

# CAPÍTULO I

## ANTECEDENTES Y NATURALEZA DEL ESTUDIO

### 1.1 Planteamiento del Problema

El Servicio Nacional de Menores (SENAME), como organismo del Estado, tiene por misión garantizar, proteger y promover los derechos de niños, niñas y adolescentes además es la entidad encargada de resguardar la integridad tanto física como psicológica para casos en que hayan gravemente vulnerados sus derechos y/o que los padres se encuentran incapacitados para cumplir su rol, este servicio trabaja en base a dos lineamientos importantes identificados como protección de derechos y responsabilidad juvenil.

Precisamente en el área de protección, SENAME, organismo público gubernamental, trabaja mediante una red de programas ejecutados directamente o por organismos colaboradores donde se destacan las funciones de las Residencias Especializadas las que cumplen con la finalidad de brindar protección, educación, alimentación y salud a la infancia y adolescencia además existen otros programas, entre ellos se encuentran los Programas de Diagnóstico Ambulatorio (DAM), Programas de Intervención Breve (PIB), Programas de Intervención Especializada (PIE), Programas de Adopción, entre otros.

La Ley N° 20.084, que Establece un Sistema de Responsabilidad Penal de los Adolescentes por Infracciones a la Ley Penal, en su artículo 1° hace mención a que:

La presente ley regula la responsabilidad penal de los adolescentes por delitos que cometan, el procedimiento para la averiguación y establecimiento de dicha responsabilidad, la determinación de las sanciones procedentes y la forma de ejecución de estas (Ministerio de Justicia, 2011:1).

Considerando además el interés superior del adolescente, refiriéndose al reconocimiento y respeto de sus derechos como adolescente, el cual debe ser resguardado en todo el debido proceso. Por lo tanto esta Ley garantiza el debido proceso en un marco especial para los adolescentes, sobre la base de responsabilización por parte del adolescente sobre los hechos delictivos que cometan, para lo cual se utilizan acciones socioeducativas enfocadas a la rehabilitación y reinserción social. Bajo esta perspectiva se han implementado sanciones a las cuales los adolescentes son sometidos por orden del juez. Estas medidas están divididas en: Sanciones Privativas de Libertad las cuales son aplicadas directamente por SENAME y que

están orientados a la continuación de estudios mediante la reinserción escolar en casos de deserción, actividades de carácter socioeducativos de formación para la actividad laboral y de desarrollo personal. Por otra parte, existen sanciones que no son privativas de libertad y que son administradas por organismos acreditados los cuales desarrollan programas en el plano de responsabilidad penal adolescente entre los cuales se encuentran: Programas de Medidas Cautelares Ambulatorias, Programa de Medidas Reparatorias, Programa de Libertad Asistida, Programa de Libertad Asistida y el Programa de Salidas Alternativas. Si bien la normativa enfatiza la responsabilidad del joven infractor durante el cumplimiento de las medidas y sanciones, un propósito de relevancia es la reinserción, normalización educativa y capacitación laboral, como también la rehabilitación de las adicciones de los jóvenes que sean imputados de un delito, si ello es requerido. Una vez definida la sanción, el énfasis que se intenta en la intervención, es de carácter socioeducativo en la perspectiva de la reinserción social. Ello implica una intervención que asegure un acompañamiento global para el adolescente en su calidad de sujeto en desarrollo, enfatizando explícitamente una lógica de relación educativa adecuada a las necesidades y recursos del adolescente así como también a las características y condiciones del contexto en el que se desarrolla.

La realidad actual en Chile refleja la reincidencia de un alto porcentaje de estos jóvenes, por lo que SENAME ha instaurado diversos programas enfocados a prevenir conductas delictivas, fomentando su reinserción social.

Desde esta perspectiva surge el Programa de Salidas Alternativas el cual considera instrumentos que permiten prescindir de la persecución penal e íntegra en casos que no sea aconsejable la aplicación de una pena, teniendo por finalidad “fortalecer competencias, factores protectores y oportunidades de integración social que contribuyan a que el adolescente cumpla con la resolución judicial y a la vez disminuya sus riesgos de reingresos al sistema penal” (Citado del Manual de Orientaciones Técnicas del Programa de Salidas Alternativas, 2009).

Por lo tanto este programa centra su foco en intervenciones a jóvenes que han delinquido por primera vez, presumiendo que ellos tienen más probabilidades de ser reinsertos socialmente, disminuyendo la posibilidad que infrinjan la ley nuevamente.

Por tal razón, se considera pertinente conocer la perspectiva de los jóvenes que participan en el programa desde la actitud que ellos manifiestan hacia el Programa en sí.

## **1.2 Declaración del Problema**

¿Cuáles son las actitudes de los jóvenes en situación delictual hacia el Programa de Salidas Alternativas?

## **1.3 Delimitaciones y Limitaciones**

### **1.3.1 Delimitaciones del Estudio:**

Este estudio se llevó a cabo con los usuarios del Programa de Salidas Alternativas, pertenecientes a la Corporación Llequén en la Provincia de Ñuble y Bío Bío, aplicando el instrumento de estudio al total de la población usuaria del Programa antes mencionado, de esta manera conocer las actitudes de los jóvenes usuarios respecto del Programa de Salidas Alternativas.

### **1.3.2 Limitaciones del Estudio:**

El estudio se ha enmarcado en identificar las actitudes de los jóvenes en situación delictual hacia el Programa de Salidas Alternativas de Chillán y Los Ángeles.

## **1.4 Hipótesis/Variable y Objetivo**

### **1.4.1 Hipótesis**

Los adolescentes en situación delictual manifiestan una actitud favorable hacia el Programa de Salidas Alternativas.

### **1.4.2 Variables:**

- a) Actitud de los jóvenes hacia los profesionales que intervienen en el Programa de Salidas Alternativas.
- b) Actitud de los jóvenes hacia la intervención que sugiere el Programa de Salidas Alternativas.

- c) Actitud de los jóvenes hacia los cambios conductuales que propone el Programa de Salidas Alternativas.

#### 1.4.3 Objetivo General:

Describir la actitud de los adolescentes en situación delictual intervenidos hacia el Programa de Salidas Alternativas.

#### 1.4.4 Objetivos Específicos:

- a) Identificar la actitud de los jóvenes hacia los fines del Programa de Salidas Alternativas.
- b) Detectar la actitud de los jóvenes hacia el equipo multidisciplinario que intervienen el Programa de Salidas Alternativas.
- c) Identificar la actitud de los jóvenes hacia los cambios que procura el Programa de Salidas Alternativas.

### **1.5 Propósito de la Investigación**

De acuerdo al conocimiento empírico ligado a la investigación, se dedujo la importancia que ejercen las actitudes del ser humano en relación a situaciones específicas de la vida. Por lo que actitudes tanto positivas o negativas tienden a manifestarse en el comportamiento del individuo. Por lo tanto, el propósito de esta investigación es describir la actitud de los jóvenes en situación delictual hacia el Programa de Salidas Alternativas, considerando que desde esta perspectiva es posible conocer como la intervención va generando los cambios que el programa desea lograr en el usuario.

### **1.6 Justificación**

Mediante este estudio se busca describir la actitud de los jóvenes en situación delictual intervenidos con el Programa de Salidas Alternativas, que permitirá obtener una perspectiva desde quien recibe la intervención, ya que con este tipo de estudio y bajo este contexto, se podrá analizar las características fundamentales que deben reunir las intervenciones en los espacios comunitarios para favorecer procesos de readaptación en la sociedad. Muchos

investigadores coinciden en señalar que durante la adolescencia las personas están más susceptibles a cometer actos delictuales, ya que se sienten incomprendidos e inadaptados. En la actualidad, es común observar diversos programas sociales que han sido diseñados para orientar al joven en situación delictual hacia el cambio sustancial de sus actitudes, mediante procesos de reinserción y readaptación en su entorno social y todo lo que eso conlleva, pero también es posible percibir que no todos los jóvenes que asisten a estos programas logran completar este importante proceso. Es por ello, que un estudio como el que se desea realizar es de vital importancia, ya que se focaliza en conocer las actitudes de los jóvenes infractores de ley hacia el Programa de Salidas Alternativas, programa social que pretende dar una respuesta provisoria a los problemas delictivos de estos jóvenes, identificando aquellas actitudes que lo motivan a asistir al programa y el deseo de cambio, si lo hubiese, ya que, de alguna u otra manera, es importante considerar las apreciaciones del usuario, ya que como principal beneficiario es clave que se manifieste hacia su propia intervención, puesto que si se produjera un tipo de feedback sería de gran aporte en el momento de generar pautas metodológicas para este tipo de intervenciones, ajustándose a las verdaderas necesidades e intereses de los propios jóvenes en cuestión, siendo este estudio un aporte en la incorporación de elementos que favorezcan a la resolución judicial.

Dado lo anterior, surge la importancia de la intervención socioeducativa en adolescentes mediante programas como el de Salidas Alternativas, el cual es objeto del presente estudio, ya que según el perfil que este tiene, provee habilidades para que el joven pueda continuar un proyecto de vida con las competencias necesarias para insertarse en el medio social. Además en términos metodológicos si logran obtener resultados positivos dentro de la investigación, podría ser un aporte sustancial para el marco teórico de la inversión para los jóvenes que participan de este tipo de programa, en términos de cuan competente son o no la aplicación de técnicas y modelos de evaluación, el instrumento que se pretende aplicar, podría ser utilizado como satisfacción usuaria, siendo un reflejo de la opinión de quien participa del Programa de Salidas Alternativas. Otros beneficios que se pueden obtener con este tipo de estudios es que, focaliza la evaluación en términos de investigación, se obtendrá un indicador cuantitativo de la intervención y por ultimo reorienta el cómo trabajar con este tipo de usuarios ya que se trabaja conociendo y aplicando que es lo que consideran relevante

de intervenir, eso sumado a la planificación y programación que tiene este tipo de programas sociales de SENAME podrían generar una intervención eficiente y eficaz.

