - Preocupación por COVID, - Cambios en estilo de vida, - Contagio COVID en hogar (casos positivos).
Caracterización de casos gestionados por informantes	<ul style="list-style-type: none"> - Condición judicial, - N° de casos actuales, - Problemática psicosocial predominantes, - Casos de Connotación Pública, - Nivel de Riesgo predominante.
Caracterización del trabajo antes y durante la pandemia	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades en terreno antes del COVID, - Gestiones a través de video-llamadas.
Caracterización de los CRS	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de comunas que cubre el CRS, - Tiempo en cruzar el territorio del CRS, - Tiempo máximo de traslado desde el CRS hasta el barrio más lejano, - Variación acceso a servicios públicos en pandemia.
Funcionamiento de los CRS	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos técnicos en contexto regular, - Acuerdo con directrices del CRS (Antes y Durante el COVID).
Variación en la percepción sobre el trabajo durante la pandemia	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción laboral, - Estrés laboral, - Carga laboral.
Creencias sobre la ejecución de penas en la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> - Continuos de auto-definición.

5.10.1. Enfermarse al volver al trabajo en oficina

Los Delegados/as que indican que “enfermarse al volver al trabajo de oficina” sería una de sus principales aprensiones respecto al escenario laboral post-COVID, presentarían una proporción significativamente elevada entre quienes:

³⁸ Es decir: i) Enfermarse al volver al trabajo en oficina; ii) Pérdida del empleo; iii) Aumento de carga laboral por reactivación de penas; iv) Dificultades en clima laboral por los efectos de la pandemia; v) Incapacidad personal para ajustarse a nuevas condiciones, y; vi) Incapacidad institucional para adoptar tecnologías.

- Se declaran mayormente preocupados por el COVID.
- Supervisan penados en Libertad Vigilada del Adulto (80,8%).
- Indican que la problemática psicosocial predominante entre sus casos es el consumo de drogas y alcohol (78,0%).
- Se manifiestan en acuerdo con que los planes de Intervención logren ser contruidos de manera realmente conjunta y participativa con cada usuario/a (77,3%).
- Están de acuerdo con que los procesos de atención o intervención logren realmente potenciar los recursos personales y/o sociales que presentan las personas que atienden (76,8%).
- Se manifiestan en acuerdo con las directrices que se estaban implementando en sus CRS, tanto antes (78,2%) como durante la pandemia (78,4%).

Adicionalmente, presentarían una proporción significativamente baja entre quienes:

- Indican que su estilo de vida ha cambiado poco producto de la pandemia (50,0%).

			Enfermarse al volver al trabajo en oficina			Pruebas de Asociación	
			No	Si	Total	Estadístico	p
Efectos del COVID-19 sobre los/as informantes							
Preocupación por COVID	Para nada o solo un poco preocupado/a		16 (50,0%)	16 (50,0%)	32 (100%)	Chi² = 10,25	<0,01**
	Medianamente preocupado/a		29 (26,6%)	80 (73,4%)	109 (100%)	Chi² = 0,00	0,95
	Muy o extremadamente preocupado/a		35 (21,6%)	127 (78,4%)	162 (100%)	Chi² = 4,12	0,04*
Cambios estilo de vida	Ninguno o pocos cambios		7 (50,0%)	7 (50,0%)	14 (100%)	Chi² = 4,21	0,041*
	Cambios moderados		13 (24,1%)	41 (75,9%)	54 (100%)	Chi² = 0,18	0,67
	Bastantes o muchísimos cambios		60 (25,5%)	175 (74,5%)	235 (100%)	Chi² = 0,41	0,52
Caracterización de casos gestionados por informantes							
Condición Judicial: Libertad Vigilada del Adulto			19 (19,2%)	80 (80,8%)	99 (100%)	Chi² = 3,94	0,05*
Problemática psicosocial predominantes: Consumo de drogas y alcohol			39 (22,0%)	138 (78,0%)	177 (100%)	Chi² = 4,18	0,04*
Funcionamiento de los CRS							
Procesos técnicos en contexto regular	Planes contruidos participativamente	Acuerdo	48 (22,7%)	163 (77,3%)	211 (100%)	Chi² = 4,77	0,03*
		Neutro	21 (35,0%)	39 (65,0%)	60 (100%)	Chi² = 2,85	0,09
		Desacuerdo	11 (34,4%)	21 (65,6%)	32 (100%)	Chi² = 1,17	0,28
	Procesos logran potenciar recursos	Acuerdo	58 (23,2%)	192 (76,8%)	250 (100%)	Chi² = 7,54	<0,01**
		Neutro	17 (40,5%)	25 (59,5%)	42 (100%)	Chi² = 4,97	0,03*
		Desacuerdo	5 (45,5%)	6 (54,5%)	11 (100%)	Chi² = 2,13	0,14

Acuerdo con directrices del CRS	Antes del COVID	Acuerdo	44 (21,8%)	158 (78,2%)	202 (100%)	Chi ² = 6,66	0,01*
		Neutro	24 (33,8%)	47 (66,2%)	71 (100%)	Chi ² = 2,61	0,11
		Desacuerdo	12 (40,0%)	18 (60,0%)	30 (100%)	Chi ² = 3,17	0,08
	Durante el COVID	Acuerdo	45 (21,6%)	163 (78,4%)	208 (100%)	Chi ² = 7,76	<0,01**
		Neutro	23 (35,9%)	41 (64,1%)	64 (100%)	Chi ² = 3,80	0,05
		Desacuerdo	12 (38,7%)	19 (61,3%)	31 (100%)	Chi ² = 2,69	0,10
	Total		80 (26,4%)	223 (73,6%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.10.2. Pérdida del empleo

Ninguna de las variables exploradas se asocia de manera significativa con el reporte de la “pérdida de empleo” como aprensión respecto al escenario laboral post-COVID.

5.10.3. Aumento de carga laboral por reactivación de penas

Los Delegados/as que señalan al “aumento de la carga laboral por reactivación de penas” como una de sus principales aprensiones respecto al escenario laboral post-COVID, presentarían una proporción significativamente elevada entre quienes:

- Se declaran para nada o poco preocupados/as por el COVID (65,6%).
- Realizaban más actividades en terreno (fuera del CRS) antes de la pandemia.
- Realizaban más gestiones a través de video-llamadas antes de la pandemia.