## **1.7 Definición de términos**

### **1.7.1 Joven Infractor de Ley:**

Según Ley 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente, infractor es aquel joven cuya edad sea entre 14 y 17 años y se le haya imputado la comisión de un delito.

### **1.7.2 Joven en Situación Delictual:**

Joven que se le sorprendido o está relacionado en alguna situación al margen de la ley, habiéndose iniciado el debido proceso.

### **1.7.3 Responsabilidad Penal:**

Consecuencia jurídica por la comisión de un delito que consiste en una pena que busca sancionar al delincuente procurando su reinserción y evitando su reingreso al sistema penal.

### **1.7.4 Programa de Salidas Alternativas:**

Programa que interviene en jóvenes en situación delictual que ha delinquido por primera vez, con el fin de capacitarlos para evitar una futura reincidencia delictual.

### **1.7.5 Actitudes:**

Motivación social de las personas que predisponen su accionar hacia determinadas metas u objetivos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

A continuación se presenta un conjunto de orientaciones teórico-técnicas y conceptuales orientadas a tres aspectos esenciales, el primero de ellos dice relación con aspectos legales y formales referidos a la Ley N° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente y la aplicabilidad de esta Ley a través del Servicio Nacional de Menores mediante los Programas dirigidos a jóvenes infractores de ley. El segundo aspecto considera teorías que intentan explicar el comportamiento humano y por último antecedentes empíricos que reflejan la realidad delictual adolescente en Chile.

#### **2.1 Ley de Responsabilidad Penal Adolescente**

La situación en Chile en relación a niños y jóvenes infractores ha sido abordada bajo diferentes paradigmas, en la actualidad se habla de un cambio desde una concepción del niño y adolescente como sujeto de derechos.

Los niños que cometían delito o falta eran juzgados de acuerdo a las normas del Código Penal y Código Civil, en cambio, hoy se habla de la Ley 20.084, sobre Responsabilidad Penal Adolescente, la cual se enmarca en un proceso de reforma integral al sistema de atención a la infancia y de modernización del sistema de justicia en Chile.

Asimismo, responde a un proceso de adecuación legislativa a estándares internacionales en materia de justicia adolescente. Ofrece un marco legal especial para aquellos adolescentes que comentan infracciones a la ley penal. Su eje es la responsabilización vía acciones socioeducativas orientadas a la rehabilitación y reinserción social (las que pueden ejecutarse en el medio libre o en privación de libertad), y establece un conjunto de sanciones.

Esta ley, en su articulado plantea el hecho de hacer efectiva la responsabilidad de los adolescentes por los hechos delictivos que cometan, de tal manera que la sanción forme parte de una intervención socioeducativa amplia y orientada a la plena integración social.

Esta nueva propuesta estima que si bien el adolescente no puede ser tratado como un adulto, es posible exigirle una responsabilidad especial, adecuada a su carácter de sujeto en desarrollo. Extiende las garantías del debido proceso y de la legalidad penal a la población

menor de edad, además de agregar resguardos adicionales para las personas en proceso de formación que a través de esto pueden enfrentar a la justicia en una posición a lo menos equivalente a la de un adulto y en lo posible en circunstancias más ventajosas.

Entre los principios consagrados en la Ley N° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente se destacan los siguientes:

a) Legalidad:

Solo se imputarán conductas expresamente señaladas tanto en el código Penal como en leyes penales especiales.

b) Reinserción Social:

Orientado no tan solo con hacer cumplir las sanciones impuestas por tribunales, sino también en procurar la reinserción social de los adolescentes infractores a través de planes de trabajos elaborados por profesionales competentes.

c) Reconocimiento y respeto:

Se enfoca a que en todas las actuaciones penales se procura reconocer y resguardar el interés superior del niño, respetándole como sujeto de derechos.

Desde el inicio de su implementación se han estado desarrollando distintos programas que permitan hacer extensivo el uso de salidas alternativas.

Durante el primer año de vigencia de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente y la alta demanda de plazas para su implementación generó un colapso en el Sistema Judicial, lo que llevó a sancionar o aplicar medidas a cada caso que se sometía al sistema, pero en muchos de aquellos casos no se consideraba aconsejable la aplicación de una pena. Si bien, los Programas de Intervención Ambulatoria (PIA), permitieron una respuesta genérica a la contingencia, no lograron resolver una demanda específica que apuntara a incluir esta alternativa de resolución no punitiva de algunos conflictos penales. Considerando que estos programas se implementaron en forma piloto, luego de la promulgación de la Ley 20.084 fueron reemplazados por el Programa de Libertad Asistida y Programa Libertad Asistida



Especial. Juntamente con ello surge la necesidad de generar una alternativa programática especializada que de respuesta a las demandas del Sistema de Justicia, capaz de fortalecer competencias, factores protectores y oportunidades de integración social, que contribuyan a que el adolescente cumpla con la resolución judicial, disminuyendo sus riesgos de reingreso al sistema penal.

#### 2.1.1 Tipos de Sanciones:

El sistema de ejecución de sanciones y medidas que contempla la ley es responsabilidad del SENAME. Las sanciones privativas de libertad son aplicadas directamente por SENAME, en centros acondicionados especialmente para ello. Las medidas que no implican privación de libertad están a cargo de organismos acreditados especializados.

En los centros privativos de libertad y en los programas de medio libre la intervención con los jóvenes se debe realizar, en lo posible, con la presencia de la familia o de adultos responsables, quienes representan un gran apoyo para la reinserción social.

##### 2.1.1.1 Sanciones Privativas de Libertad:

Las sanciones privativas de libertad consideran la internación en régimen cerrado y en régimen semicerrado, ambas con programa de reinserción social.

##### 2.1.1.2 Régimen Cerrado:

Los centros cerrados de cumplimiento de condena albergan a los adolescentes que han sido sancionados con pena de internación en régimen cerrado con programa de reinserción social. La sanción forma parte de una intervención socioeducativa amplia y orientada a la plena integración social del adolescente (Art. 17 y 20 de la Ley Responsabilidad Penal Adolescente, N° 20.084).

##### 2.1.1.3 Centros de Internación Provisoria:

La internación provisoria en un centro cerrado sólo será procedente tratándose de la imputación de crímenes. Esta decisión corresponde al Juez de Garantía, que la impondrá como medida cautelar y a la espera de que se resuelva su situación procesal.

El régimen cerrado obliga a los jóvenes a desarrollar todas las actividades dentro de los establecimientos, los que tienen guardia perimetral de Gendarmería.

#### 2.1.1.4 Régimen Semicerrado:

La internación en régimen semicerrado con programa de reinserción social, es una sanción privativa de libertad que supone "la residencia obligatoria del adolescente en un centro de privación de libertad, sujeto a un programa de reinserción social a ser desarrollado tanto al interior del recinto como en el medio libre" (Art.16).

Una vez impuesta la pena y determinada su duración, el director del centro que haya sido designado para su cumplimiento, propondrá al tribunal un régimen o programa personalizado de actividades, cuya prioridad será que el joven cumpla con su proceso de educación formal o de reescolarización.

En el régimen semicerrado, el adolescente tiene residencia obligatoria en un centro, pero está sometido a un programa personalizado de actividades que se desarrolla tanto dentro como fuera del establecimiento.

En ambos sistemas, la oferta incluye la continuación de estudios, la formación para el trabajo, el manejo de tecnologías digitales, la atención de salud, el tratamiento de adicciones y el fortalecimiento del vínculo con la familia.

#### 2.1.2 Sanciones No Privativas de Libertad:

Los programas en medio libre ejecutan las sanciones no privativas de libertad contempladas en la Ley de Responsabilidad Adolescente, a través de organismos acreditados.

SENAME asegurará la existencia en todas las regiones del país de los proyectos necesarios para la ejecución y control de las medidas a que se refiere esta ley, además de disponer de un registro actualizado de los programas existentes en cada comuna del país, el que estará a disposición de los tribunales competentes.

##### 2.1.2.1 Libertad Asistida y Libertad Asistida Especial:

En ambas el adolescente es acompañado en el programa de actividades socioeducativas y de reinserción social por un delegado.

El rol del delegado es orientar, controlar y motivar al joven, y procurar su acceso a programas y servicios necesarios para su reinserción social.

#### 2.1.2.2 Reparación del daño causado:

Es la obligación del adolescente de desagraviar a la víctima por el perjuicio causado, lo que puede ser mediante una prestación en dinero, la restitución o reposición de la cosa objeto de la infracción o un servicio no remunerado en su favor, el que requerirá la aceptación del condenado y la víctima.

#### 2.1.2.3 Servicios en beneficio de la comunidad:

Es la realización de actividades no remuneradas a favor de la colectividad o en beneficio de personas en situación de precariedad. Requiere un acuerdo con el condenado y si no, debe ser sustituida por una sanción superior, no privativa de libertad.

#### 2.1.2.4 Multa:

Su aplicación y monto debe considerar la condición y facultades económicas del infractor y de la persona responsable de su cuidado.

#### 2.1.2.5 Programa de Salidas Alternativas:

Las salidas alternativas son una denominación general que incorpora a la Suspensión Condicional del Procedimiento, junto con los Acuerdos Reparatorios entre el imputado - víctima. En términos amplios, se trata de instrumentos que permiten prescindir de la persecución penal íntegra en aquellos casos en que no se considera aconsejable la aplicación de una pena (Orientaciones técnicas del Programa de Salidas Alternativas, 2008).

La ley de Responsabilidad Penal Adolescente es relevante porque crea un sistema jurídico especializado en adolescentes, lo que hasta ahora no existía, que los considera como personas en desarrollo, es decir, es un sistema diseñado según las características de esta compleja edad.

En segundo término, la ley reconoce a los jóvenes como sujetos de derecho, lo que les garantiza que se apliquen a sus casos todas las normas del debido proceso, como lo son el

derecho a defensa, a guardar silencio, a ser informado de los delitos que se le imputan, entre otros.

Además, la nueva justicia juvenil establece que todos los actores que intervengan en causas de adolescentes deben estén capacitados en materias de delitos juveniles, en la Convención sobre los Derechos del Niño, en las características propias de esta etapa de desarrollo y en el sistema de sanciones establecido por la ley.

## **2.2 Servicio Nacional de Menores**

El Servicio Nacional de Menores (SENAME), es un organismo gubernamental dependiente del Ministerio de Justicia. Desarrolla sus actividades acordes las instrucciones indicadas por los tribunales a lo largo del país, con el propósito de velar por la protección social de la infancia y adolescencia a través del ejercicio de derecho y la reinserción social y/o familiar de los niños niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos e infractores de ley.

Para cumplir con estas obligaciones SENAME cuenta con el apoyo de distintos programas ejecutados directamente y con una red de organismos colaboradores del servicio, las cuales postulan con proyectos a licitaciones públicas.

### **2.2.1 Lineamientos Técnicos del SENAME**

SENAME es la entidad complementaria al Estado la cual es la encargada de resguardar la integridad física y psicológica de los niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en sus derechos, a través de una política de protección de derechos. Para esto se distinguen tres niveles: el primer nivel de “protección universal” está dirigido a quienes cuentan con una situación de integración y problemas de baja complejidad, el segundo nivel “protección y prevención” orientado a vulneración y deserción escolar, y el tercer nivel de “reparación” establece lineamientos de maltrato grave, explotación sexual, niños / as en situación de calle, consumo habitual de drogas, explotación laboral de niños y adolescentes. Estos últimos son quienes ingresan a las Residencias Especializadas por medio de una orden judicial, con el fin de brindarles protección, educación, alimentación, apoyo biopsicosocial, y todo lo necesario para su desarrollo tanto a nivel personal como social.

Como se menciona anteriormente, SENAME, a nivel nacional, es el organismo del Estado encargado garantizar la protección de derechos de los niños, niñas y adolescentes, pero juntamente con ello y mediante del Departamento de Justicia Juvenil (DJJ), regula, supervisa y fiscaliza las medidas que los Tribunales de Justicia establecen para jóvenes menores de edad que infringen la ley dispuesta en Chile.

Para ello SENAME formula programas dirigidos a jóvenes infractores o en situación delictual con la finalidad, de que estos cumplan con la sanción dictada por el Tribunal y aun en su calidad de imputado pueda encontrar oportunidades de reinserción.

En relación a la ejecución de estos programas, SENAME debe establecer convenios previos, a través de licitaciones, con municipios u organismos no gubernamentales y otros.

Es importante señalar lo siguiente:

- a) Que todos los ingresos de adolescentes y jóvenes a los programas de ésta área se producen por decisión de un tribunal de justicia.
- b) Que los centros y programas atienden tanto a jóvenes imputados como condenados, entre 14 y 18 años, de ambos sexos, pudiendo ingresar a ellos también jóvenes mayores de 18 años, siempre que hayan cometido delito antes de la mayoría de edad.
- c) Que la presencia de adultos en centros de cumplimiento de sanciones es excepcional debido a que se produce por la sanción ante delitos cometidos cuando eran menores de edad.

Uno de los programas que SENAME ha desarrollado para trabajar con jóvenes que por primera vez han infringido la Ley es el de Salidas Alternativas, el cual contempla en su normativa la suspensión condicional del procedimiento, junto a los acuerdos reparatorios entre el imputado y la víctima, los cuales constituyen instrumentos que permiten prescindir de la persecución penal íntegra en aquellos casos en que no se considera aconsejable la aplicación de una pena (Orientaciones técnicas del Programa de Salidas Alternativas).

### **2.3 Programa de Salidas Alternativas**

Considerando los antecedentes expuestos anteriormente, es imperativo generar una alternativa especializada que de respuestas a las demandas del Sistema de Justicia y que sea capaz de fortalecer competencias, factores protectores y oportunidades de integración social que contribuyan a que el adolescente de cumplimiento a la resolución judicial y a la vez disminuya sus riesgos de reingresos al sistema penal y por tanto a la vida delictual.

Por otro lado, la Ley 20.084 establece que el beneficio de las Salidas Alternativas será administrado por el Servicio Nacional de Menores y tal como se ha mencionado en párrafos anteriores, entre los lineamientos de acción de SENAME se incluye la atención a quienes presenten desajustes conductuales, y a los que estén en conflicto con la justicia.

Bajo esta premisa el programa de Salidas Alternativas surge con el propósito de evitar el efecto criminalizador en jóvenes que por primera vez enfrentan al aparato punitivo del estado, permitiendo la implementación de un proceso de intervención que atenúe los factores de riesgos y potencie las competencias individuales que faciliten su inserción social, contribuyendo a disminuir las posibilidades de reincidencia.

Los sujetos de atención son aquellos adolescentes de ambos sexos a quienes el Ministerio Público ha formalizado una investigación en su contra imputándoles haber cometido uno o más delito entre los 14 y los 18 años de edad, por el tribunal de Garantía u Oral en lo Penal, considerando el acuerdo previo entre el fiscal y el imputado.

Las Salidas Alternativas pueden ser dos:

a) **Suspensión Condicional del Procedimiento:**

Procede a raíz del acuerdo entre el fiscal y la persona imputada, el que es sometido a la aprobación del juez competente, quien, en el evento que sea aprobada establecerá la o las condiciones que el/la imputado/a deberá cumplir durante un plazo determinado, el cual no puede ser inferior a un año ni superior a tres. El Código Procesal Penal señala que si la persona imputada, durante este período, incumple injustificadamente la o las condiciones impuestas o es formalizada nuevamente, el juez, a petición del fiscal o de la víctima, revocará este “beneficio” y el procedimiento continuará de acuerdo a las reglas generales. Por el

contrario, si se cumple el plazo fijado sin que se hubiese revocado la suspensión, se extinguirá la acción penal, debiendo el juez, dictar sobreseimiento definitivo.

b) Acuerdo Reparatorio:

Es aquella salida alternativa que suspende la persecución penal del adolescente imputado entre 14 y 18 años de edad, en razón de un arreglo establecido entre el joven y la víctima, en el cual el primero acepta entregar una prestación para reparar los daños causados por el ilícito penal. Dicho arreglo se realiza de manera informada y con el claro consentimiento de todas las partes involucradas.

Los acuerdos reparatorios proceden, de acuerdo al artículo 241 del Código Procesal Penal, cuando se cumplen tres requisitos:

- i) Solo pueden referirse a viene jurídicos de carácter patrimonial o a delitos consistentes en lesiones menos graves o culposas.
- ii) El Imputado y la víctima deben prestar su consentimiento en forma libre y con pleno conocimiento de sus derechos.
- iii) No puede existir un interés público prevalente en la continuación de la persecución penal.

### 2.3.1 Marco Legal de las Salidas Alternativas

Luego que el adolescente se le ha formalizado y desde el inicio del proceso, existe la posibilidad de que este se interrumpa ofreciendo al adolescente acusado de cometer un delito la aplicación de una Salida Alternativa.

El fiscal tiene la posibilidad de no iniciar la investigación, de archivar el caso provisionalmente y de aplicar, cuando de los antecedentes que tenga en su poder, el fiscal concluya que no se cometió el delito, o si las pruebas obtenidas no sean suficientes o la investigación no sea viable.

En relación al procedimiento, la investigación, juzgamiento y ejecución de la responsabilidad por infracciones a la ley penal por parte de adolescentes ser regirá por las disposiciones contenidas en la presente ley y supletoriedad por las normas del Código Procesal Penal. El conocimiento y fallo de las infracciones respecto de las cuales el Ministerio Público

requiera una pena no privativa de libertad se sujetará a las reglas del procedimiento simplificado, monitorio o abreviado, según el caso, regulado en el Título I del Libro IV y en el Título III del Código Procesal Penal.

En el caso de los adolescentes, como las penas se bajan siempre en un grado, el principio de oportunidad procede en más situaciones que en el caso de adultos. Para decidir si se aplica o no esta facultad, la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente dice que “los fiscales tendrán en especial consideración la incidencia que su decisión podría tener en la vida futura del adolescente imputado” (Ley 20.084, Artículo 35°)

El Código Procesal Penal señala que si la persona imputada, durante este período, incumple injustificadamente la o las condiciones impuestas o es formalizada nuevamente, el juez, a petición del fiscal o de la víctima, revocará este “beneficio” y el procedimiento continuará de acuerdo a las reglas generales.

Por el contrario, si se cumple en el plazo fijado sin que se hubiere revocado la suspensión, se extinguirá la acción penal, debiendo el juez, de oficio o a petición de parte, dictar el sobreseimiento definitivo.

Cabe señalar que las Salidas Alternativas, son un beneficio que otorga el Fiscal a aquellos jóvenes que por primera vez se ven enfrentados al Sistema Judicial, las cuales son reguladas mediante del Código Procesal Penal, adaptándose a la Ley de Responsabilidad Adolescente.

En relación con los objetivos de intervención, las estrategias desplegadas por el equipo deben desarrollarse con niveles de especialización y diferenciación. Juntamente con ello se debe orientar respecto a la prevención de conductas de riesgo que signifiquen el reingreso al sistema penal, reforzando los recursos protectores del adolescente y su trayectoria en la vinculación con espacios de integración social que signifiquen una fuente para el apoyo social y el desarrollo psicosocial.

En este sentido entonces la intervención debe estar constituida por tres procesos Principales:

- a) La evaluación de riesgos asociados a la conducta infractora que deberá traducirse en necesidades de intervención y objetivos de aprendizaje del adolescente.



- b) La planificación de la intervención orientada a desarrollar competencias que favorezcan la problematización de conductas de riesgo, la motivación al cambio y el desarrollo de conductas protectoras o autocuidado.
- c) El fortalecimiento de la integración social del adolescente a través de acciones de mediación social con las redes y el desarrollo de competencias.