Adicionalmente, presentarían una proporción significativamente baja entre quienes:

- Gestionan casos de Connotación Pública (42,3%), independientemente del número de casos de este tipo que gestionen o la proporción que estos representan respecto del total de su carga de casos total.

		Aumento de carga laboral por reactivación de penas			Pruebas de Asociación	
		No	Si	Total	Estadístico	p
Efectos del COVID-19 sobre los/as informantes						
Preocupación por COVID	Para nada o solo un poco preocupado/a	11 (34,4%)	21 (65,6%)	32 (100%)	Chi ² = 4,03	0,04*
	Medianamente preocupado/a	59 (54,1%)	50 (45,9%)	1109 (100%)	Chi ² = 0,60	0,44
	Muy o extremadamente preocupado/a	85 (52,5%)	77 (47,5%)	162 (100%)	Chi ² = 0,24	0,62

Caracterización de casos gestionados por informantes					
Gestión de casos de Connotación Pública	79 (57,7%)	58 (42,3%)	137 (100%)	Chi ² = 4,24	0,04*
Caracterización del trabajo antes y durante la pandemia					
% actividades en terreno (fuera del CRS) antes del COVID	M = 41,54 DE = 20,52	M = 47,34 DE = 23,83	M = 44,38 DE = 22,46	t = -2,27 (gl = 301)	0,02*
% gestiones a través de video-llamadas antes del COVID	M = 6,10 DE = 17,16	M = 11,15 DE = 24,42	M = 8,94 DE = 21,36	t = -2,08 (gl = 262,6)	0,04*
Total	155 (51,2%)	148 (48,8%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.10.4. Dificultades en clima laboral por los efectos de la pandemia

Los Delegados/as que señalan las “dificultades en el clima laboral” como una de sus principales aprensiones respecto al escenario laboral post-COVID, presentarían una proporción significativamente elevada entre quienes:

- Viven en hogares donde se ha registrado al menos una persona contagiada de COVID (42,1%).
- Supervisan penados en Libertad Vigilada (21,3%).
- Gestionan casos con nivel de riesgo bajo o muy bajo (33,3%).

		Dificultades en clima laboral			Pruebas de Asociación	
		No	Si	Total	Estadístico	p
Efectos del COVID-19 sobre los/as informantes						
Contagio COVID en hogar (casos positivos)		11 (57,9%)	8 (42,1%)	19 (100%)	Chi ² = 7,51	<0,01**
Caracterización de casos gestionados por informantes						
Condición Judicial: Libertad Vigilada		188 (78,7%)	51 (21,3%)	239 (100%)	Chi ² = 6,13	0,01*
Nivel de Riesgo predominante	Bajo o muy bajo	32 (66,7%)	16 (33,3%)	48 (100%)	Chi ² = 8,35	<0,01**
	Medio	175 (83,3%)	35 (16,7%)	210 (100%)	Chi ² = 1,50	0,22
	Alto o muy alto	40 (88,9%)	5 (11,1%)	45 (100%)	Chi ² = 1,91	0,17
Total		247 (81,5%)	56 (18,5%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.10.5. Incapacidad personal para ajustarse a nuevas condiciones

Los Delegados/as que indican que la “incapacidad personal para ajustarse a nuevas condiciones” sería una de sus principales aprensiones respecto al escenario laboral post-COVID, presentarían una proporción significativamente elevada entre quienes:

- Indican no haberse visto afectados/as por ninguna de las situaciones producidas por el COVID que fueron consultadas en la encuesta (15,7%).
- Se manifiestan muy o extremadamente preocupados/as por el COVID (11,7%).
- Se manifiestan más en desacuerdo con las directrices que se estaban implementando en sus CRS antes de la llegada de la pandemia.

Adicionalmente, presentarían una proporción significativamente baja entre quienes:

- Supervisan penados en Libertad Vigilada del Adulto (4,0%).

		Incapacidad personal para ajustarse			Pruebas de Asociación	
		No	Si	Total	Estadístico	p
Efectos del COVID-19 sobre los/as informantes						
Situaciones producto del COVID: Ninguna de las anteriores		43 (84,3%)	8 (15,7%)	51 (100%)	Chi ² = 3,95	0,05*
Preocupación por COVID	Para nada o solo un poco preocupado/a	30 (93,8%)	2 (6,3%)	32 (100%)	Chi ² = 0,25	0,62
	Medianamente preocupado/a	104 (95,4%)	5 (4,6%)	109 (100%)	Chi ² = 3,46	0,06
	Muy o extremadamente preocupado/a	143 (88,3%)	19 (11,7%)	162 (100%)	Chi ² = 4,40	0,04*
Caracterización de casos gestionados por informantes						
Condición Judicial: Libertad Vigilada del Adulto		95 (96,0%)	4 (4,0%)	99 (100%)	Chi ² = 3,86	0,05*
Funcionamiento de los CRS						
Acuerdo con directrices del CRS, antes del COVID	Acuerdo	190 (94,1%)	12 (5,9%)	202 (100%)	Chi ² = 5,39	0,02*
	Neutro	63 (88,7%)	8 (11,3%)	71 (100%)	Chi ² = 0,85	0,36
	Desacuerdo	24 (80,0%)	6 (20,0%)	30 (100%)	Chi ² = 5,54	0,02*
Total		277 (91,4%)	26 (8,6%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

5.10.6. Incapacidad institucional para adoptar tecnologías

Los Delegados/as que señalan como una de sus principales aprensiones respecto al escenario laboral post-COVID a la “incapacidad institucional para adoptar tecnologías” que se han masificado durante el periodo de pandemia, presentarían una proporción significativamente elevada entre quienes:

- Realizan menos gestiones a través de video-llamadas antes del periodo de pandemia.
- Indican que indican que el acceso a servicios públicos ha tendido a empeorar durante la pandemia.
- Se manifiestan más en desacuerdo con las directrices que se estaban implementando en sus CRS durante el periodo de pandemia.
- Se manifiestan en desacuerdo con que los procesos de intervención/supervisión logren realizarse de manera realmente personalizada (59,3%).

Adicionalmente, presentarían una proporción significativamente baja entre quienes:

- Se manifiestan en acuerdo con que los planes de Intervención logren ser construidos de manera realmente conjunta y participativa con cada usuario/a (30,3%).
- Se manifiestan en acuerdo con que los procesos de atención o intervención logren realmente potenciar los recursos personales y/o sociales que presentan las personas que atienden (33,2%).