En el contexto de evaluación diferenciada, el equipo debe implementar procesos de evaluación que permitan diferenciar las necesidades y recursos de los adolescentes. La Evaluación debe contemplar las siguientes áreas:

- a) Capacidad relacional y adaptativa:  
Podrá incluir contenidos tales como capacidad de internalización de normas y límites; resolución no violenta de conflictos interpersonales; existencia de vinculación con grupos de pertenencia pro-sociales; proceso de autonomía; intereses de formación, recreación o desarrollo pro-social.
- b) Conductas de riesgo:  
Podrá incluir contenidos tales como existencia e impacto de episodios de violencia; accidentabilidad/morbilidad por uso de armas; consumo de drogas; existencia o no de motivaciones asociadas a lo delictivo.
- c) Integración social:  
Podrá incluir contenidos tales como la vinculación existente con espacios de integración social y personas significativas; trayectoria escolar y/o laboral; transición o permanencia en situación de calle; motivaciones vitales y responsabilidad actuales que reconoce el adolescente; dificultades para la integración social que ha ido mostrando a través de su trayectoria.

Dentro de las múltiples estrategias que el equipo debe implementar se contemplan acciones de intervención que propicien el desarrollo de competencias por parte de los adolescentes, las que deben ser orientadas al aumento de las capacidades relacionadas con el autocontrol respecto a los factores de riesgo que se asocien al reingreso al sistema penal, así como también a ampliar la capacidad del adolescente de alcanzar mayores niveles de integración pro-social.

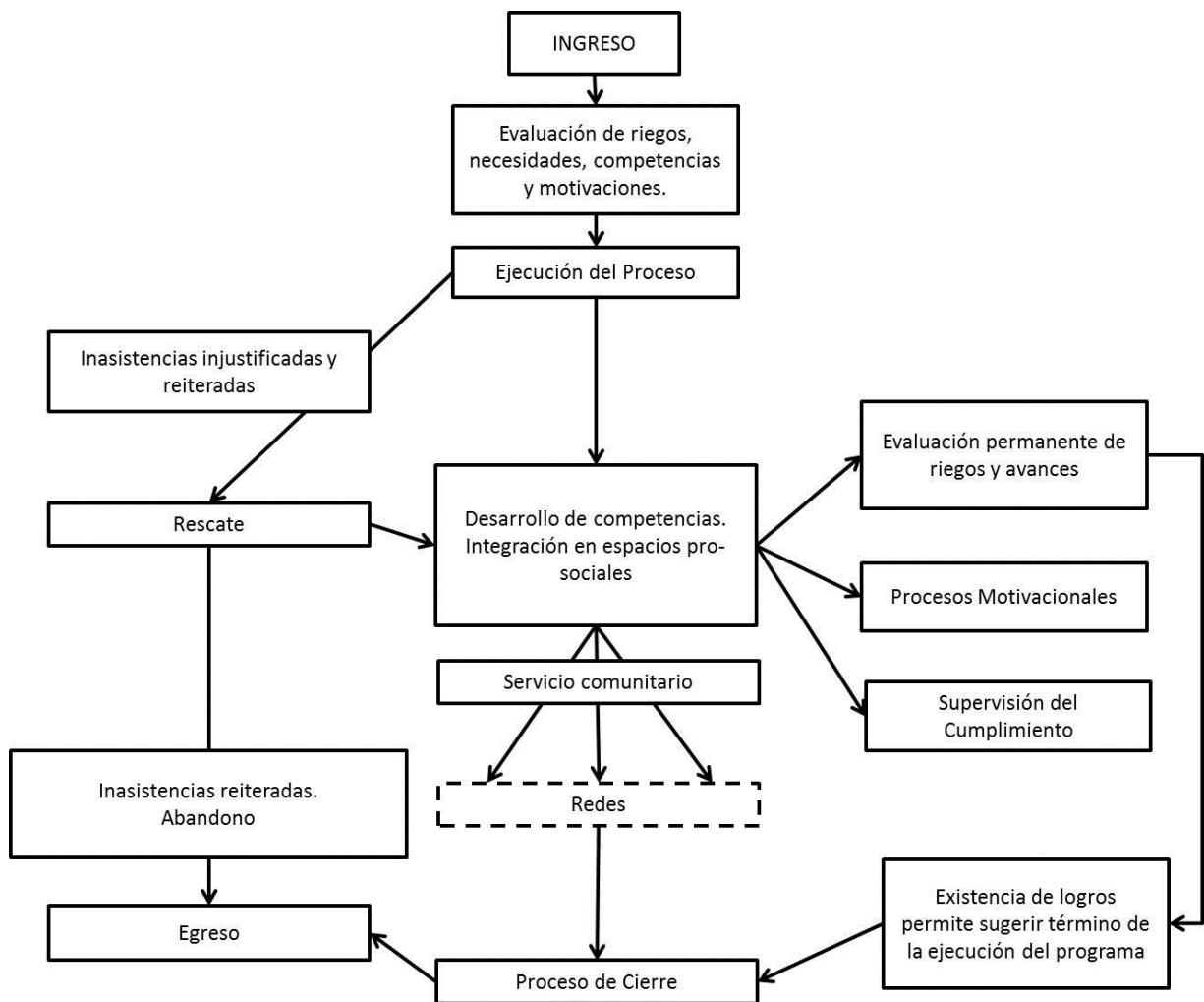
Tales estrategias deben incluir: evaluaciones permanentes de necesidades y logros del aprendizaje del adolescente; intervenciones motivacionales orientadas al cambio; intervenciones que conjuguen los recursos internos del equipo y del entorno disponibles para evitar que el joven reingrese al sistema judicial, intervenciones que contemplen recursos internos del equipo y del entorno para lograr la inserción del joven a espacios pro sociales.

Dentro del conjunto de competencias a desarrollar se debe incluir las siguientes:

- a) Comunicación
- b) Conducta violenta
- c) Manejo de la ira
- d) Reconocimiento de límites interpersonales y desarrollo de respuestas adaptativas.
- e) Manejo del estrés
- f) Capacidad de toma de decisiones
- g) Competencias específicas que favorezcan la integración en espacios escolares
- h) Competencias que habiliten el adolescente para el acceso de recursos sociales

Las intervenciones deben ser ejecutadas tanto en el espacio de la sede del programa como también, y preferentemente, en espacios comunitarios donde se produzca la inserción del adolescente.

Figura 1: Desarrollo de la Intervención según las Orientaciones Técnicas del PSA.



Fuente: Orientaciones Técnicas del Programa de Salidas Alternativas, 2008; 18.

En relación al sistema judicial, el PSA deberá desarrollar las siguientes acciones:

- a) Asistir a audiencias donde se requiera la presencia de algún miembro del equipo técnico.
- b) Elaboración y envío oportuno de informe de avances del programa. Salvo que el Sistema Judicial determine un plazo distinto, el programa informará cada seis meses, o bien cuando existan ausencias reiteradas del adolescente.
- c) Coordinación con actores del sistema de justicia local y si corresponde, con el coordinador judicial regional de SENAME, de acuerdo a las necesidades emergentes asociadas al cumplimiento de la condición por parte del adolescente.

## 2.4 Conceptualización de Actitud

La actitud, un término definido principalmente desde la Psicología, puede entenderse de diversas formas. Entre ellas, se le considera como la postura que adopta el cuerpo humano según los diferentes movimientos del ánimo, sin embargo, la forma más común de entender aquello que se conoce por actitud es aquella “disposición anímica del ser humano expresada de algún modo en particular” (Diccionario de la Real Academia, 2009).

Este concepto proviene de la palabra latina “actitudo” y, como ya se mencionaba, se define desde la psicología como aquella motivación social de las personas que predisponen su accionar hacia determinadas metas u objetivos. Existen actitudes personales que sólo guardan relación con si mismo, mientras que existen ciertas actitudes sociales que inciden en las conductas de un grupo o colectivo.

Como se ha mencionado anteriormente, las actitudes son las formas de reaccionar a algún estímulo producido por un ser vivo o por alguna otra cosa.

Según Fernando Arias (1980) sostiene que las actitudes se componen de tres elementos fundamentales:

a) Cognitivo:

Es el conjunto de conocimientos, ideas y creencias que posee el individuo con respecto al objeto actitudinal. Es evidente que tales ideas, conocimientos y creencias pueden ser erróneos o correctos. Todo ello le otorga una base racional a la actitud.

b) Afectivo:

Este es el que da el tinte emocional a la actitud. El individuo vivencia emociones positivas o negativas con respecto al objeto actitudinal.

c) Conductual:

Incluye toda inclinación a actuar de una manera determinada, ante el objeto actitudinal, este se presenta errático y oscilante.

Por ejemplo: Si una persona lee un artículo respecto al consumo de drogas, su actitud frente a la idea se descompone en:

- Lo que piensa: creo que eso produce cambios en el comportamiento.
- Lo que siente: tristeza por la cantidad de jóvenes sumisos en el flagelo.
- Su conducta: no permitir que sus hijos fumen ni consumas drogas.

Según Monroy (1994), las actitudes corresponden a las expresiones psíquicas del ser humano: el pensar, el sentir y la voluntad. (Citado por Carlos Eduardo Cobo, “El comportamiento humano” pág. 116). Los tres componentes de las actitudes frecuentemente se encuentran en contradicción unos con otros: se piensa que fumar es malo pero se actúa fumando. Sin embargo, las actitudes al manifestarse en conductas, pueden ser desarrolladas o modificadas.

Existen tres elementos que aparecen cuando hay un intento de cambio de conducta:

a) La fuente que induce el cambio:

Dice relación a los agentes o personas que motivan el cambio de actitud. Este tipo de cambios suele ocurrir con mayor facilidad y eficacia, en la medida que, quien motive el cambio resulte ser alguien que haya desarrollado un vínculo cercano y particularmente en este caso con el adolescente.

b) Las características del medio usado para inducir el cambio:

La fuente puede utilizar muchos medios para inducir los cambios, desde charlas personales, hasta videos pasando por los mensajes escritos. Los mensajes llevados por estos medios se pueden dirigir hacia el raciocinio o hacia los sentimientos según lo considere la fuente. Una estrategia muy usada con los públicos es recurrir a mensaje de cambiar, lo que recibe.

c) Las características de las personas a las cuales se quiere inducir al cambio:

Finalmente están las personas quienes reciben el mensaje de cambiar, lo interpretan según su individualidad y actúa ya sea reafirmando en su actitud o comprometiéndose con el cambio.

#### 2.4.1 Tipos de Actitud

a) Actitud Emotiva:

Cuando dos personas se tratan con afecto, se toca el estrato emocional de ambas. Esta se basa en el conocimiento interno de la otra persona. El cariño, el enamoramiento y el amor son emociones de mayor intimidad, que van unidas a una actitud de benevolencia.

b) Actitud Desinteresada:

Tiene su centro de enfoque en la otra persona y que no la considera como un medio o instrumento, sino como un fin. Está compuesta por cuatro cualidades: apertura, disponibilidad, solicitud y aceptación

c) Actitud Manipuladora:

Solo ve al otro como un medio, de manera que la atención que se le otorga. Tiene como meta la búsqueda de un beneficio propio.

d) Actitud interesada:

Consecuencia natural de una situación de indigencia del sujeto: cuando una persona experimenta necesidades ineludibles, busca todos los medios posibles para satisfacerlas; por ello, ve también en las demás personas un recurso para lograrlo.

e) Actitud integradora

La comunicación de sujeto a sujeto, además de comprender el mundo interior del interlocutor y de buscar su propio bien, intenta la unificación o integración de las dos personas.

## 2.5 Teorías

### 2.5.1 Teoría de la Desviación Social:

McDavid y Harai (1979) refiriéndose a la teoría de la Desviación Social, señalan que esta teoría está sostenida por el sociólogo francés Émile Durkheim, aludiendo a la desviación social como cualquier tipo de comportamiento que se aleja de las normas generalmente aceptadas en una sociedad. La desviación social no constituye un delito, ya que este se refiere a transgresiones de la ley, sino que se refiere a la no observancia de normas, ya sean legales o no. Los sociólogos han llegado a pensar que la desviación social es característica de los sistemas sociales o de situaciones que indican una necesidad de control social. Tanto el control como el cambio son factores inseparables de la sociedad, especialmente en las sociedades contemporáneas.

Disciplinas tales como la psicología y sociología han realizado diferentes estudios que intentan explicar las causas de la conducta desviada, entre las cuales se destaca el proceso de socialización, donde el individuo que no ha socializado adecuadamente no incorpora las normas culturales dentro de su propia personalidad, por lo tanto le es más complejo diferenciar entre lo culturalmente apropiado y la conducta impropia. Un segundo enfoque señala que para que un individuo se catalogue como desviado, debe primero aprender a ser desviado. Los sociólogos consideran que muchas formas de la conducta desviada se transmiten de una persona a otra y este proceso de aprendizaje involucra los mismos mecanismos que cualquier otra situación de aprendizaje. Un tercer enfoque explica la desviación como el resultado de una tensión entre la cultura y la estructura social de una sociedad. Cada sociedad no solo ha prescrito sus metas mediante la cultura, sino que además ha sancionado socialmente los medios para la obtención de esas metas. Cuando un individuo no tiene acceso a esos medios es probable que se produzca una conducta desviada.

La socialización, es la influencia de las culturas y los mecanismos de control social los cuales tienen como función principal lograr la adaptación de la persona al entorno social, es decir, que cada individuo integre en su personalidad y valores propios en la sociedad en la que vive y actúe en consecuencia, por tanto vamos a entender la desviación social como cualquier tipo de conducta que no se corresponde con las normas de una sociedad determinada, el comportamiento desviado es el que transgrede las normas socialmente establecidas. Es decir, la desviación es creada por la sociedad, y las actitudes personales de cada individuo, en este sentido significan que los grupos sociales crean la desviación social al hacer las reglas o normas cuya infracción constituye la desviación social. Por tanto, la desviación social es una consecuencia de la aplicación que los otros hacen de las reglas al trasgresor.

#### 2.5.2 Teoría Acción Racionada (TAR):

Teoría desarrollada por los Psicólogos Iceck Ajzen y Martin Fishbein, quienes sostienen que una actitud se adquiere automáticamente hacia un objeto en cuanto se aprenden las asociaciones de este con otros objetos, objeto de los cuales ya se tiene actitudes previas. Estas actitudes son evaluaciones del atributo y son funciones de las creencias que unen un nuevo atributo a otras características y las evaluaciones de dichas características.

Dentro de este orden de ideas, al adquirir una creencia hacia un objeto, automáticamente se adquiere una actitud hacia dicho objeto.

De acuerdo al estudio realizado, Reyes (2007) en su estudio “La Teoría de Acción Razonada: Implicaciones para el estudio de las actitudes” citando a Ajzen y Fishbein, plantea que una teoría general de la conducta humana que trata de la relación entre creencias, actitudes, intenciones y comportamiento, los cuales se encuentran relacionados con la toma de decisiones a nivel conductual. Los seres humanos son esencialmente racionales y esta cualidad les permite hacer uso de la información disponible para el ejercicio de las acciones o conductas emprendidas. Con esta información intentan realizar o no una determinada conducta social.

Según la TAR, la actitud de una persona está determinada en función de dos determinantes básicos:



- a) Factor Personal: referido a la evaluación personal positiva de aceptación o de rechazo a realizar una conducta determinada. Este factor se le denomina “Actitud hacia la Conducta” y se refiere al juicio personal acerca de esa conducta positiva o negativa y que está a favor o en contra del cumplimiento de esa conducta.
  
- b) Factor Social: es el reflejo de la influencia social y se refiere a la percepción personal de las presiones sociales para cumplir o no cumplir esa conducta. Este factor se le conoce como “Normas Subjetivas”.

Es decir, las actitudes se derivan de la combinación de factores personales e interpersonales: Creencias personales (factor personal) y creencias percibidas de las expectativas de personas o grupos significativos (factor social). La ponderación relativa de los dos determinantes de intención aumenta significativamente el valor explicativo de la teoría, ya que es posible predecir y comprender algo de la intención de una persona midiendo su actitud hacia el cumplimiento de una conducta, su norma subjetiva y su ponderación relativa.

De acuerdo con esta teoría, las actitudes están en función de las creencias. Si una persona cree que la conducta le llevará a resultados positivos tendrá una actitud favorable hacia el cumplimiento de esa conducta y viceversa. Estas creencias que son la base para las actitudes personales se denominan “creencias conductuales”. Por ejemplo: un joven estudiante que cree que si fuma obtendrá resultados como el aumento de su círculo de amistades, mayor atractivo hacia el sexo opuesto, relajación ante situaciones tensas, etc.; otro joven podría esperar resultados negativos como aumento de los gastos, molestias en los que le rodean, riesgos para la salud, etc.

Las normas subjetivas también están en función de las creencias de otro tipo, es decir, creencias personales de lo que piensan personas o grupos específicos acerca de si debiera o no cumplir una conducta, en este caso, el consumo de cigarrillos, percibirá la presión social para hacerlo; a la inversa, tendrá una norma subjetiva que lo presiona a evitar el consumo de cigarrillos. Entonces, la norma subjetiva puede ejercer presión para cumplir o no cumplir una conducta dada, en este caso fumar cigarrillos, independientemente de las propias actitudes personales hacia la conducta en cuestión.

Dentro del planteamiento que los autores sugieren, no se consideran factores demográficos y psicosociales que pudieran pesar en la conducta fumadora de cigarrillos, aunque reconocen la importancia potencial de ellos, los denominan “variables externas”, las que pueden influir en las creencias que una persona tiene o en la importancia relativa que le atribuye a las consideraciones actitudinales y normativas. En este grupo de variables externas se encuentran: las variables demográficas, variables psicológicas y las variables sociales. Según los autores, a pesar de que las variables externas. Ellas pueden influir en las creencias que una persona tiene o en la importancia relativa que le atribuye a las consideraciones actitudinales y normativas.

Considerando lo anteriormente expuesto cabe señalar que esta teoría proporciona un marco referencial el cual puede ser de utilidad para comprender la actitud de los jóvenes infractores hacia el programa de salidas alternativas, enfatizando la estrecha relación entre actitudes, normas sociales, autoeficacia, intenciones y las conductas. De acuerdo a la teoría, la conducta va estrechamente relacionada con la intención específica. Una intención conductual es vista como determinada por la actitud a través de la conducta específica y normas subjetivas respecto a la conducta.

## **2.6 Contextualización**

Según estudios realizados por la Fundación Paz Ciudadana en la publicación denominada “Balance de la Delincuencia 2010” señala que en el año 2009, en el país se detuvo a 523.308 personas por diversos delitos; de éstas, 48.902 eran menores de edad (9,3%), y dentro de los delitos de mayor incidencia entre los jóvenes son aquellos denominados como “contra la propiedad”, donde el mayor porcentaje lo representan los hurtos, con el 50% del total.

Así, y a partir de análisis realizados de manera conjunta por la Fundación Paz Ciudadana y Carabineros de Chile, se estableció que el 10% de los jóvenes aprehendidos por infracción de ley era responsable de más del 30% de los hechos. Es decir, se evidenció, con un alto nivel de compromiso delictual, de complejidades. Un factor no menos importante es la etapa que se encuentran desarrollando la mayoría de estos jóvenes, la cual se caracteriza por la crisis de la adolescencia, traduciéndose, en ciertas ocasiones en un acto “iniciático”, es decir, una forma en que los jóvenes reflejan que han crecido y son independientes de los adultos. La

edad en que los jóvenes son caracterizados en su primer ingreso al sistema penal es incluso antes de los 14 años edad.