			Incapacidad institucional para adoptar tecnologías			Pruebas de Asociación	
			No	Si	Total	Estadístico	p
Caracterización del trabajo antes y durante la pandemia							
% de gestiones a través de video-llamadas antes del COVID			M = 10,49 DE = 23,61	M = 5,13 DE = 15, 30	M = 8,94 DE = 21,36	t = 2,40 (gl = 294,89)	0,02*
Caracterización de los CRS							
Variación acceso a servicios públicos en pandemia	Ha empeorado		133 (60,5%)	87 (39,5%)	220 (100%)	Chi² = 4,50	0,03*
	Se ha mantenido igual		59 (73,8%)	21 (26,3%)	80 (100%)	Chi² = 4,50	0,03*
Funcionamiento de los CRS							
Procesos técnicos en contexto regular	Procesos de intervención individualizados	Acuerdo	162 (66,4%)	82 (33,6%)	244 (100%)	Chi² = 3,05	0,08
		Neutro	21 (65,6%)	11 (34,4%)	32 (100%)	Chi² = 0,04	0,84
		Desacuerdo	11 (40,7%)	16 (59,3%)	27 (100%)	Chi² = 6,98	<0,01**
	Planes construidos participativamente	Acuerdo	147 (69,7%)	64 (30,3%)	211 (100%)	Chi² = 9,60	<0,01**
		Neutro	30 (50,0%)	30 (50,0%)	60 (100%)	Chi² = 6,39	0,01*
		Desacuerdo	17 (53,1%)	15 (46,9%)	32 (100%)	Chi² = 1,85	0,17

	Procesos logran potenciar recursos	Acuerdo	167 (66,8%)	83 (33,2%)	250 (100%)	Chi² = 4,77	0,03*
		Neutro	21 (50,0%)	21 (50,0%)	42 (100%)	Chi² = 4,17	0,04*
		Desacuerdo	6 (54,5%)	5 (45,5%)	11 (100%)	Chi² = 0,45	0,50
Acuerdo con directrices del CRS, durante el COVID	Acuerdo	147 (70,7%)	61 (29,3%)	208 (100%)	Chi² = 12,73	<0,01**	
	Neutro	35 (54,7%)	29 (45,3%)	64 (100%)	Chi² = 3,07	0,08	
	Desacuerdo	12 (38,7%)	19 (61,3%)	31 (100%)	Chi² = 9,61	<0,01**	
Total			194 (64,0%)	109 (36,0%)	303 (100%)		

* Diferencia significativa al 0,05. ** Diferencia significativa al 0,01.

Todos los cálculos estimados con gl = 1, salvo aquellos casos donde se indique algo distinto.

Fuente: Elaboración propia.

VI. SINTESIS DE HALLAZGOS

A continuación, se presentan los principales hallazgos aportados por el instrumento aplicado sobre los 326 Delegados/as que conformaron la muestra definitiva del estudio. Esta sección se estructura en torno a tres apartados temáticos:

- Caracterización del sistema de supervisión de penas de LV y LVI;
- Gestión técnica asociada a los procesos de supervisión de casos e;
- Impacto de la Pandemia.

6.1. Caracterización del sistema de supervisión de penas de LV y LVI

6.1.1. Caracterización general de los Delegados/as:

- 72% de los/as informantes se definen como de género femenino, mientras que solo 27% serían personas de género masculino; siendo ésta una ratio que reproduce la distribución de género en la población de Delegados/as incluidos en los registros oficiales de Gendarmería.
- Si bien solo 14% de los/as informantes indica tener ascendencia indígena, dicho porcentaje se eleva significativamente en las macrozonas extremas del país, alcanzando un 33% en el Extremo Norte (fundamentalmente de la etnia Aymara) y 43% en el Extremo Sur (Mapuches en su totalidad).
- El grupo presenta una edad promedio de 41 años de edad, concentrado la mayor proporción de Delegado/as entre los 35 y los 47 años. Adicionalmente, el grupo declara un largo periodo de permanencia en el cargo de Delegado/as, alcanzando un promedio de 7 años de permanencia.³⁹
- Un 56% de los Delegados/as cuenta con formación en Psicología y 42% en el ámbito del Trabajo Social. El grupo presentaría un destacable nivel de formación académica, un 22% de estos/as cuentan con el grado de Magister, mientras que 58% habría cursado al menos un Diplomado (casi la mitad cursó dos o tres) y 27% algún Postítulo.
- Cabe señalar que 10% de los/as informantes encuestados reconocen ejercen labores como Delegado/a sin haber completado el curso requerido para la habilitación por parte del MINJUS.

³⁹ Esto último es consistente con la contratación de profesionales asociada a la entrada en vigencia de la Ley 20.603 de Penas Sustitutivas, que modifica la Ley 18.216 de las llamadas Medidas Alternativas a la Reclusión.

6.1.2. Caracterización de los CRS donde se desempeñan los Delegados/as:

En virtud de las respuestas de los/as informantes, se pueden identificar ciertas características de los Centros de Reinserción Social (CRS) en que estos/as se desempeñan:

- En una mayor proporción se cuenta con CRS de tamaño medio, los cuales contarían con 6 a 20 Delegados/as de Libertad Vigilada o Libertad Vigilada Intensiva. Sin embargo, en la Región Metropolitana predominarían los CRS de gran tamaño (21 o más Delegados/as), mientras que en el Extremo Sur predominarían los CRS pequeños (6 o menos Delegados/as).
- Solo un 37% de los Delegados/as indica trabajar en algún CRS con cobertura rural, los cuales representarían una proporción significativamente alta en las macrozonas Centro Sur (60%), Sur (55%) y Extremo Sur (57%).
- Una mayor presencia de CRS cuya cobertura territorial puede ser considerada baja o media, en la medida de que tomaría hasta 3 horas en cruzar la totalidad de dicho territorio, o hasta 2 horas en trasladarse hasta el barrio en que reside el caso más lejano que gestiona cada Delegado/a⁴⁰. Sin embargo, es importante señalar que un tercio de los/as informantes (32%) declara demorar más de 4 horas en cruzar el territorio, y 12% en alcanzar su caso más lejano, implicando traslados que pueden tomarles todo un día de trabajo o incluso más; siendo ésta una situación particularmente extendida en el sur del país.

Llama la atención que los CRS ubicados en las macrozonas Centro Sur, Sur y Extremo Sur sean también aquellos donde, antes de la llegada de la pandemia, se realizaría mayor proporción de actividades en terreno y de contactos “cara a cara” (24% a 29% y 29% a 35%, respectivamente). Del mismo modo, resulta llamativo que en el Extremo Sur tenga lugar la proporción más baja de informantes que indican que el teletrabajo sería una condición potencialmente beneficiosa para la gestión de casos. En este sentido, si bien las particularidades socio-culturales propias de cada zona pueden otorgar distintos niveles de preponderancia al contacto presencial entre las personas, resulta altamente probable que esta situación esté siendo influida por mayores dificultades de acceso y uso de internet en las zonas previamente indicadas.

6.1.3. Caracterización de los Usuarios/as atendidos por los Delegados/as encuestados:

- De acuerdo a la información provista por los Delegados/as, al momento de aplicación de la encuesta, habrían estado supervisando/gestionando 12.360 casos de personas sancionadas en alguna de las modalidades de Libertad Vigilada existentes en la normativa nacional.⁴¹ En tanto,

⁴⁰ Considerando un traslado en automóvil, durante cualquier día hábil, fuera del horario punta.

⁴¹ Cabe señalar que esta cifra resulta bastante ajustada a la oficialmente reportada según los registros de Gendarmería. De acuerdo a la base de datos 56B, al 30 de noviembre del año 2020, había 16.568 personas siendo supervisadas bajo alguna de las modalidades de Libertad Vigilada (15% de las cuales eran mujeres). En tanto, considerando que la muestra de estudio incluyó el 71% de los/as Delegados en ejercicio, la cantidad de casos

41% de estos casos se concentrarían en la Región Metropolitana, mientras que 33% se ubicaría en el sur y 26% en el norte del país.

- La mayor parte de los usuarios son hombres (86%), de nacionalidad chilena (94%), sin embargo, tanto en la Región Metropolitana como en el Extremo Norte, existiría mayor concentración de mujeres y de personas extranjeras siendo supervisadas; alcanzando 18% y 20%, respectivamente.
- La mayor parte de los Delegados/as indican que sus casos:
 - Han sido sancionados por delitos de tráfico o micro tráfico de drogas (76%, proporción que se elevaría hasta 90% en el Extremo Norte) o delitos contra la propiedad (76%, elevándose hasta 81% en la Región Metropolitana), seguidos posteriormente por los delitos sexuales (26%, elevándose hasta el 57% en el Extremo Sur).
 - Presentarían, predominantemente, niveles medios de riesgo de reincidencia (69%). Sin embargo, 15% de los Delegados/as indica supervisar predominantemente casos de riesgo alto o muy alto (proporción que alcanza 29% en la macrozona Centro Sur).⁴²
 - Se ven afectados por el consumo de drogas o alcohol como principal problemática psicosocial (58%), seguidos muy por detrás por aquellos que refieren a las necesidades en salud mental (16%) o a la violencia sexual no necesariamente penalizada (14%).
- Adicionalmente, si bien 44% de los/as informantes declara supervisar “casos de connotación pública”⁴³, la cantidad de estos casos resulta bastante baja a nivel país (menos del 3% del total).

6.1.4. Creencias de los Delegados/as respecto a su trabajo y funciones:

- La mayor parte de los Delegados/as creen que las penas comunitarias, como la Libertad Vigilada o Libertad Vigilada Intensiva, cuando son adecuadamente planificadas e implementadas lograrían, efectivamente promover la reinserción social de las personas sancionadas (81%) y modificar la conducta delictiva previniendo la reincidencia de las personas sancionadas (71%).
En un segundo nivel, la mayor parte de los Delegados/as también creen que las penas comunitarias son útiles para ayudar a reducir el consumo de alcohol de las personas sancionadas que presentan dependencia o consumo problemático (61%) y ayudar a las personas sancionadas que presentan

supervisados/gestionados por estos alcanzaría aproximadamente las 11.760 personas, representando una diferencia menor al 4,8% de los casos auto-reportados por los/as informantes encuestados.

⁴² Al contrastar estos datos con los registros oficiales de Gendarmería, pese a ser relativamente coincidentes en lo que respecta a los casos con niveles altos o muy altos de riesgo de reincidencia, es posible identificar que el auto-reporte de los encuestados/as tiende a sobre-dimensionar la prevalencia de casos con riesgo medio (en torno al 35%) y a sub-dimensionar aquellos con riesgo bajo o muy bajo (cerca al 45%).

⁴³ Los casos de “connotación pública” son entendidos como aquellos cuya intervención y/o seguimiento es materia de opinión pública o revuelo mediático, ya sea a nivel local o nacional; entre ellos suelen contarse los casos vinculados con delitos económicos, violaciones a DD.HH. o al “estallido social”, entre otros.

problemas de salud mental (50%); siendo estas funciones que podrían ser consideradas anexas a la finalidad reintegradora y preventiva de la sanción.

Cabe señalar que estas opiniones tienden a ser sostenidas por una proporción significativamente mayor de casos entre quienes se manifiestan de acuerdo con las directrices implementadas en sus CRS, tanto antes como durante el periodo de pandemia; así como entre quienes creen que los procesos técnicos, realizados en contexto regular, permiten desarrollar procesos de intervención realmente individualizados y potenciar los recursos de las personas intervenidas, además de permitir la construcción de planes de manera realmente participativa.

- La situación de pandemia ha hecho que un número importante de los usuarios/as atendidos por los Delegados/as encuestados/as se hayan visto expuestos o se encuentren en situación de “riesgo inminente”⁴⁴. Sin embargo, prácticamente la totalidad de los/as informantes (97%) cree contar, ya sea de manera total (53%) o parcial (44%) con la formación, entrenamiento y acompañamiento técnico adecuados para abordar este tipo situaciones que enfrentan sus usuarios/as⁴⁵.