La Pontificia Universidad Católica de Chile, por encargo del Servicio Nacional de Menores (SENAME), realizó durante el 2006 un estudio sobre consumo de alcohol y drogas y factores asociados, en jóvenes infractores de ley que participaban en Programas Ambulatorios y Centros Privativos de libertad. En base a esto, se identificó que el compromiso con el uso de drogas en adolescentes infractores de ley es extremadamente alto, debido a que prácticamente todos han usado marihuana alguna vez en la vida y la mitad se ha iniciado en cocaína y/o pasta base (Revista El Observador, 2009).

Respecto del consumo de marihuana y cocaína 30 días anteriores a ser detenido, 42% había consumido marihuana y 17% cocaína, cifras mayores en comparación con la población general que alcanza el 7% y 2% respectivamente. También se descubrió que es más frecuente que el delito inicie a los adolescentes en el uso drogas y no que el uso de drogas los inicie en el delito. Al relacionar los datos entre droga y tipo de delito, se observó que había un mayor compromiso de cocaína y/o pasta base con delitos de mayor gravedad, como robo con violencia (Pontificia Universidad Católica de Chile. Instituto de Sociología, 2007).

#### 2.6.1 La intervención de los programas:

La implementación de intervenciones preventivas efectivas requiere un sistema de detección que permita identificar a aquellos individuos que se encuentran en desventaja debido a la presencia de determinados factores de riesgo por medio del uso de instrumentos válidos y confiables, en la medida en que se pueda establecer tempranamente quiénes son, y posteriormente actuar, incrementará la probabilidad de actuar sobre los factores de riesgo, disminuir sus efectos sobre la persona, y promover y potenciar los factores protectores de cada uno de estos jóvenes.

Como es posible observar, existen estudios que reflejan la realidad nacional respecto al número de jóvenes que infringen la ley como también el o los delitos más concurridos. También se han evaluado distintos programas de reinserción como el de Libertad Asistida o el de Salidas Alternativas, las cuales han sido estudiados desde diferentes perspectivas, como por ejemplo los factores protectores y de riesgos de los infractores entre otros, pero es poco frecuente encontrar estudios relacionados con la motivación y/o actitudes que manifiestan los

jóvenes al asistir a este tipo de programas, si realmente estos cumplen realmente con una re-educación social, dándole las herramientas necesarias para que no reincidan en el hecho delictual.

Estudios como el que se propone realizar podría ser un verdadero acierto en términos de la intervención que se pretende realizar con el perfil de jóvenes ya mencionado, ya que si se identifican las falencias y fortalezas de estos programas, la intervención para con este tipo específico de jóvenes, podría ser bastante enriquecedora desde la mira de la reinserción y la no reincidencia en el delito ni faltas a la ley.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Tipo de Investigación**

Según las orientaciones proporcionadas por Hernández Sampieri (2006) se ha decidido realizar el presente estudio de acuerdo a la metodología Cuantitativa – Descriptiva, con el que se ha pretendido describir las actitudes de los jóvenes en situación delictual hacia el Programa de Salidas Alternativas, mediante aspectos objetivos y susceptibles de cuantificación. En este sentido el estudio es de tipo no experimental, con un diseño de corte transeccional.

#### **3.2 Técnicas de Investigación**

Respondiendo a los requerimientos de la Investigación se decidió utilizar, para la recolección de información, la técnica de Entrevista Estructurada a través de la aplicación de un cuestionario. El método a utilizar midió por escalas las variables que constituyen actitudes conocido como Método de Escalonamiento Likert, el cual consistió en presentar un conjunto de afirmaciones ante los cuales se pidió al sujeto que exteriorizara su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala.

#### **3.3 Población y Muestra**

##### **3.3.1 Población:**

La población objeto de este estudio estuvo conformada por 40 jóvenes, usuarios del Programa de Salidas Alternativas, de la región del Bío Bío.

##### **3.3.1.1 Características de la Población:**

- a) Ambos Sexos
- b) Entre 14 y 18 años de edad

- c) Usuarios vigentes del Programa de Salidas Alternativas de la provincia de Ñuble y Bío Bío.

### 3.3.2 Muestra:

La muestra para obtener los datos requeridos para la investigación fue dirigida, también llamada no probabilística, la cual ha estado representada por 40 de jóvenes en situación delictual, usuarios del Programa de Salidas Alternativas administrado por la Corporación Llequén en las provincias de Ñuble y Bío Bío, específicamente en las comunas de Chillán y Los Ángeles respectivamente.

## **3.4 Hipótesis y variables**

### 3.4.1 Hipótesis:

Los jóvenes en situación delictual manifiestan una actitud favorable hacia el Programa de Salidas Alternativas.

### 3.4.2 Variables:

- a) Actitud de los jóvenes hacia los profesionales que intervienen en el Programa de Salidas Alternativas.
- b) Actitud de los jóvenes hacia la intervención que sugiere el Programa de Salidas Alternativas.
- c) Actitud de los jóvenes hacia los cambios conductuales que propone el Programa de Salidas Alternativas.

## **3.5 Operacionalización de las variables**

Para dar respuestas a las variables de la investigación, se elaboró un set de aseveraciones que fueron divididas en tres ítems, detallados a continuación:

- a) Actitud de los jóvenes hacia los profesionales que intervienen en el Programa de Salidas Alternativas.

- i) Los profesionales del PSA me tratan con respeto
  - ii) Los profesionales del PSA me llaman por mi nombre
  - iii) En general, me llevo bien con los profesionales del equipo del PSA
  - iv) Los profesionales son responsables y comprometidos conmigo, es decir, cumplen con lo que prometen
  - v) Siento que a los profesionales les agrada asistir los talleres
- b) Actitud de los jóvenes hacia la intervención que sugiere el Programa de Salidas Alternativas.
- i) Considero que asistir al PSA es una pérdida de tiempo.
  - ii) El PSA es ideal para conocer gente y hacer nuevas amistades.
  - iii) Me siento motivado/a para asistir al PSA.
  - iv) Considero importante asistir a los talleres del PSA porque me ayuda a cambiar positivamente.
  - v) El PSA logra cumplir con mis expectativas o motivaciones, es decir es de mi interés todo lo que ellos me dicen.
- c) Actitud de los jóvenes hacia los cambios conductuales que propone el Programa de Salidas Alternativas.
- i) Cuando el profesional del PSA me dice que debo cambiar un aspecto de mi comportamiento me molesto.
  - ii) Gracias al PSA he logrado retomar mis estudios, he mejorado mis notas y comportamiento en el colegio.
  - iii) El participar de entrevistas y talleres ha favorecido en mi cambio de actitud.
  - iv) El programa me ha ayudado a enfrentar mis dificultades de mejor manera.
  - v) El PSA me ha ayudado a reconocer cuando me he equivocado y pido disculpas correspondientes.
  - vi) Sé que voy a ser capaz de enfrentar mis problemas cuando egrese del PSA.

### **3.6 Instrumentos de Medición**

El instrumento de medición que se utilizó corresponde a un cuestionario, el que tuvo como propósito conocer la actitud de los jóvenes en situación delictual hacia el programa de salidas alternativas, buscando medir la actitud en relación a la dimensión cognitiva, afectiva y conductual para conocer la actitud de los adolescentes, usuarios del PSA hacia los profesionales, la intervención y los cambios que propone el programa para cada uno de sus usuarios.

### **3.7 Técnicas de análisis de datos**

Para el análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (S.P.S.S.) 15.0 para Windows, programa donde fueron ingresadas las respuestas entregadas por la población en estudio a través de la aplicación del cuestionario.

Una vez tabulada la información se procedió a realizar los análisis pertinentes de acuerdo a las variables descritas en el apartado 3.5 del presente capítulo.



## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

El cuestionario constituye una herramienta fundamental para comprender, observar, estudiar y analizar la evolución de los fenómenos conductuales, afectivos y cognitivos respecto de la actitud en la población objeto de estudio hacia el programa de salidas alternativas. Para la elaboración de este instrumento de recolección de datos se contemplaron tres variables fundamentales que son: actitud de los jóvenes hacia los profesionales que intervienen en el programa de salidas alternativas, actitud de los jóvenes hacia la intervención que sugiere el programa de salidas alternativas y la actitud de los jóvenes hacia los cambios conductuales que propone el programa de salidas alternativas. Es por ello que a continuación se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación del Instrumento, los cuales estarán agrupados según las variables correspondientes a cada dimensión de la actitud.

#### 4.1 Características de la Muestra

Distribución de la muestra investigada

Tabla 1

*Identificación de la Muestra*

Instituciones	Nº Encuestados	Porcentaje
Corporación Llequén Bío Bío	14	35%
Corporación Llequén Ñuble	26	65%
Total de Encuestados	40	

La muestra, para fines de este estudio fue constituida por un total de 40 usuarios del Programa de Salidas Alternativas, el cual atiende a jóvenes a quienes se les ha suspendido de forma condicional el procedimiento, junto con los acuerdos reparatorios entre el imputado y la víctima, prescindiendo de la persecución penal íntegra de la aplicación de una pena.

El sexo masculino está representado por un 95%, mientras que el femenino lo conforma un 5%.

La edad de los jóvenes encuestados se sitúa en un rango que fluctúa entre los 14 y los 18 años de edad, siendo la media 16 años, la moda corresponde al rango situado en los 15 años, al cual se le atribuye el 28%.

Es posible apreciar que la muestra ha sido extraída de los usuarios del Programa de Salidas Alternativas de la Provincia de Ñuble y Bío Bío, con sede en Chillán y Los Ángeles respectivamente. La representación de la muestra se configura con un 65% de los encuestados en el PSA Ñuble; en el caso del PSA Bío Bío está representado por el 35% de los encuestados. Cada Casa-Taller recibe jóvenes de comunas aledañas a las ciudades de Chillán y Los Ángeles.