Los Delegados/as que apoyan totalmente esta opinión, representarían una proporción significativamente elevada entre quienes:

- Cuentan con mayor experiencia en el cargo (8 años, en promedio);
 - Se manifiestan de acuerdo con las directrices que se estaban implementando en sus CRS, tanto antes (63%) como durante (58%) el periodo de pandemia;
 - Consideran que los procesos técnicos, realizados en contexto regular, permiten desplegar procesos de intervención efectivamente individualizados (58%); construir planes de intervención en forma participativa (60%), y; potenciar efectivamente los recursos que presentan los usuarios/as atendidos en sus respectivos CRS (57%).
- La mayor parte de los Delegados/as creen que el abordaje de necesidades criminógenas o no criminógenas resulta más fácil con usuarios/as escolarizados que con aquellos que han recibido escasa o nula formación educacional (55%). Sin embargo, NO sería más fácil de realizar con usuarios/as que desempeñan labores profesionales que con aquellos que no tienen formación profesional (48%, proporción que se eleva hasta 53% entre las informantes de género femenino). En tanto, la mayor parte de los Delegados/as asume una postura más bien neutra frente a las particularidades positivas de atención con usuarios/as de niveles socioeconómicos bajos (45%), con usuarios hombres (43%) y con usuarios/as chilenos/as (39%). Sin embargo, una proporción considerablemente alta de los/as informantes que trabajan en las macrozonas extremas del país (42% en el Extremo Norte y 57% en el Extremo Sur), donde existiría mayor presencia de usuarios/as

⁴⁴ “Riesgo inminente” constituye una categoría conceptual que informa la presencia o incremento agudo de factores dinámicos (ej. pérdida del empleo o aumento de consumo de alcohol y drogas) que indican una alta posibilidad de que el/la penado/a pueda cometer un nuevo delito en forma inminente.

⁴⁵ Es decir, solo 3% de los/as informantes reconocer NO estar preparado/a en lo absoluto.

extranjeros/as, estarían de acuerdo con la afirmación que indica que sería más fácil trabajar con personas nacionales que con extranjeras.

- La mayor parte de los/as informantes se auto-define como Delegados/as más enfocados en la “reinserción” (71%) que en la “responsabilización” (29%). Esta situación resulta altamente destacable, ya que evidencia que las actitudes y creencias de dichos/as profesionales respecto a la finalidad de las sanciones que supervisan, se alinean con los principios establecidos en las normas técnicas que mandatan el trabajo en el contexto de la Libertad Vigilada y Libertad Vigilada Intensiva, así como también con los principios básicos que estructuran los diversos modelos de intervención con personas infractoras que imperan a nivel internacional. Ahora bien, es importante señalar que aquellos/as informantes que indican focalizarse preferentemente en la “responsabilización”, presentan mayor número de años ejerciendo el cargo de Delegado/a (8,5 años) que quienes declaran centrarse en la “reinserción” (6,7 años).
- Poco más de la mitad de los Delegados/as se auto-define como “permisivo” (51%), mientras que la otra mitad tiende hacia el polo “punitivo” (49%). Si bien es una autopercepción de los participantes, es una materia que requiere análisis, a fin de focalizar el entrenamiento y capacitación, como los procesos de supervisión.

6.2. Gestión técnica asociada a los procesos de supervisión de casos:

6.2.1. Organización de carga y perfiles:

- En Chile, existiría un bajo número de Delegados/as en relación a la alta cantidad de personas sancionadas a través de alguna de las modalidades de Libertad Vigilada actualmente vigentes. Considerando que los 326 Delegados/as encuestados/as declaran gestionar 12.360 casos, es posible estimar un promedio de 38 casos por informante a nivel país.⁴⁶ A pesar de que esta estimación no establece distinciones según el riesgo de reincidencia o la complejidad de los casos atendidos, la misma supera con creces el estándar internacional que suele ser utilizada en los procesos de planificación estratégica de los servicios de Gendarmería (30 casos por Delegado/a)⁴⁷.

⁴⁶ Considerando la información registrada, al 30 de noviembre del año 2020, en la base de datos 56B de Gendarmería, y asumiendo una distribución de casos homogénea, sería posible estimar que cada Delegado/a supervisaría, en promedio, poco más de 36 casos; siendo ésta una cifra ligeramente inferior a la estimada a partir del auto-reporte de los informantes encuestados/as.

⁴⁷ De acuerdo a las disposiciones técnicas de Gendarmería de Chile, la carga de casos de los profesionales es definida fundamentalmente a partir de la frecuencia de contactos que resulta de la estimación del nivel de riesgo de reincidencia, efectuada a partir del instrumento IGI, complementada con otros instrumentos específicos cuando corresponde (SVR-20, SONAR y/o SARA).

- Si bien existen regiones donde los Delegados/as supervisan menor número de casos (ej. en torno a 30, tanto en el Bío Bío como en la Región de O'Higgins), es importante tener claridad respecto a que, en regiones como Atacama o Metropolitana, la carga promedio puede alcanzar el rango de los 42 o 45 casos por Delegado/a.
- Los Delegados/as existentes deben supervisar distintos tipos de Libertades Vigiladas; yendo desde la antigua medida alternativa de Libertad Vigilada del Adulto (LVA) hasta la Libertad Vigilada Intensiva (LVI) aplicada sobre población general o sobre personas que han accedido a la Pena Mixta. Esta situación puede implicar una homologación de prácticas de planificación, a pesar de las diferencias propias de los marcos normativos de cada pena. A modo de ejemplo, es posible indicar que todos los Delegados/as que supervisan casos con LVA o LV, también supervisan sanciones de LVI, mientras que 29% de ellos/as supervisan paralelamente las tres modalidades de supervisión.
- No se identifican grandes diferencias en el perfil de los casos supervisados por los diferentes Delegados/as participantes:
 - El 90% de los Delegados/as supervisan casos de mujeres. Sin embargo, dicha proporción en el caso de las Delegadas (94%) es significativamente superior a la de los Delegados (81%).
 - Los casos sancionados por delitos de tráfico o micro-tráfico de drogas representan una proporción mayor entre las Delegadas que entre los Delegados (80% vs 66%).
 - Los casos sancionados por delitos sexuales o por violencia doméstica o VIF representan una proporción mayor entre los Delegados que entre las Delegadas (36% vs 22% y 21% vs 12%).
 - De manera similar, los casos en que la violencia sexual (no necesariamente penalizada) constituye una problemática psicosocial predominante, son gestionados mayoritariamente por Delegados de género masculino.

6.2.2. Prioridades técnicas en los procesos de intervención

- De acuerdo a los Delegados/as encuestados/as, las temáticas priorizadas en los procesos de entrenamiento, supervisión y/o estándares de intervención, establecidos por el CRS en que se desempeñan, refieren fundamentalmente a conocimientos o competencias técnicas relevantes en el marco del modelo RNR, sin embargo, el entrenamiento de habilidades requeridas en el contacto directo con los penados/as sería una temática aún poco priorizada.
- La mayor parte de los Delegados/as, están “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” en que, en un escenario regular de operación de sus respectivos CRS:
 - Los procesos de atención/intervención logran implementarse según las características individuales de cada caso (81%);
 - Los Planes de Intervención son contruidos de manera realmente conjunta y participativa con cada usuario/a (70%), y;

- Los procesos de atención o intervención logran potenciar los recursos personales y/o sociales que presentan las personas que atienden (83%).
- Las dos redes intersectoriales que más se requieren para apoyar el plan de intervención de los usuarios/as que supervisan son: i) los dispositivos de atención por consumo de alcohol/drogas (85%), y; ii) los programas de capacitación y colocación laboral (63%). Las mayores dificultades por acceder a programas laborales se encuentran en la Región Metropolitana y la macrozona Norte, mientras en la macrozona Sur las redes de atención en salud mental serían más requeridas que los programas laborales.
Los Delegados indican en una mayor proporción la necesidad de contar con programas laborales, mientras las Delegadas destacan la necesidad de contar con oferta en el ámbito de salud mental.
- Los dos principales problemas que afectarían a los servicios requeridos para la gestión de casos, pero que son provistos por organismos públicos distintos a Gendarmería, refieren a:
 - Primero, dificultades para otorgar atención oportuna (76%), siendo una opinión aún más mayoritaria entre quienes, antes de la pandemia, debían atender situaciones no-criminógenas en un mayor porcentaje de sus usuarios/as (36%, en promedio). De igual forma, las Delegadas tienden a percibir mayor dificultad por brindar una atención oportuna, mientras los Delegados señalan como principal problema el acceso a oferta.
 - Segundo, poca diversidad en la oferta entregada (62%), siendo una opinión aún más mayoritaria entre los Delegados/as que están en desacuerdo con que las sanciones comunitarias serían útiles para ayudar a reducir el consumo de sustancias de quienes presentan dependencia o consumo problemático (81%), o bien, entre quienes supervisan un mayor número de usuarios/as que inician o recaen en el consumo riesgoso durante la pandemia (15%).
Respecto a este último problema, es importante indicar que, pese a posicionarse como el segundo más importante a nivel nacional, en el Extremo Norte del país sería reconocido como el de mayor relevancia (71%), en tanto que, en las macrozonas Sur (48%) y Extremo Sur (43%) constituiría el tercer problema más relevante.

6.3. Impacto de la Pandemia

6.3.1. Impacto del COVID sobre Delegados/as:

a. Impactos personales y familiares:

- 86% de los/as informantes declaró que, al momento de la aplicación de la encuesta, en su hogar no se habían reportado contagios por COVID-19, sin embargo, resulta fundamental señalar que 21

Delegados/as indicaron que al menos un integrante de su hogar había padecido Coronavirus. Si a esto se suma que, durante este mismo periodo, 22% de los/as informantes declaran haber experimentado emergencias médicas de algún tipo en su hogar, resulta evidente que la contingencia sanitaria ha representado una amenaza a la salud de los Delegados/as y sus familias.

- Los efectos de la pandemia no se reducen solo al ámbito de la salud física sino también al plano de la salud mental, poco más de la mitad de los/as informantes (53%) se muestra muy o extremadamente preocupado/a por el COVID (mientras que solo 11% indica estar poco o nada preocupados/as). Adicionalmente, 44% de los Delegados/as indicó que ellos/as, o alguien en su hogar, ha experimentado preocupación por problemas de su salud mental a partir de la pandemia.
- Por otra parte, 77% de los Delegados/as encuestados indica haber tenido que implementar bastantes o muchísimos cambios en su estilo de vida producto de la pandemia. En este sentido, los resultados aportados por esta encuesta hacen pensar que una parte importante de dichos cambios referirían específicamente a la modificación de dinámicas familiares y/o laborales. La experiencia generada por la pandemia que más reconocen los/as informantes es ‘tener niños/as en casa por el cierre de escuelas o guarderías’ (62%), a lo cual se suma que otro 16% indica que algún miembro de su hogar ha perdido su trabajo o tiene su contrato laboral suspendido, así como también 14% señala que alguien ha tenido que mudarse hacia o desde su casa durante la pandemia⁴⁸.
- Cabe señalar que los Delegados/as de género masculino declaran un menor nivel de afectación producto de la pandemia (29% poco o nada de preocupación por el COVID), y un 9% indica haber introducido pocos o ningún cambio en su estilo de vida como resultado de la pandemia.

b. Impactos en el plano laboral

- Los resultados entregados por la encuesta permiten concluir que los Delegados/as reconocen un importante nivel de seguridad respecto a la mantención de su fuente laboral. En este sentido, la pérdida de empleo es la aprehensión respecto al escenario laboral post-COVID menos seleccionada por los/as informantes (6%).
- La mayor parte de los Delegados/as declara que, durante la pandemia:
 - Su carga laboral aumentó (50%) o se mantuvo igual (44%). Sin embargo, para poder arribar a conclusiones más sólidas en esta materia, se sugiere analizar datos objetivos provenientes de los registros administrativos de Gendarmería de Chile.
 - Su estrés laboral aumentó (43%) o se mantuvo igual (35%). Cabe señalar que los Delegados/as que declaran que su estrés laboral ha aumentado, representan una proporción significativamente elevada (50%) entre quienes indican que su estilo de vida ha cambiado

⁴⁸ También resulta importante señalar que 18% de los encuestados indicó no haberse visto afectado/a por ninguna de las ocho situaciones provocadas por la pandemia por las que se consultó en la encuesta.

“mucho” durante la pandemia, siendo ésta una situación altamente estresante que afecta diferentes aspectos de la vida. De igual modo, los Delegados/as reportarían mayores niveles de estrés laboral cuando perciben mayor carga y menores niveles de satisfacción con su trabajo.

- Su satisfacción laboral se mantuvo igual (46%) o disminuyó (32%). Por su parte, es relevante señalar que el restante 22% de Delegados/as, quienes declaran que la satisfacción respecto a su trabajo aumentó durante el periodo de pandemia, serían quienes mejor valoran la experiencia del teletrabajo, en la medida de que representan una proporción significativamente alta entre quienes reconocer los beneficios de esta modalidad laboral (30%), entre quienes sugieren su mantención en el escenario post-pandemia (29%) y entre quienes recomiendan el desarrollo de una plataforma adecuada para ejecutar sus funciones en dicho formato (35%).