#### **4.2 Relaciones entre las variables**

En relación a los resultados obtenidos del instrumento de medición, es preciso mencionar que el comportamiento del instrumento demostró que, en cada una de las variables los jóvenes manifiestan una actitud favorable hacia los profesionales, la intervención y cambios que persigue el PSA. En consecuencia de lo anteriormente mencionado es que a continuación se detalla la evolución de cada variable.

Variable N° 1:

Tabla 2

*“Actitud de los jóvenes hacia los profesionales que intervienen en el Programa de Salidas Alternativas”*

Aseveraciones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Los profesionales del PSA me tratan con respeto.	40	4	5	4,88	,335
Los profesionales del PSA me llaman por mi nombre.	40	4	5	4,75	,439
En general, me llevo bien con los profesionales del PSA.	40	4	5	4,65	,483
Los profesionales son responsables y comprometidos conmigo, es decir, cumplen con lo que prometen.	40	4	5	4,78	,423
Siento que a los profesionales les agrada asistir a los talleres.	40	3	5	4,53	,599
N válido (según lista)	40				

Si bien, la Variable N° 1 dice relación con la actitud de los jóvenes hacia los profesionales que intervienen en el PSA, este aspecto está estrechamente ligado a la dimensión afectiva de la “actitud” proporcionándole intensidad emocional, por lo que la información obtenida revela que la tendencia marcada por los usuarios del PSA es positiva frente a la relación profesional – usuario, observando que por parte de los profesionales existe compromiso hacia el usuario y hacia la propia intervención, permitiendo establecer vínculos con el joven, generando identidad, respeto y confianza lo cual facilita la intervención que el profesional debe desarrollar.

Según Tabla N° 1, es posible percibir que en una escala de 1 – 5, la tendencia con mayor valoración es de 4,88 en la aseveración “los profesionales me tratan con respeto”, por lo tanto es posible inferir que para el usuario es de suma importancia recibir un trato adecuado a pesar de la situación por la cual ha llegado al PSA, por lo mismo es capaz de reconocer cuan

responsables y comprometidos son los profesionales para con ellos en vista de los resultados que se desea lograr, lo cual indica el grado de compromiso afectivo que los profesionales manifiestan hacia el usuario. Por otro lado, como las actitudes se manifiestan en conductas, es relevante que la fuente que induce el cambio genere un vínculo cercano, en este caso con el adolescente, lo cual repercutirá efectivamente en cada intervención.

Variable N° 2:

Tabla3

*“Actitud de los jóvenes hacia la intervención que sugiere el Programa de Salidas Alternativas”*

Aseveraciones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. tít.
Considero que asistir al PSA es una pérdida de tiempo.	40	2	5	4,18	,958
El PSA es ideal para conocer gente nueva y hacer nuevas amistades.	40	1	5	3,60	1,297
Me siento motivado/a para asistir al PSA.	40	3	5	4,08	,764
Considero importante asistir a los talleres del PSA porque me ayuda a cambiar positivamente.	40	4	5	4,55	,504
El PSA logra cumplir con mis expectativas o motivaciones, es decir es de mi interés todo lo que ellos me dicen.	40	3	5	4,30	,564
N válido (según lista)	40				

En general, el promedio de la variable indica que existe una actitud favorable hacia la intervención que el Programa realiza con el usuario, esta tendencia tiene directa relación con

aspectos cognitivos como por ejemplo las creencias que el sujeto de atención posee respecto del mismo programa, lo cual directa o indirectamente condicionaría su actitud hacia el PSA.

Según la tabla, es posible observar que, dentro de las aseveraciones relacionadas a esta variable, los usuarios consideraron como la más relevante “asistir a los talleres del PSA porque les ayuda a cambiar de manera positiva”, ya que en una escala de 1 a 5 esta tendencia esta marcada con un 4,55.

En relación a esto mismo, los resultados indican que los usuarios tienen claridad respecto del motivo por el cual han sido ingresados al Programa, por lo tanto la actitud que ellos manifiestan se condice con los objetivos de intervención del programa, traduciéndose en interés, motivación, asistencia a los talleres y el deseo de un cambio de actitud frente a las distintas circunstancias y/o situaciones que se le presenten. Lo anterior se relaciona íntimamente con lo que la Teoría de Acción Razonada (TAR) señala respecto del factor personal hacia la aceptación o rechazo de una conducta lo cual determina o no un cambio de actitud en general. Ese cambio de actitud esperado se verá influido también por la actitud que este manifestará hacia la propia intervención.

### Variable N° 3

Tabla 4

*“Actitud de los jóvenes hacia los cambios conductuales que propone el Programa de Salidas Alternativas”*

Aseveraciones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típica
Cuando el profesional del PSA me dice que debo cambiar un aspecto de mi comportamiento me molesto.	40	1	5	4,25	1,214
Gracias al PSA he logrado retomar mis estudios, he mejorado mis notas y comportamiento en el colegio.	37	3	5	3,70	,740
El participar de entrevistas y talleres ha favorecido en mi cambio de actitud.	40	3	5	4,18	,549

El programa me ha ayudado a enfrentar mis dificultades de mejor manera.	40	3	5	4,30	,723
El PSA me ha ayudado a reconocer cuando me he equivocado y pido disculpas correspondientes.	40	3	5	4,18	,747
Sé que voy a ser capaz de enfrentar mis problemas cuando egrese del PSA.	40	2	5	4,35	,802
N válido (según lista)	37				

En relación a la variable N° 3, la cual pretende conocer la actitud de los jóvenes hacia el cambio que el PSA propone, en términos generales se observa una actitud positiva y/o favorable. De acuerdo a la tendencia en particular de cada aseveración que posee el instrumento, para esta variable se consideró que en una escala de 1 a 5 la tendencia ha sido reflejada en un 4,35 en la afirmación que propone la autonomía del usuario para resolver problemas una vez egresado del Programa, lo cual se considera positivo dentro de lo que el estudio pretende medir.

Es importante mencionar que existieron 3 casos en que los usuarios no dieron respuesta a la afirmación referida al ámbito académico, ya que no se encuentran insertos en el sistema escolar, no así en el laboral. Es relevante mencionar que existe un número de jóvenes que trabaja para solventar alguna necesidad, lo cual no es cuestionable y dentro del PSA tienen la posibilidad de nivelar sus estudios en caso de que así lo deseen, lo cual es una buena oportunidad de reinserción al sistema escolar, ya que sin necesidad de abandonar sus trabajos aun así pueden optar a nivelar sus estudios según les acomode ya sea de manera diurna, vespertina o nocturna.

De acuerdo a la TAR, es posible inferir que las actitudes están en función de las creencias, aplicando tal moción al presente estudio, cada usuario cree que un cambio de conducta implica resultados positivos, por lo tanto la predisposición del individuo será manifestar una actitud favorable que impulse esa conducta positiva, por lo tanto, recibe adecuadamente las sugerencias respecto a los cambios en el comportamiento, reinserción escolar o una mejora en el rendimiento académico, postura frente a hechos de la vida cotidiana.

### **4.3 Pruebas de Hipótesis**

*Hi: “Los jóvenes en situación delictual manifiestan una actitud favorable hacia el programa de salidas alternativas”*

De acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, esta hipótesis es ratificada, puesto que en una escala de 1 a 5 la actitud de los jóvenes en general es de 4,3; percibiendo una alta adherencia al programa por parte de los usuarios, además, el vínculo entre usuario – profesional es adecuado para el desarrollo de la intervención. Cabe señalar que el 100 % de los jóvenes en situación delictual encuestados manifiesta una actitud favorable hacia el Programa de Salidas Alternativas.

## **CAPÍTULO V**

### **RESUMEN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Resumen del Estudio**

El objetivo general que guió la realización del presente estudio fue describir la actitud de los jóvenes en situación delictual hacia el Programa de Salidas Alternativas (PSA), mediante aspectos objetivos y susceptibles de cuantificar, considerando las tres dimensiones de la “actitud”, el aspecto cognitivo, afectivo y conductual, en relación a la actitud de los jóvenes hacia los profesionales, la intervención y por último los cambios que el PSA quiere producir en el joven.

Para dar respuesta a los objetivos planteados al inicio del estudio se utilizó la metodología cuantitativa descriptiva, de tipo no experimental con un diseño de corte transeccional. La muestra, para la obtención de los datos fue dirigida, también llamada no probabilística, extraída de los usuarios del PSA de la Corporación Llequén en la provincia de Ñuble y Bío Bío. La información se obtuvo mediante la técnica de entrevista estructurada, la que contempló 16 aseveraciones de estilo Likert, que permitió contextualizar el instrumento a estudio de las actitudes.

En relación a los objetivos e hipótesis planteados y mediante los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento se concluyó que la actitud de los jóvenes en situación delictual hacia el PSA marca una tendencia favorable, lo que indica una actitud positiva hacia los profesionales del programa, como también se ve reflejado en la intervención propiamente tal y en los cambios que el programa ejerce sobre el usuario, por lo tanto se dan las condiciones para que la reinserción social que pudieran tener estos jóvenes sea positiva, ya que al ser su primera infracción a la ley, se cree que tiene más posibilidades de una pronta integración social, ligado esto los lineamientos técnicos que presenta el PSA, se subentiende que la intervención como tal, contempla una planificación adecuada al perfil que cada joven presenta, ya que el impacto esperado debe ser atingente con las capacidades individuales de cada usuario del PSA, adoptándolo también al tipo de delito que se le impute, todo lo anterior a fin de trabajar en el joven aquellos aspectos que le permita reconocer una actitud desviada, logrando el cambio esperado y procurando la integración social del adolescente.



## 5.2 Conclusiones del Estudio

Mediante el presente estudio, que pretendía conocer las actitudes de los jóvenes en situación delictual hacia el programa de salidas alternativas es posible contrastar aspectos teóricos empíricos. Resulta interesante observar como se entrelaza el tema de las actitudes en relación a las teorías que enmarcaron la presente investigación. Si bien es cierto, este estudio no buscaba crear un perfil del joven en situación delictual o infractor, si, desde la perspectiva de la teoría de la desviación social, poder comprender las motivaciones de ciertas conductas, aportando información relevante para esta comprensión. Aludiendo una vez más a la teoría de la desviación social, se entiende como “conducta desviada” a cualquier tipo de comportamiento que se aleja de las normas culturalmente establecidas y aceptadas por la sociedad, lo cual no necesariamente constituye un delito, haciendo énfasis en el proceso de socialización del individuo internalizando estas normas.