6.3.2. Impacto del COVID sobre Usuarios/as:

- Prácticamente la totalidad de los Delegados/as encuestados reportan que, durante la pandemia, sus casos se han visto afectados por alguna de las siguientes situaciones (cifras promedio):
 - A nivel laboral, 50% de los casos que trabajaban habrían visto *caer sus ingresos* de manera significativa, mientras que 41% habría *perdido su trabajo* (o vio suspendido su contrato). Ambas cifras se elevan a 60% y 50%, respectivamente, en la Región Metropolitana.
 - A nivel familiar, 22% de los casos ha presentado *conflictos familiares o de pareja*, con consecuencias relevantes, mientras que 10% ha *perdido su lugar de residencia habitual* y/o ha debido *habitar un lugar altamente hacinado*. Esta última proporción resulta considerablemente más alta tanto en el Extremo Norte (17%) como en la Región Metropolitana (13%).
 - 17% de los casos que estudiaban se habría visto forzados a *suspender o abandonar sus estudios*, 14% habría presentado *problemas de salud mental* y 16% habría *iniciado/recaído en el consumo riesgoso o problemático de sustancias*, durante el periodo de pandemia.
- En cuanto a la supervisión de casos, cerca del 80% de los/as informantes reportan casos que han presentado un *incremento considerable en sus cogniciones pro-criminales* o han *perdido contacto con su respectivo Delegado/a* (15% y 7% de los casos, respectivamente).

6.3.3. Variaciones en los procesos de intervención durante la pandemia:

- De acuerdo a la opinión de los/as informantes, durante la pandemia:
 - El acceso a servicios requeridos para la gestión de casos, pero provistos por organismos públicos distintos a Gendarmería, habría empeorado (73%).
 - Los CRS han suspendido o cambiado sus estándares de atención en la mayor parte de los tópicos consultados, destacando: i) las estrategias de contacto utilizadas (94%) y, ii) los programas

estándar ofrecidos por la institución (73%), considerando que estos últimos son desarrollados principalmente en modalidad grupal.

- Los CRS han suspendido o reducido sus estándares de gestión/intervención en la mayor parte de los servicios consultados, destacando: i) capacitación laboral (61%); ii) colocación laboral (49%), iii) servicios requeridos por abuso de sustancias (34%), y; iv) educación formal (29%). Cabe señalar que estas situaciones se relacionan directamente con la reducción de oferta producida por las restricciones generadas por la pandemia.
- Las principales estrategias utilizadas ante casos que presentan “riesgo inminente”, antes de cualquier reacción administrativa, refieren al contacto directo para entregar contención a los usuarios/as (67%) o establecer contacto con referentes cercanos u otras redes de apoyo (57%).
- Las gestiones cara a cara, realizadas a través de video-llamadas, aumentó significativamente, pasando de ser utilizados en 9% de los casos antes de la pandemia al 77% durante la misma (proporción que se eleva significativamente, hasta 87% en la Región Metropolitana).

6.3.4. Perspectivas respecto al escenario post-pandemia:

- De acuerdo a la opinión de los Delegados/as encuestados/as, la pandemia habría generado algunas condiciones que podrían ser consideradas “beneficiosas” para la gestión de casos en LV o LVI, entre las cuales destacan:
 - Las audiencias virtuales (84%), las cuales serían valoradas significativamente más por las Delegadas de género femenino (86%) que por aquellos de género masculino (77%);
 - El teletrabajo (45%), siendo una medida particularmente popular entre quienes se manifiestan muy o extremadamente preocupados/as por el COVID (51%) o supervisan/gestionan mayor número de casos (40 penados/as, en promedio)⁴⁹.
- Ante la posibilidad de volver al trabajo de oficina, las cuatro áreas prioritarias que deberían estar previstas para mantener la gestión en LV-LVI son:
 - Las condiciones sanitarias que permitan el contacto presencial con usuarios/as (66%);
 - Los acuerdos con tribunales para mantener audiencias virtuales (63%);
 - Las condiciones sanitarias que permitan el trabajo presencial en las oficinas (63%);
 - La flexibilidad laboral en cuanto al régimen de teletrabajo (51%).

Cabe señalar que la necesidad de mantener las audiencias virtuales constituye una medida particularmente valorada entre quienes, durante la pandemia, realizan mayor porcentaje de

⁴⁹ Cabe señalar que las condiciones menos seleccionadas por los/as informantes en este sentido, por ende, aquellas consideradas “menos beneficiosas”, al menos desde la perspectiva de los profesionales encuestados/as, son: la excepción de visitas domiciliarias durante el proceso de intervención (9%), el contacto directo con áreas técnicas regionales del DSA (0%) o, las visitas domiciliarias por videollamada (0%).

gestiones a través de video-llamada o video-conferencia. A nivel regional, esta es una medida ampliamente apoyada en el Extremo Sur, mas no así en las macrozonas Sur y Norte.

- Respecto al escenario laboral post-COVID, las tres principales aprehensiones que manifiestan los/as informantes, son:
 - Enfermarse al volver al trabajo en oficina (74%), siendo una aprehensión particularmente frecuente entre quienes se declaran altamente preocupados por el COVID.
 - El aumento de la carga laboral por la reactivación de las penas suspendidas por pandemia (49%);
 - La incapacidad institucional para adoptar las tecnologías que se han masificado durante la pandemia (36%), siendo una aprehensión ampliamente extendida entre quienes más en desacuerdo se manifiestan respecto a las directrices que se han implementado en sus CRS durante el periodo de pandemia.

ANEXO: Tamaño muestral y nivel de error de estimación, según región y macro-zona.