Por otra parte, este estudio también se apoya en la teoría de la acción razonada, la cual alude a la relación que existe entre las creencias, las actitudes, las intenciones y el comportamiento. Dejando entre ver la importancia que poseen las creencias respecto a los resultados que le signifique la conducta tomada, considerando que las creencias influyen fuertemente en la actitud, reflejándose en las conductas.

Ambas teorías tienen un punto de conexión, ya que en ambas el proceso de socialización es de suma importancia, tanto para comprender la conducta desviada como también en el proceso que conlleva un cambio de actitud.

En consecuencia, en una intervención como la que propone el programa de Salidas Alternativas es posible ver plasmadas, directa o indirectamente la utilización de estas teorías, puesto que una conducta delictual puede estar sujeta a la internalización de ciertos códigos y normas socialmente no aceptadas y en las cuales se deba hacer un trabajo socioeducativo para lograr el cambio deseado. Cuando estas normas no son internalizadas, en definitiva lleva al joven a actuar en situaciones que tal vez se encuentren al margen de la ley, de ahí entonces la importancia de la derivación a programas como el de Salidas Alternativas, el cual proporciona al joven en situación delictual una orientación socioeducativa que le permita integrarse socialmente, facilitando herramientas necesarias y de acuerdo a las propias capacidades individuales poder desenvolverse en el medio social, evitando la reincidencia en una conducta infractora.

En relación a la misma intervención y como ha sido señalado anteriormente, la teoría de acción razonada es aplicable desde el punto de vista propio de las creencias y como éstas influyen en la actitud del individuo, a este cambio de paradigma es el que pretende guiar el PSA. Pese a las ideas preconcebidas que pudiera tener el usuario del PSA, en relación a su propia conducta o a la inclusión al Programa, esta actitud lo predispone ante la intervención, en la medida que sus creencias respecto al “objeto” determinado cambie -llámese “objeto” a intervención, profesionales o cambios que procure el programa-, también lo hará su actitud referente a lo anterior, lo cual se verá plasmado en su conducta.

De la presente investigación, entonces, se desprenden una serie de conclusiones relevantes no tan sólo para entender el papel que cumple el Programa de Salidas Alternativas PSA, sino, incluso, para valorar el grado de coherencia interna que existió dentro del desarrollo del estudio, según los datos que se pudieron obtener, se logró comprobar la directa relación que existió entre la hipótesis planteadas por los investigadores y las variables que se buscaron medir, las que de hecho, si se revisa la evolución de los planteamientos sobre el desarrollo de la investigación, se puede observar que el análisis descriptivo del instrumento evidencia la actitud favorable de los jóvenes que participan de este programa, si bien dentro del estudio se pudieron evidenciar casos de jóvenes que no están completamente de acuerdo con las intervenciones de los profesionales, en general, la tendencia demostró que los jóvenes tanto del PSA del Bío Bío como de Ñuble, se consideran conformes con las intervenciones realizadas demostrándolo a través de su participación y asistencia en la diversas actividades diarias del programa, lo cual es evidencia de que el usuario reconoce en los profesionales una figura significativa y a la vez de autoridad, lo cual permite una mayor adherencia al programa, reflejándose en el cumplimiento de las condiciones impuestas por los Tribunales y por el mismo Programa.

### **5.3 Recomendaciones del Estudio**

El Trabajador Social es un agente social en continua actividad que debe ser capaz de generar ideas, proyectos, ser un profesional proactivo capaz de enfrentarse a las demandas que el medio exige, con una perspectiva pluralista y holística, con la capacidad de integrar todas las áreas que son necesarias para acercarse a las realidades que interviene.

Desde esta aspecto es importante analizar cual es el aporte del Trabajo Social en los programas de intervención con jóvenes sean estos infractores de ley o se encuentren en situación delictual, en relación al rol que en la praxis se debe desarrollar considerando las políticas que enfrenta esta problemática. Por lo tanto el ejercicio de la profesión debe apuntar al compromiso social, plasmándose en la construcción de ciudadanía, ser agente de cambio en los niveles micro y macro, tender a la igualdad de posibilidades, buscar la igualdad y equidad social, aspectos que debieran proyectarse en cada intervención que se realiza, de tal modo influir de manera positiva en los jóvenes con los cuales se interviene y con el usuario en general.

El aporte del Trabajo Social es crear las condiciones para desarrollar habilidades tanto en los jóvenes como también en su entorno inmediato, facilitando de las herramientas necesarias a fin de formar individuos con destrezas y habilidades, promoviendo el uso de sus potencialidades y conocimientos para la resolución de sus problemáticas de acuerdo a sus necesidades, generando un cambio positivo de conducta que contribuya a disminuir la reincidencia o la comisión de un nuevo delito.

Por otra parte, es posible enriquecer el presente estudio considerando perfil del joven que presenta conducta infractora y como se construye el proyecto de vida de estos jóvenes y todo lo que implica para sujetos con este perfil, incluyendo aspectos sociodemográficos, a fin de comprender cabalmente la conducta delictual. Además conocer el factor tiempo en relación al tipo de delito que se le imputa, razón por la que el usuario fue ingresado al PSA. Considerando además, aspectos que induzcan al conocimiento del nivel de compromiso delictual que posean estos jóvenes versus el nivel de adherencia al programa. Proponiendo un estudio bajo tres aspectos, el joven, el programa y sus redes de apoyo.

## LISTA DE REFERENCIA

- Arias Galicia, Fernando (1980) *Actitudes, opiniones y creencias* (1ª ed.). México: Trillas.
- Cobo, Luis Eduardo (s.f) *El Comportamiento Humano* [documento de WWW]. URL <http://ebookbrowse.com/29-05-el-comportamiento-humano-carlos-eduardo-cobo-pdf-d89784301>
- Diccionario de la Real Academia Española (2009) *Actitud* (23ª ed.). España:
- Fundación Paz Ciudadana (2011) *Balance de la delincuencia 2010* [documento de WWW]. URL [http://www.pazciudadana.cl/docs/pub\\_20110607103119.pdf](http://www.pazciudadana.cl/docs/pub_20110607103119.pdf)
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández-Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar (2006) *Metodología de la investigación* (4ª ed.). México: Mc Graw-Hill
- McDavid, John W y Harai, Herbert (1979) *Psicología y conducta social*. México: Limusa.
- Ministerio de Justicia (2011) *Ley 20.084 Establece un sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por infracciones a la ley penal* [documento de WWW]. URL <http://www.leychile.cl/N?i=244803&f=2011-08-13&p=>
- Ministerio de Justicia (2012) *Ley 19.696 Código Procesal Penal* [documento de WWW]. URL <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=176595>
- Reyes Rodríguez, Luis (2007, Septiembre). *La Teoría de Acción Razonada: Implicaciones para el estudio de las Actitudes* [documento de WWW]. URL <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2358919>
- Servicio Nacional de Menores (2009) *Intervención con adolescentes infractores de ley*. Revista “El Observador” N° 5, Edición Especial, Diciembre. [Documento de WWW]. URL [http://www.sename.cl/wsename/otros/observador5/el\\_observador\\_5.pdf](http://www.sename.cl/wsename/otros/observador5/el_observador_5.pdf)
- Servicio Nacional de Menores (2008) *Orientaciones Técnicas del Programa de Salidas Alternativas*. [documento de WWW]. URL [http://www.sename.cl/wsename/licitaciones/p8-2008/orientaciones\\_tecnicas\\_salidas\\_alternativas.pdf](http://www.sename.cl/wsename/licitaciones/p8-2008/orientaciones_tecnicas_salidas_alternativas.pdf)

## **ANEXOS**

## ESCALA LIKERT PARA MEDIR ACTITUDES DE LOS JÓVENES INFRACTORES DE LEY

Este cuestionario es totalmente personal ya que solo tú puedes responder las afirmaciones planteadas, es confidencial ya que tu información no se verá expuesta y es anónimo porque no necesitas identificarte con tu nombre.

Edad : \_\_\_\_\_  
 Fecha de Ingreso : \_\_\_\_\_

Hombre  Mujer

A continuación se presenta un total de 16 afirmaciones, en las cuales debes marcar con una (X) la afirmación que más te represente.

Entendiendo que:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Afirmaciones	Alternativa de respuesta				
		1	2	3	4	5
1	Los profesionales del PSA me tratan con respeto					
2	Los profesionales del PSA me llaman por mi nombre					
3	En general, me llevo bien con los profesionales del equipo del PSA					
4	Los profesionales son responsables y comprometidos conmigo, es decir, cumplen con lo que prometen					
5	Siento que a los profesionales les agrada asistir los talleres					
6	Considero que asistir al PSA es una pérdida de tiempo					
7	El PSA es ideal para conocer gente y hacer nuevas amistades					
8	Me siento motivado para asistir al PSA					

9	Considero importante asistir a los talleres del PSA porque me ayuda a cambiar positivamente.					
10	El PSA logra cumplir con mis expectativas o motivaciones, es decir es de mi interés todo lo que ellos me dicen.					
11	Cuando el profesional del PSA me dice que debo cambiar un aspecto de mi comportamiento me molesto.					
12	Gracias al PSA he logrado retomar mis estudios, he mejorado mis notas y comportamiento en el colegio.					
13	El participar de entrevistas y talleres ha favorecido en mi cambio de actitud.					
14	El programa me ha ayudado a enfrentar mis dificultades o de mejor manera.					
15	El PSA me ha ayudado a reconocer cuando me he equivocado y pido disculpas correspondientes.					
16	Sé que voy a ser capaz de enfrentar mis problemas cuando egrese del PSA.					