Macro-zona	Región	CRS	Población (N)	No-respuesta		Participación		Descartados		Muestra (n)		Margen de Error
				f.	%	f.	%	f.	%	f.	%	
Extremo Norte	XV - Arica y Parinacota	ARICA	12	5	41,7	7	58,3	1	14,3	6	50,0	29,5
		Sub-total XV (1)	12	5	41,7	7	58,3	1	14,3	6	50,0	29,5
	I – Tarapacá	ALTO HOSPICIO	5	2	40,0	3	60,0	0	0,0	3	60,0	40,0
		IQUIQUE	7	2	28,6	5	71,4	1	20,0	4	57,1	34,6
		Sub-total I (2)	12	4	33,3	8	66,7	1	12,5	7	58,3	25,0
	II - Antofagasta	ANTOFAGASTA	15	3	20,0	12	80,0	2	16,7	10	66,7	18,5
		CALAMA	7	3	42,9	4	57,1	0	0,0	4	57,1	34,6
		Sub-total II (2)	22	6	27,3	16	72,7	2	12,5	14	63,6	16,2
		Sub-total EN (5)	46	15	32,6	31	67,4	4	12,9	27	58,7	12,3
Norte	III - Atacama	COPIAPÓ	8	1	12,5	7	87,5	0	0,0	7	87,5	14,0
		VALLENAR	4	1	25,0	3	75,0	0	0,0	3	75,0	32,7
		Sub-total III (2)	12	2	16,7	10	83,3	0	0,0	10	83,3	13,2
	IV - Coquimbo	ILLAPEL	4	0	0,0	4	100,0	0	0,0	4	100,0	0,0
		LA SERENA	12	3	25,0	9	75,0	0	0,0	9	75,0	17,1
		OVALLE	3	0	0,0	3	100,0	0	0,0	3	100,0	0,0
		Sub-total IV (3)	19	3	15,8	16	84,2	0	0,0	16	84,2	10,0
	V - Valparaíso	Anexo ISLA DE PASCUA	1	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1	100,0	0,0
		LOS ANDES	10	4	40,0	6	60,0	0	0,0	6	60,0	26,7
		QUILLOTA	8	2	25,0	6	75,0	1	16,7	5	62,5	28,7
		QUILPUÉ	9	4	44,4	5	55,6	0	0,0	5	55,6	31,0
		SAN ANTONIO	6	3	50,0	3	50,0	0	0,0	3	50,0	43,8
		VALPARAÍSO	20	2	10,0	18	90,0	1	5,6	17	85,0	9,4
		Sub-total V (6)	54	15	27,8	39	72,2	2	5,1	37	68,5	9,1
		Sub-total N (11)	85	20	23,5	65	76,5	2	3,1	63	74,1	6,3
RM	RM - Metropolitana	SANTIAGO	25	4	16,0	21	84,0	1	4,8	20	80,0	10,0
		SANTIAGO NORTE	26	9	34,6	17	65,4	0	0,0	17	65,4	14,3
		SANTIAGO OCCIDENTE	22	5	22,7	17	77,3	1	5,9	16	72,7	13,1
		SANTIAGO ORIENTE	21	6	28,6	15	71,4	1	6,7	14	66,7	15,5
		SANTIAGO SUR	30	9	30,0	21	70,0	0	0,0	21	70,0	11,9
		SANTIAGO SUR II	41	16	39,0	25	61,0	0	0,0	25	61,0	12,4
		Sub-total RM (6)	165	49	29,7	116	70,3	3	2,6	113	68,5	5,2

Macro-zona	Región	CRS	Población (N)	No-respuesta		Participación		Descartados		Muestra (n)		Margen de Error
				f.	%	f.	%	f.	%	f.	%	
Centro Sur	VI - O'Higgins	RANCAGUA	20	4	20,0	16	80,0	0	0,0	16	80,0	11,2
		SAN FERNANDO	8	4	50,0	4	50,0	0	0,0	4	50,0	37,0
		Sub-total VI (2)	28	8	28,6	20	71,4	0	0,0	20	71,4	11,9
	VII - Maule	CAUQUENES	3	1	33,3	2	66,7	0	0,0	2	66,7	49,0
		CURICÓ	7	1	14,3	6	85,7	0	0,0	6	85,7	16,3
		LINARES	7	1	14,3	6	85,7	0	0,0	6	85,7	16,3
		TALCA	11	1	9,1	10	90,9	0	0,0	10	90,9	9,8
		Sub-total VII (4)	28	4	14,3	24	85,7	0	0,0	24	85,7	7,7
	XVI - Ñuble	CHILLÁN	13	2	15,4	11	84,6	0	0,0	11	84,6	12,1
		Sub-total XVI (1)	13	2	15,4	11	84,6	0	0,0	11	84,6	12,1
		Sub-total CS (7)	69	14	20,3	55	79,7	0	0,0	55	79,7	6,0
Sur	VIII - Bío Bío	CAÑETE	6	0	0,0	6	100,0	0	0,0	6	100,0	0,0
		CONCEPCIÓN	20	8	40,0	12	60,0	2	16,7	10	50,0	22,5
		CORONEL	5	1	20,0	4	80,0	0	0,0	4	80,0	24,5
		LOS ÁNGELES	6	2	33,3	4	66,7	0	0,0	4	66,7	31,0
		Sub-total VIII (4)	37	11	29,7	26	70,3	2	7,7	24	64,9	12,0
	IX - La Araucanía	ANGOL	5	0	0,0	5	100,0	0	0,0	5	100,0	0,0
		TEMUCO	14	3	21,4	11	78,6	0	0,0	11	78,6	14,2
		VILLARRICA	5	0	0,0	5	100,0	0	0,0	5	100,0	0,0
		Sub-total IX (3)	24	3	12,5	21	87,5	0	0,0	21	87,5	7,7
	XIV - Los Ríos	VALDIVIA	9	3	33,3	6	66,7	1	16,7	5	55,6	31,0
		Sub-total XIV (1)	9	3	33,3	6	66,7	1	16,7	5	55,6	31,0
	X - Los Lagos	CASTRO	4	1	25,0	3	75,0	0	0,0	3	75,0	32,7
		OSORNO	5	1	20,0	4	80,0	0	0,0	4	80,0	24,5
		PUERTO MONTT	9	4	44,4	5	55,6	1	20,0	4	44,4	38,7
		Sub-total X (3)	18	6	33,3	12	66,7	1	8,3	11	61,1	19,0
		Sub-total S (11)	88	23	26,1	65	73,9	4	6,2	61	69,3	7,0
Extremo Sur	XI - Aysén	COYHAIQUE	5	2	40,0	3	60,0	0	0,0	3	60,0	40,0
		Sub-total XI (1)	5	2	40,0	3	60,0	0	0,0	3	60,0	40,0
	XII - Magallanes	PUNTA ARENAS	4	0	0,0	4	100,0	0	0,0	4	100,0	0,0
		Sub-total XII (1)	4	0	0,0	4	100,0	0	0,0	4	100,0	0,0
		Sub-total ES (2)	9	2	22,2	7	77,8	0	0,0	7	77,8	18,5
TOTAL		PAÍS (42)	462	123	26,6	339	73,4	13	3,8	326	70,6	2,9

Fuente: Elaboración propia.